

# Schaffen Sie unvergessliche Kundennähe

*Wo immer Ihre Kunden auch leben und welche Sprache sie auch sprechen*



**CLAAS**

  
**SYSTRAN**  
beyond language

# CLAAS ist einer der weltweit führenden Hersteller landwirtschaftlicher Maschinen

## CLAAS

### Umsatz:

3,8 Milliarden € in 2015, davon 77% außerhalb von Deutschland

### Mitarbeiter:

11.000 weltweit

### Standorte in:

Europa, USA, China, Indien, Russland



### DIE HERAUSFORDERUNG

CLAAS ist ein international agierender Konzern, der danach strebte, seinen Kunden einen Service in ihrer Sprache anzubieten und somit mehr Kundennähe bei der Kommunikation.

Um ihren weltweit angesiedelten Kunden den bestmöglichen Service bieten zu können, musste CLAAS die richtige Lösung finden: eine Lösung, die ihre Kommunikation und Dokumentation effizient in zahlreiche Sprachen unter Gewährleistung des Datenschutzes lokalisiert.



### DIE LÖSUNG

CLAAS integrierte die maschinellen Übersetzungen von SYSTRAN in das firmeneigene IT-System. Ziel war und ist es, SYSTRAN über das neue Intranet-Portal verfügbar zu machen.

SYSTRANS Lösung wurde kundenspezifisch an die CLAAS Terminologie angepasst, um so präzise und qualitativ hochwertige Übersetzungen in Echtzeit zu erstellen, ohne dass vertrauliche Informationen an die Oberfläche gelangen.

*“Unsere Teams nutzten kostenlose Online-Übersetzungsprogramme, wodurch die Gefahr unpräziser Übersetzungen und Datenverlusten bestand.”*

E-Business Projektmanager bei CLAAS

## Ein globales Unternehmen mit Fokus auf lokale Märkte

In den letzten 15 Jahren ist CLAAS aufgrund ihrer Akquisitionen und ihrer wachsenden Produktlinie in Größe und Komplexität gewachsen.

Der Bedarf einer Lokalisierung der Dokumentation und des After-Sales-Services hat sich dadurch entwickelt, dass CLAAS Büroräume und Produktionsanlagen auf fünf Kontinenten besitzt.

Aufgrund der Konzernvielfalt und dem Streben nach einem ausgezeichneten Kundenservice ist eine Kommunikation in mehreren Sprachen unerlässlich.

Von Mitarbeitern wird gefordert, dass sie in verschiedenen Fremdsprachen kommunizieren können, insbesondere in Chinesisch, Englisch, Deutsch, Französisch und Russisch. So wird die internationale Kooperation vereinfacht, Inhalt geschaffen und der After-Sales-Service gemanagt.

Um dies zu erreichen, war die Nutzung von kostenlosen Übersetzungsprogrammen unter den Mitarbeitern weit verbreitet. Durch diese Nutzung kamen Bedenken bezüglich der Qualität und der Sicherheit auf.

# CLAAS Top 3 Herausforderungen: Qualität, Einheitlichkeit und Sicherheit

- 1 Die erste Priorität bestand darin, After-Sales-Fragen von ausländischen Kunden und Lieferanten in Echtzeit zu verstehen und so eine zufriedenstellende Hilfe in ihrer Sprache zu gewährleisten.
- 2 Um einen exzellenten Kundenservice zu bieten, war Einheitlichkeit unentbehrlich. CLAAS Ziel war es, große Volumen von Dokumente zu übersetzen und zu lokalisieren und dabei die passende Terminologie, sowohl des Unternehmens, als auch des Sektors, zu verwenden und gleichzeitig lokale Bestimmungen zu erfüllen.
- 3 Datenschutz sollte bei all diesen Anforderungen berücksichtigt werden. Tatsächlich war es für den Konzern unumgänglich, Übersetzungen mit vertraulichen Informationen vor Dritten zu sichern.



# Auf dem Weg zu einer globalisierten und individuell angepassten Kommunikation

CLAAS gestaltete Testdokumente mit Auszügen aus der täglichen Dokumentation, um 3 verschiedene Anbieter zu bewerten.

Die beste Lösung hinsichtlich der Qualität lieferte SYSTRAN. Terminologie und Grammatik entsprachen den Konzernanforderungen.

Die SYSTRAN Firmenserver-Lösung wurde in 4 Monaten inklusive einer Programmierschnittstelle (API) installiert, wodurch es in das firmeneigene IT-System integriert wurde.

Die Lösung der maschinellen Übersetzung ist über das firmeneigene Intranet-Portal verfügbar. Vier Sprachenpaare sind hier verfügbar, unter den insgesamt 140, welche von SYSTRAN abgedeckt werden:

- Englisch ins und aus dem Französischen
- Französisch ins und aus dem Deutschen
- Englisch ins und aus dem Chinesischen
- Englisch ins und aus dem Deutschen

Um eine Garantie für qualitativ hochwertige Übersetzungen zu leisten, beinhaltet die Software ein an die Terminologie des Unternehmens und des Sektors individuell angepasstes Wörterbuch.



## Teams können mehrsprachige Kunden bedienen

Das Feedback des After-Sales-Teams ist sehr positiv ausgefallen. Die Lösung hat ihre Effizienz im Übersetzen großer Dokumente in Echtzeit bewiesen. Gleichzeitig wird sie das Ausgangstextformat sowie die Terminologie in mehreren Sprachen beibehalten.

CLAAS Teams sind nun in der Lage mit Kunden und Lieferanten in der ganzen Welt zu kommunizieren und präzisen und eindeutigen Support zu liefern.

Diese Teams haben besonders die Verfügbarkeit der SYSTRANS Berater gelobt, die während des Projektes immer erreichbar waren und gute Hilfestellungen gaben.

Die Nutzung maschineller Übersetzungen entwickelt sich stets weiter. Heutzutage liefert CLAAS über 500 Übersetzungen täglich.

Die Vorteile für die Teams sind quantitativ, indem beachtlich Zeit eingespart wird und das auch qualitativ, sodass der Dialog mit dem Kunden verbessert wurde.



# Mehr Tools für eine bessere Zusammenarbeit

Der nächste Schritt besteht darin, die SYSTRAN Lösung in zusätzliche CLAAS Firmensysteme zu integrieren, vor allem in SAP Solutions. Ein kurzfristiges Projekt ist die Übersetzung des firmeneigenen Sharepoint Intranets durch das SYSTRAN Widget.

Außerdem plant CLAAS folgende Sprachen hinzuzufügen:

- Englisch ins und aus dem Japanischen
- Englisch ins und aus dem Ungarischen
- Englisch ins und aus dem Russischen
- Englisch ins und aus dem Spanischen
- Spanisch ins und aus dem Deutschen

All diese Initiativen zielen darauf ab, globale Märkte zu erreichen und SYSTRAN erwies sich für CLAAS dafür als richtiger Partner.

E-Business  
Projektmanager bei  
CLAAS:

*„Die Performance unseres After-Sales-Services hat sich wesentlich verbessert, sodass jeder Mitarbeiter nun in der Lage ist mit nur einer Stimme in so vielen verschiedenen Sprachen zu kommunizieren.“*

## Über CLAAS

**CLAAS**

Das 1913 gegründete Familienunternehmen CLAAS ist einer der weltweit führenden Hersteller von Landtechnik. Das Unternehmen mit Hauptsitz im westfälischen Harsewinkel ist europäischer Marktführer bei Mähdeschern.

Die Weltmarktführerschaft besitzt CLAAS mit einer weiteren großen Produktgruppe, der selbstfahrenden Feldhäckslern. Auf Spitzenplätzen in weltweiter Agrartechnik liegt CLAAS auch mit Traktoren sowie mit landwirtschaftlichen Pressen und Grünland-Erntemaschinen.

Zur CLAAS Produktpalette gehört ebenfalls modernste landwirtschaftliche Informationstechnologie. CLAAS beschäftigt ca. 11.000 Mitarbeiter weltweit und erzielte im Geschäftsjahr 2014 einen Umsatz von 3,8 Milliarden Euro. Außerhalb Europas hat CLAAS noch Anlagen in Russland, Indien und China.

## Über SYSTRAN



Damit Organisationen ihre mehrsprachige Kommunikation verbessern und gleichzeitig die Produktivität steigern können, bietet SYSTRAN Echtzeit-Sprachlösungen für interne Kommunikation, Suche, eDiscovery, Content Management, Online-Support für Kunden und e-Commerce.

SYSTRAN vereinfacht die Kommunikation in 140+ Sprachkombinationen und ist daher bei internationalen Konzernen, Verteidigungs- und Sicherheitsorganisationen und Sprachdienstleistern die erste Wahl.

Seit den Anfängen leistet SYSTRAN Pionierarbeit in maschinellen Übersetzungen und natürlicher Sprachverarbeitung. Heute arbeitet das R&D-Abteilung an der nächsten Generation der „Deep Learning“ Technologie.







[www.systrangroup.com](http://www.systrangroup.com)



**SYSTRAN Software, inc**

4445 Eastgate Mall, Suite 310  
San Diego, CA 92121 - USA

Telefon: +1 858 457 1900

Fax: +1 858 457 0648

**SYSTRAN S.A.**

5 rue Feydeau  
75002 Paris- FRANCE

Telefon: +33 (0) 1 44 82 49 00

Fax: +33 (0) 1 44 82 49 01

**because Germany KG**

Waidmarkt 11,  
50676 Köln

Tel.: +49 (0)221 64 307 436

[info@because-germany.com](mailto:info@because-germany.com)