DOGREL AG
COMMUNICATION

Info trend

Mai 2020

Neuronale Maschinelle Übersetzung

Übersetzung: Fast jeder kennt automatisierte Übersetzungssysteme wie Google Translator oder DeepL. Mittlerweile ist diese Technologie auch im professionellen Übersetzungsbereich angekommen. Als eine der ersten Übersetzungsagenturen in der Schweiz bietet nun DOGREL diesen Service an. *(Text: Günther Klammer - g.klammer@dogrel.com)*

Seit Ende letzten Jahres haben wir verschiedene Projekte mit dieser neuen Technologie realisiert. Besonders wichtig war dabei für uns das Sammeln von Erfahrungen in Bezug auf Textqualität und insbesondere auch auf die Akzeptanz durch unser bewährtes Übersetzer-Team. Natürlich waren auch wir zu Beginn sehr skeptisch eingestellt, da jede Automatisierung von Prozessen schliesslich auch zu Umsatzrückgängen führen kann. Sehr schnell kam aber dann die Einsicht, sich dem technischen Fortschritt zu stellen und diesen als Chance zu sehen. Schliesslich war und ist es der Anspruch von DOGREL, immer eine Vorreiterrolle einzunehmen, um für unsere Kunden zeitgemässe innovative Lösungen zu bieten.

Was versteht man unter Maschineller Übersetzung?
Unter Maschineller Übersetzung versteht man die vollautomatisierte Übersetzung eines Ausgangstextes in beliebige Zielsprachen ohne menschliche Einwirkung. Aufgrund von enormen Weiterentwicklungen in den letzten Jahren sind die heute zur Verfügung stehenden Tools in Sachen Geschwindigkeit und Genauigkeit auch deutlich besser geworden.
Vorreiter waren Google Translator oder DeepL, mittlerweile beinhalten aber auch professionelle Translation Memory Systeme diese Möglichkeit.
Von perfekten Übersetzungen auf Knopfdruck sind wir aber noch weit entfernt; grundsätzlich unterscheiden wir zwei verschiedene Arten von Maschineller Übersetzung:

Maschinelle Übersetzung ohne Nachbearbeitung
Diese Methode eignet sich z. B. dafür, um schnell einen groben Überblick über den Inhalt eines fremdsprachigen Dokuments zu erhalten. Je nach Textsorte werden einzelne Sätze auch erstaunlich gut – teilweise nahezu perfekt – übersetzt. Gesamthaft betrachtet ist die Textqualität allerdings nicht ausreichend, um öffentliche Doku-

Inhalt

Übersetzung
Neuronale Maschinelle Übersetzung

Dokumentation
Zielgruppen- und kundenangepasste Software-Dokumentation für EUGSTER / FRISMAG AG

Digital Media
Videoanleitung für Servicetechniker

SYSTEM MEETS SUCCESS

Editorial

Liebe Leserin, lieber Leser!

Die weltweite Ausbreitung von Covid-19 ist das bestimmende Thema dieser Zeit. Jeder und jede ist in irgendeiner Art und Weise davon betroffen – sei es durch Ausgangsbeschränkungen, Social Distancing, geschlossene Geschäfte, Kurzarbeit und wirtschaftliche Herausforderungen.

Auch wir haben reagiert – seit Mitte März arbeitet der Grossteil des DOGREL-Teams via Homeoffice. Das ist für unsere Branche, die digital und online ausgerichtet ist, erfreulicherweise sehr gut möglich. Unser Ziel ist dabei, unverändert die gewohnte Leistung für Sie zu erbringen. Ihre Ansprechpartner sind wie gewohnt via E-Mail bzw. telefonisch unter der jeweiligen Durchwahl erreichbar.

Wie sich die Situation im Laufe des Jahres entwickeln wird, ist derzeit schwer abschätzbar. Die sinkenden Infektionszahlen stimmen uns aber zuversichtlich. Schlussendlich sind wir jetzt aber auch alle gefordert, wieder ein Stück weit Normalität in unser Leben zu bringen, um besonders auch die wirtschaftliche Entwicklung positiv zu beinflussen. Unser Infotrend-Newsletter, der zweimal jährlich erscheint, ist ein Teil davon.

Um folgende Themen geht es in dieser Ausgabe:

Neuronale Maschinelle Übersetzung:
Seit Ende letzten Jahres wenden wir diese neue Technologie für den Übersetzungsbereich an. Natürlich sind unsere professionellen Übersetzer aber weiterhin unverzichtbar, denn keine Software und keine Maschine wird je den menschlichen Verstand mit all seinen Facetten vollständig ersetzen können.

Zielgruppen- und kundenspezifische Software-Dokumentation für EUGSTER / FRISMAG AG:
Dieser Praxisbericht zeigt die Vorteile eines innovativ aufgebauten Systems für die Ausgabe von Online Helps. Aus einer zentralen Datenquelle wird je nach Maschine, Kunde, Berechtigungsstufe und Sprache automatisch die passende Online-Help-Version angezeigt.

Video-Anleitungen für NESCAFÉ Dolce Gusto:
Besonders im Service-Bereich, wo es oft darum geht, komplexe Reparaturprozeduren zu kommunizieren, bieten Video-Anleitungen enorme Vorteile. Vielleicht wäre das auch für Ihre Produkte interessant – lassen Sie sich inspirieren.

Wir wünschen Ihnen alles Gute & viel Gesundheit!

Günther Klammer

Peter Rudnicki

Fortsetzung von Seite 1

mente oder Websites für die Unternehmenskommunikation zu übersetzen.

Maschinelle Übersetzung mit Nachbearbeitung
Hier werden die maschinellen Übersetzungen nachträglich von einem professionellen Übersetzer geprüft und überarbeitet. Dies besonders hinsichtlich Terminologie, Stil, Nuancen etc. Ziel ist, dabei die gleiche Qualität wie bei einer normalen Übersetzungen zu erreichen.

Workflow
Der grundsätzliche Workflow bei Übersetzungsprojekten ändert sich auch durch die Einführung der maschinellen Übersetzung nicht grundlegend. Jedes zu übersetzende Dokument wird wie bisher in das Translation Memory System importiert.
Dabei werden die Texte in einzelne Sätze aufgeteilt (Segmentierung). Bei jedem einzelnen Satz wird nun geprüft, ob dazu bereits eine Übersetzung in der kundenspezifischen Übersetzungsdatenbank vorhanden ist.
Falls ja, wird die Übersetzung direkt übernommen, falls nein, werden die Texte nun direkt mittels maschineller Übersetzung übersetzt und speziell gekennzeichnet. Darauffolgend prüfen unsere Übersetzer dann jeden automatisch übersetzten Satz und legen die fertigen Sätze wieder in der Übersetzungsdatenbank ab, damit sie für zukünftige Übersetzungen wieder zur Verfügung stehen.

Datensicherheit
Da wir sehr viele vertrauliche Dokumente übersetzen, liegt uns das Thema Datensicherheit besonders am Herzen. An dieser Stelle können wir unseren Kunden Folgendes garantieren:
- Wir nutzen für die maschinelle Übersetzung ausschliesslich Software für den professionellen Übersetzungsbereich. Google, DeepL oder ähnliche kostenlose Online-Tools kommen nicht zum Einsatz.
- Die maschinellen Übersetzungsdatenbanken werden nicht mit unseren Texten gespeist, es erfolgt kein Datenaustausch.
- Alle Texte werden wie gewohnt ausschliesslich in unserem Haus und von unserem bewährten Übersetzer-Team verarbeitet.

Maschinelle Übersetzung für alle Textsorten?
Unsere Erfahrung hat gezeigt, dass sich die maschinelle Übersetzung besonders für technische Dokumente wie Betriebsanleitungen, Datenblätter und Softwaretexte eignet.
Bei Presseberichten und Werbetexten sind die Vorteile hinsichtlich Zeit- und Kostenersparnis noch nicht auf dem gewünschten Level. Die Nacharbeit der Übersetzer ist noch mit einem hohen Aufwand verbunden.

Kostenvorteile
Je nach Textsorte führt der Einsatz der maschinellen Übersetzung zu Kosteneinsparungen von ca. 20–30%. Dadurch stärken wir unsere Wettbewerbsfähigkeit und können in Zukunft schneller und preisgünstiger agieren. Gerne erstellen wir ein individuelles Angebot für Sie – wir freuen uns auf Ihre Anfrage.

Zielgruppen- und kundenangepasste Software-Dokumentation für EUGSTER / FRISMAG AG

Dokumentation: Die DOGREL wurde beauftragt, für die Firma EUGSTER / FRISMAG AG eine auf HTML5 basierende Software-Dokumentation (Online Help) für Service-Techniker zu realisieren, welche mit der bestehenden Kunden-Software gekoppelt wird. *(Text: Michael Gabriel - m.gabriel@dogrel.com)*

Die Ausgangssituation

Die Software der Firma EUGSTER / FRISMAG AG ist für Service-Techniker ausgelegt, die damit ein (fehlerhaftes) Gerät vor Ort prüfen können. Diese Software zeigt sämtliche Parameter des verbundenen Gerätes sowie Fehlerprüfmöglichkeiten an.
Da die bestehende Hilfe für diese Software lediglich als PDF-Version vorliegt, soll der Service-Techniker nun auf eine Online Help als Unterstützung zurückgreifen können.

Die Vorgaben

Für die Ausarbeitung der kontextsensitiven Online Help waren folgende Kriterien massgebend:
Eine Online Help…

- für diverse Kunden derselben Branche,
- für unterschiedliche Gerätetypen des jeweiligen Kunden,
- für unterschiedliche Berechtigungsstufen (Zielgruppen),
- mit unterschiedlichen Inhalten je nach Kunde, Gerät und Berechtigungsstufe,
- verfügbar in mehreren Sprachen (Anzahl der Sprachen variiert je nach Kunde),
- beliebig erweiterbar

Die Umsetzung

Für die Umsetzung des Projektes wurde die Software MadCap Flare herangezogen. MadCap Flare ist ein technisches Authoring und Publishing Tool zum Erstellen von Inhalten (u. a. in den Bereichen Schulungshandbücher, Wissensdatenbanken und Online- Hilfeseiten).
Ausgaben in verschiedenen Formaten können damit generiert werden, darunter HTML5 (Online), PDF (Web- oder Printversion) oder EPUB (E-Books). Dabei werden ein und dieselben Inhalte für sämtliche Formate genutzt, was eine hohe Wiederverwendung garantiert.

Alle Daten in einem Projekt

Für das Projekt und sämtliche Kunden/Gerätetypen/Berechtigungsstufen verwenden wir dieselben Source-Daten. Das erleichtert sowohl die Bearbeitung während des Projekts als auch das zukünftige Durchführen von Updates (Änderungen und Erweiterungen des Inhalts, neue Sprachen, etc.). Sämtliche Informationen sind stets aktuell und müssen nicht redundant in mehreren Projekten angepasst werden.
Die HTML5-Ausgabe bietet zusätzlich die Möglichkeit, die Online Help je nach Endgerät optimal darzustellen (Responsive Design).

Unterschiedliche Berechtigungsstufen und Inhalte

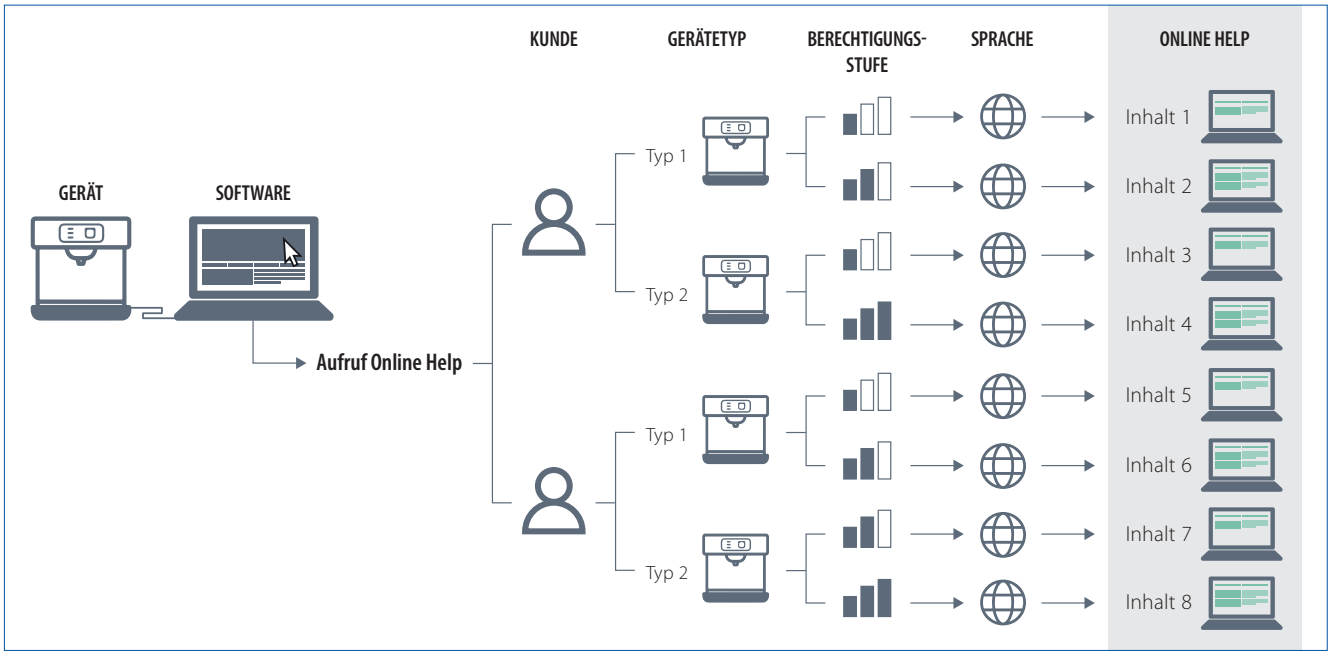
Der Einsatz von sogenannten „Conditions" (Bedingungen) ermöglicht die gewünschte Steuerung der Inhalte aus den Source-Daten. Damit werden beispielsweise Textbausteine der Online Help nur dann angezeigt, wenn diese für den Kunden relevant sind bzw. für die jeweilige Berechtigungsstufe auch sichtbar sein sollen. Die Ausgabe einzelner Sätze, Grafiken oder ganzer Kapitel kann durch diese Conditions beliebig gesteuert werden.

Die kontextsensitive Hilfe wird durch ein Icon in der Software aktiviert. Klickt der Service-Techniker dann an die gewünschte Stelle innerhalb der Software, wird die Online Help daraufhin durch die Vergabe von IDs (eindeutige Identifikatoren) an der Stelle aufgerufen, welche die entsprechenden Informationen liefert.

Organisation weiterer Sprachen

Nach Fertigstellung der Online Help in der Ausgangssprache organisierte unser Translation-Team die restlichen Sprachen. Unter Berücksichtigung der Terminologie-Datenbank des Kunden (Fachbegriffe, bestehende Übersetzungen) wurden die Übersetzungen innerhalb kürzester Zeit abgewickelt.

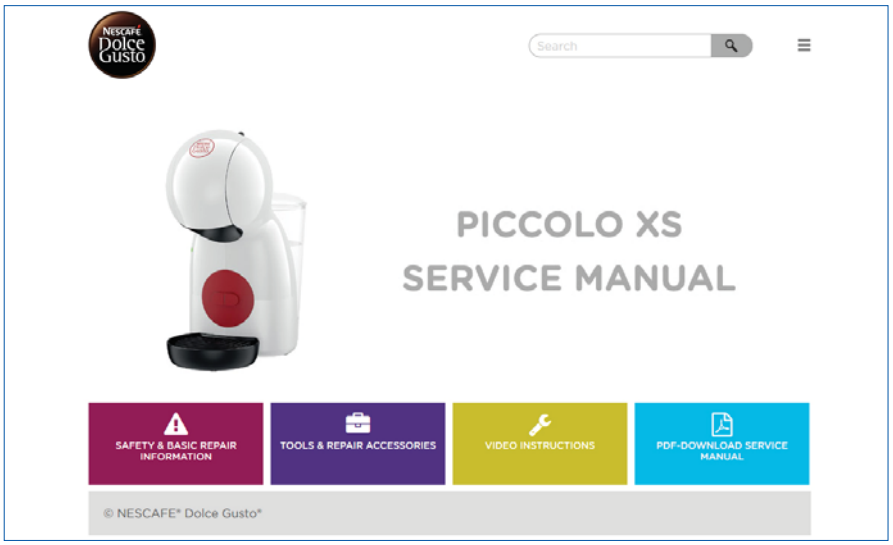
Wir freuen uns auf den Ausbau dieses Projekts, auf weitere Projekte dieser Art und stehen Ihnen bei Fragen gerne unterstützend zur Seite.



Schematische Darstellung des Aufrufs der Online Help

Videoanleitung für Servicetechniker

Digital Media: Die Videoanleitung ist die direkteste und effektivste Form der digitalen Arbeitsanweisung und Dokumentation für viele technische Vorgänge wie Montagen, Reparaturen, Wartungen, Inbetriebnahmen, Servicearbeiten und zahlreiche andere Abläufe. *(Text: Peter Rudnicki - p.rudnicki@dogrel.com)*



Informationsangebot auf dem Webportal für PICCOLO XS

Mit zunehmender Verbreitung von mobilen Endgeräten und durch die sozialen Netzwerke hat der Videokonsum in den letzten Jahren rasant zugenommen. Längst werden Videos nicht mehr nur zur privaten Unterhaltung genutzt. Auch in der technischen Dokumentation sind Videos seit langem ein beliebtes Instrument zur Vermittlung von Arbeitsanweisungen. Hinzu kommt, dass die fortschreitende Digitalisierung die Erwartungshaltung der Anwender verändert hat.

Ausgangslage

Um Servicefachkräfte im Bereich Haushaltsgeräte weltweit schneller und qualitativ besser zu schulen, suchte unser Kunde nach neuen Lösungen. Die Wissensvermittlung sollte effizient und präzise sein, ohne allzu hohe Kosten zu generieren.
Schnell drängte sich die Unterstützung der Fachkräfte durch Videoinhalte auf, zumal vorab durch DOGREL bereits die Service- und Reparaturanweisung im herkömmlichen Stil für den Druck und die HTML-Ausgabe erstellt wurde. Ein spezielles Storyboard musste nicht erstellt werden, da die Service- und Reparaturanweisung für den Videodreh gleichzeitig als Drehbuch und Arbeitsanweisung diente.

Da die Videoanleitungen für die Schulung von Technikern in mehr als 45 Ländern dienen sollte, wurde auf gesprochenen Text aus Kostengründen verzichtet. Texteinblendungen wie Anzugsdrehmomente oder andere technische Angaben waren aber dennoch sehr hilfreich.

Umsetzung der Videoanleitung

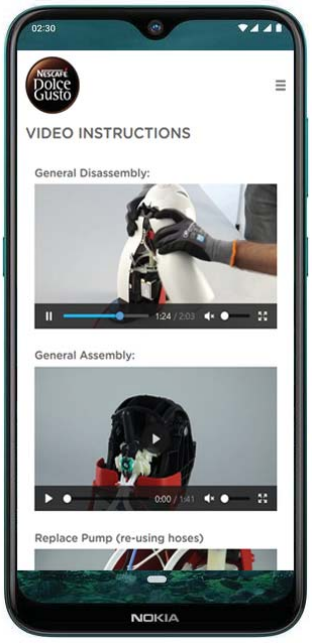
Das Team war schnell gefunden. Hauptdarsteller war die Kaffeemaschine PICCOLO XS der Marke NESCAFÉ® Dolce Gusto®.
Der Technische Redakteur, der auch die Service- und Reparaturanweisung geschrieben hatte, war die ideale Besetzung für die zweite Hauptrolle. Alle Service- und Reparaturarbeiten waren ihm bereits bestens bekannt. Als Dritter im Team kam der Kameramann dazu, der sich um Kamerabedienung, Einstellung, Licht und am Ende um Schnitt, Animation und die Filmproduktion kümmerte.

Als Vorbereitung wurden 2 neue Kaffeemaschinen sowie sämtliches Werkzeug inklusive Montage- und Servicetools geordert. Eine Whitebox plus Beleuchtung komplettierte das Equipment.
Während 2 Tagen wurden dann 14 Clips zwischen 1 und 4 Minuten gedreht. Filmschnitt, Animation, Ton und Produktion dauerten dann nochmals 2 Tage. Am Schluss wurde die Serviceplattform entsprechend angepasst und die Videos in die Web-Datenbank publiziert.

Die verschiedenen Service- und Reparaturanweisungen wurden in einzelne, anklickbare Videos aufgeteilt. Dabei achteten wir darauf, dass die Videos möglichst kurz ausfielen. Untersuchungen haben ergeben, dass Videos unter 5 Minuten als ideal empfunden werden. Als Faustregel gilt, dass ein Video so lang wie nötig und dabei so kurz wie möglich sein sollte.

Präsentation im Servicebereich der Website

Als Präsentationsraum wurde die Service- und Informationsplattform auf der Website von NESCAFÉ® Dolce Gusto® verwendet. Neben dem Manual als HTML- und PDF-Output stehen hier auch noch Werkzeuge und Reparaturhilfsmittel zur Verfügung.



Kundennutzen

Abschliessend kann gesagt werden, dass ein Anleitungsvideo in keiner Weise einem Hollywood-Streifen standhalten soll. Im Vordergrund steht die schnelle und präzise Information mit überschaubaren Mitteln.

Es werden nun die Servicetechniker rund um den Globus mit den gleichen Videoanleitungen geschult und informiert. Ganz ohne Sprachbarriere und kulturelle Eigenheiten. Es ist zu erwarten, dass sich das Format in den nächsten Jahren noch weiter durchsetzen und für die Schulung zur absoluten Notwendigkeit werden wird.

Gerne erstellen wir ein individuelles Angebot für Sie – wir freuen uns auf Ihre Anfrage.