

OTTO BOCK VERTRAUT SCHEMA

Die Otto Bock HealthCare GmbH ist ein modernes, erfolgsorientiertes Medtech-Unternehmen mit Tradition, eine Global Brand mit lokalen Wurzeln. Seit ihrer Gründung vor 92 Jahren verhilft sie Menschen mit Handicap zu einer höheren Lebensqualität. Die Produkte von Otto Bock, beispielsweise Prothesen, Rollstühle oder Bandagen, werden weltweit angeboten. Durch die konsequente Anwendung innovativer Technologien konnten sie immer weiter verbessert werden und damit zu mehr Mobilität beitragen. Da die Produkte immer komplexer wurden, stieg auch das Volumen der dazugehörigen Dokumentationen. Dies hatte eine stetige Zunahme des Übersetzungsvolumens zur Folge. Der Einsatz des Redaktions- und Content Management Systems SCHEMA ST4 und der Sprachtechnologie Across Language Server bewahrte das Unternehmen vor ausufernden Übersetzungskosten.

ottobock.



OTTO BOCK REDUZIERT ÜBERSETZUNGSaufWAND MIT SCHEMA UND ACROSS

Das Medizintechnik-Unternehmen Otto Bock HealthCare ist das Flaggschiff der Otto Bock Firmengruppe und auf einem seit Jahren stabilen Wachstumskurs. 2010 beschäftigte die Otto Bock Gruppe weltweit über 5.000 Mitarbeiter und erzielte einen Umsatz von 629 Millionen Euro. Koordiniert werden die globalen Aktivitäten des Unternehmens in der Zentrale in Duderstadt.

Das Produktportfolio von Otto Bock umfasst derzeit 28.000 Artikel – angefangen bei Prothesen über Bandagen und Rollstühle bis hin zu Produkten zur Neurostimulation, die mittels elektrischer Impulse auf das Nervensystem einwirken und so helfen, funktionelle Alltagsbewegungen zu schulen und wieder zu erlangen. Zu den Artikeln müssen insgesamt 2.500 Anleitungen erstellt und gepflegt sowie in 17 bis 24 Sprachen übersetzt werden. Die Dokumente haben, je nachdem, ob es sich um eine Patienteninformation, Gebrauchsanweisung oder Serviceanleitung handelt, einen Umfang von zwei bis 250 Seiten. „Allein im Jahr 2010 haben wir 7,5 Millionen Worte übersetzt“, konkretisiert Arno Schmidt, Leiter Technische Kommunikation bei der Otto Bock HealthCare GmbH. Sämtliche Anleitungen werden als PDF auf einer CD oder gedruckt zur Verfügung gestellt.

Dezentrale Workflows führen zu Zeitverzögerungen und Intransparenz

Dafür zuständig sind zwei Redaktionsteams, das eine in Wien und das zweite am Hauptsitz in Duderstadt ansässig. „In der Wiener Niederlassung erhielten die Redakteure die Informationen aus dem Produktmanagement und haben sie dann für die dort entwickelten Produkte zusammengestellt. Hier in Duderstadt haben die Produktmanager eigenständig die Dokumen-

tationen verfasst. Unsere Abteilung hat dann sämtliche Dokumentationen in Indesign umgesetzt“, erläutert Arno Schmidt. Sein Team, das heute aus 14 Mitarbeitern besteht, ist auch für das Übersetzungsmanagement zuständig, wobei der Großteil der Übersetzungen über Dienstleister abgewickelt wird und lediglich das Proofreading über die Tochtergesellschaften in den jeweiligen Ländern erfolgt.

Die dezentralen Abläufe führten zu unterschiedlichen Workflows und verursachten Inhomogenität und zum Teil große Zeitverzögerungen. Das größere Problem war aber, dass das Übersetzungsvolumen kontinuierlich stieg. „Unser Produktportfolio expandiert kontinuierlich und damit wächst natürlich auch die Menge an Gebrauchsanweisungen, die zu schreiben sind“, erläutert Arno Schmidt. „Die Übersetzungskosten haben uns aufgefressen und unser Ziel war es, den Zuwachs zu kontrollieren.“

Bausteinorientiertes Schreiben sorgt für geringeren Übersetzungsaufwand

Schnell war klar, dass der Einsatz eines Übersetzungsmanagementsystems allein das Verbesserungspotenzial nicht ausschöpfen kann. „Der zentrale Hebel ist, dass bereits bei der Textentstehung Einspar- und Vereinfachungspotenzial genutzt wird und dieses mit den dahinter hängenden Übersetzungen richtig organisiert wird.“ Die zitierten Einspar- und Vereinfachungspotenziale wollte das Unternehmen dadurch erreichen, dass man die Dokumentation genauso wie bei der Produktfertigung nach dem Baukastenprinzip erstellt. Das heißt, dass sich Redakteure aus einem Pool von Textbausteinen mit einheitlichen Formulierungen bedienen



Otto Bock Campus, Duderstadt

und diese dann zu einer entsprechenden Dokumentation zusammenfügen. Damit künftig die unterschiedlichen Prozesse auch schneller und vor allen Dingen in den zuständigen Abteilungen einheitlich ablaufen, hat man zunächst die Abläufe intensiv analysiert und neu gestaltet.

Die Organisation wurde dahingehend verändert, dass die technischen Redakteure die Informationen, die sie beispielsweise aus dem Produktmanagement erhalten, baustein- und damit übersetzungsgerecht schreiben und mit einem Redaktionssystem verwalten. So sind die Texte einheitlich und sicher formuliert und Mehrfachübersetzungen werden vermieden. Der Produktmanager muss nicht mehr selber schreiben, sondern überprüft nur noch, ob die von den Redakteuren gewählten Formulierungen korrekt sind. Zur Produktevaluierung wurden in Pflichtenheften die Anforderungen definiert und die daraufhin in Frage kommenden Hersteller zu einer Präsentation eingeladen. Hier hat man dann gemeinsam mit den Anbietern aus unterschiedlichen Blickwinkeln diskutiert, wie mit dem jeweiligen System die Aufgabenstellungen erfolgreich zu bewältigen wären. Dabei ging es auch um die Integrationslandschaft, die Umsetzung der Prozesse oder das Ausleiten von Dateien für die PDF-Erstellung. Aus den Gesprächen sind Bewertungen entstanden und zwar in einem Gesamtbild, das auch das Zusammenwirken der verschiedenen Systeme betraf. Auf dieser Grundlage wurde dann gemeinsam mit externen Beratern die Entscheidung für SCHEMA ST4 als Redaktionssystem und den Across Language Server als Sprachtechnologie getroffen.

Es folgte die Schulung und Einweisung der Redakteure. Sie mussten sich in ihrer bisherigen Schreibweise umstellen und diszipliniert an das bausteingerechte Schreiben halten. „Ein Prozess, der seine Zeit braucht und zum Teil heute noch zu Diskussionen führt“, erläutert Schmidt. So finden alle vier Wochen Videokonferenzen statt, in denen über Richtlinien, einheitliche Formulierungen und Vorgehen abgestimmt wird. Die Dinge, die dann beschlossen werden, fließen in das kontinuierlich wachsende Redaktionshandbuch ein. SCHEMA ST4 stellt eine Standardfunktion zum Erstellen und Pflegen von Redaktionshandbüchern zur Verfügung. Bei Otto Bock erhielt dieses mit Projektbeginn eine neue Struktur, die sich ebenfalls am bausteinorientierten Schreiben orientiert. Es ist unterteilt in Redaktions-, Layout-, Grafik-, Terminologie- und Übersetzungsleitfaden.

Einspareffekte erzielen durch das Zusammenwirken von Redaktionssystem und Übersetzungsmanagement

Mit der Einführung des Redaktionssystems änderte sich grundlegend die Arbeit des Redakteurs. Statt wie vorher in Indesign, erstellt er die Texte in MS Word. Dabei erhält er unmittelbar aus dem Language Server Formulierungs- und Textvorschläge angezeigt, die bereits vorliegen und somit wiederverwendbar sind. Vor allen Dingen aber wird ihm, wenn er abweichende Begriffe verwendet, die bei Otto Bock vereinbarte Terminologie angezeigt. „In diesem Zusammenhang ist es wichtig, dass die Abstimmungsprozesse zwischen dem Redaktionssystem und dem Übersetzungsmanagementsystem harmonisch laufen. Es nützt nichts, das Redaktionssystem sauber aufzusetzen, wenn die Informationen, die an das Übersetzungssystem ausgespielt werden, nicht wieder variantenabhängig in SCHEMA ST4 einfließen.“

Schließlich wurden die Abläufe in SCHEMA ST4 bzw. dem Across Language Server abgebildet. Teilweise führte dies zu Systemanpassungen, damit die Prozesse nahtlos ablaufen konnten. „Wir haben das Projekt, wie geplant, zum Ende des Jahres 2010 erfolgreich abgeschlossen“, so Arno Schmidt, „und haben damit heute in dem Redaktionsbereich einen einheitlichen Ablauf für die neuen Dokumente, die im Redaktionssystem entstehen. Hätten wir unter der vorherigen Prozesskette weitergearbeitet, wären die Übersetzungskosten nicht mehr tragbar gewesen.“



PROJEKT- HIGHLIGHTS

- Nahtlose Anbindung von SCHEMA ST4 an Across Language Server
- Automatisierter Workflow
- Konsequente Anwendung des übersetzungsgerechten Schreibens
- Dokumentation für 28.000 Artikel in bis zu 24 Sprachen
- Erstellung und Pflege des Redaktionshandbuches mit SCHEMA ST4

SCHEMA – Komplexe Dokumente einfach.

Die SCHEMA Gruppe wurde 1995 in Nürnberg gegründet und beschäftigt heute rund 100 Mitarbeiter. Verschiedene Produkte haben sich in dieser Zeit entwickelt: SCHEMA ST4, das XML-basierte Redaktionssystem, und der SCHEMA Content Delivery Server.

Mit dem Content Management System SCHEMA ST4 können alle Funktionen rund um die Erstellung, die Verwaltung, die Übersetzung, die Qualitätssicherung, die Publikation und Distribution von Produktinformationen aller Art vorgenommen werden. SCHEMA ST4 skaliert dabei von kleinen Redaktionsteams bis hin zur unternehmensweiten Lösung für die Informationslogistik und kann dabei als Standardprodukt oder als kundenspezifische Lösung eingesetzt werden. Der SCHEMA Content Delivery Server setzt da an, wo ST4 aufhört und ist in der Lage, die verwalteten Informationen zu verteilen.

Unsere Produkte und Lösungen werden in verschiedenen Industriezweigen eingesetzt, um „komplexe Dokumente“ zu vereinfachen: Dazu gehören Technische Dokumentationen, Softwaredokumentationen, Hilfesysteme, Kataloge, Packmittellösungen für die pharmazeutische Industrie, Trainingsunterlagen, spezielle Lösungen für Fachverlage, für das Vertrags- und Angebotsmanagement etc.. SCHEMA ST4 basiert auf der Microsoft.NET-Technologie mit Windows- und Web-Clients und kann einfach in moderne IT-Landschaften integriert und ausgerollt werden, da es die ganze Bandbreite dokumentationsrelevanter Standards (XML, XSL: FO, DITA etc.) unterstützt. SCHEMA ST4 bietet eine breite Palette von Schnittstellen (XML-Editoren, MS Office, Adobe CS & FrameMaker, SAP...). Die SCHEMA Gruppe ist stolz darauf, aktiv in einem Netzwerk von renommierten Partnern zu arbeiten, denn dadurch ist sie in der Lage, auch speziell angepasste Lösungen für ihre Kunden anzubieten.

Unter den vielen Kunden, die bereits Lösungen auf Basis von SCHEMA ST4 im Einsatz haben, sind z. B.: ABB, Agilent, Avaloq, Bosch, Boehringer Ingelheim, Bundesanzeiger, Carl Zeiss, Daimler, Deutsche Bundesbank, General Electric, Hewlett Packard, Lindauer DORNIER, MAN, Miele, Reifenhäuser, Roche Diagnostics, Schaeffler Gruppe, Siemens, Österreichische Bundesbahnen, Philips, STOLL, T-Systems, Voith und Wolffkran u.v.a.

Weitere Informationen:

www.schema.de · www.blog.schema.de

