

## Steuerung und Automatisierung von Logistikprozessen als neue Herausforderung

# Von der Schnittstelle zur Nahtstelle

Von Ulrich Schmidt

Die Erstellung und Publikation Technischer Dokumentation, deren Übersetzung und Überführung in Print- und Online-Medien ist heute ein Produkt aus einer intensiven Teamarbeit zwischen internen Abteilungsmitarbeitern, Mitarbeitern in den Auslandsgesellschaften und hoch spezialisierten Dienstleistern. Kundenliteratur wie Kataloge, Handbücher, aber auch Softwareprodukte werden aufgrund der Globalisierung darüber hinaus in immer mehr Sprachen übersetzt. Die zahlreichen Möglichkeiten, Informationen zu generieren, führen zu einer immer größer werdenden Variantenvielfalt bei der Erstellung von Information und deren sprachlicher Adaption in Zielländern.

**D**er administrative Aufwand für das Steuern von Publikations- und Übersetzungsprojekten nimmt kontinuierlich zu. Auf diese Weise gewinnt auch eine abteilungs- und unternehmensübergreifenden Logistik in der Technischen Dokumentation und Übersetzung an Bedeutung.

Die Aufgabe und das Ziel von Logistik im Allgemeinen ist heute (nach wikipedia) „die Lehre der ganzheitlichen Planung, Steuerung, Durchführung, Bereitstellung, Optimierung und Kontrolle von Prozessen der Ortsveränderung von Gütern, Daten, Energie und Personen sowie der notwendigen Transportmittel selbst. ... Der logistische Kanal (der Weg vom Hersteller bis zum Endkunden) wird durch Schnittstellen miteinander verbunden, die Grenzen darstellen und den logistischen Fluss behindern. Das Ziel der logistischen Kette ist es, diese Schnittstellen in Nahtstellen zu transformieren, indem sie durchgängig abgestimmt und Prozessabläufe systemübergreifend gesteuert werden.“

Um also in der Technischen Dokumentation und Übersetzung effizient und schnell zu produzieren, ist deshalb eine nahtlose abgestimmte Zusammenarbeit von diesen Arbeitsgruppen nötig, und damit zunehmend eine effizient geplante und systemgestützte Logistik.

### Logistikunterstützung heute

Die Realität in der Technischen Dokumentation und Übersetzungsproduktion innerhalb einer zunehmend von einer Heterogenität geprägten Systemlandschaft sieht heute leider oft anders aus. Die verwendeten Systeme<sup>1</sup> kommunizieren miteinander nur unzureichend, ein Zusammenspiel der einzelnen Systeme ist oft nur auf wenige Arbeitsschritte ausgerichtet. Insbesondere fällt auf, dass die Logistiksteuerung meist mit Blick auf den eigenen Produktionsprozess spezialisiert ist, jedoch an der eigenen Systemgrenze aufhört.

<sup>1</sup> Content-Management-Systeme (CMS), Translation-Memory-Systeme (TMS), PIM-Systeme, DTP-Systeme, Makros, Scripts, Prüftools



# Innovative Softwarelösungen

- [i]-flow: Prozessautomatisierung für Dokumentation und Übersetzung
- [i]-match: Autorenunterstützung und webbasiertes Terminologie-management für Word und FM
- [i]-frame: Automatisiertes Arbeiten und Publishing in FrameMaker

## für effiziente Prozesse

- itl – Ihr Full Service Dienstleister
- Übersetzungsdienstleistungen
  - Technische Dokumentation
  - Produkt- & Prozesslösungen
  - Wissenslösungen

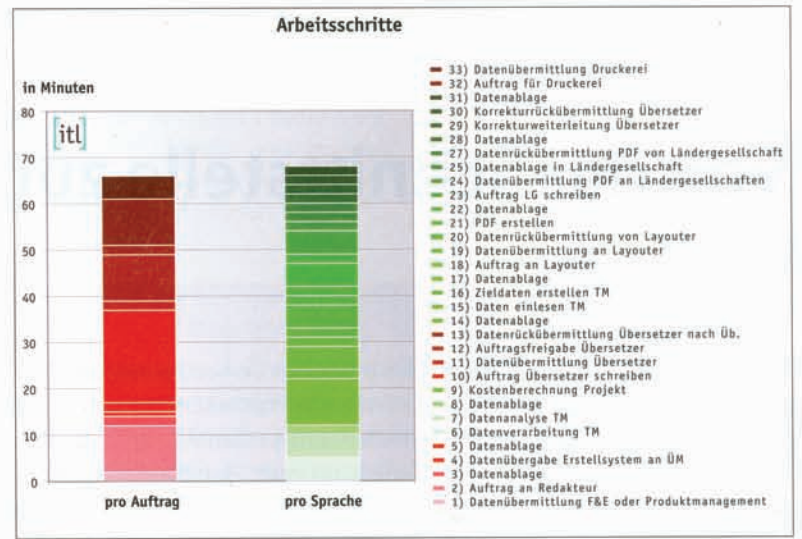


Abb. 1: Arbeitsschritte im Übersetzungsprozess

So können inzwischen einzelne Content-Management-Systeme die Daten direkt an Übersetzungssysteme weitergeben, eine weitere Steuerung der Übersetzung ist jedoch nicht möglich. Übersetzungssysteme oder Automatisierungssysteme für Übersetzungsprozesse organisieren dagegen nur den Übersetzungsworkflow, berücksichtigen dafür jedoch nicht die unternehmensübergreifende Kompletsteuerung von der Informationserstellung in der Entwicklung oder im Produktmanagement bis hin zur Drucklegung in der Druckerei. So werden zum Beispiel Prozesse der Informationsweiterleitung, Freigabe, Korrektur oder DTP-Prozesse als unbedeutende Randprozesse vernachlässigt.

### Eine betriebswirtschaftliche Betrachtung

Natürlich fragt man sich: Noch ein System? Ist das wirklich nötig? Lohnt es sich wirklich, neben der Effizienzsteigerung in der Erstellung und der Übersetzung durch Einsatz von Content-Management- und Translation-Memory-Systemen eine systemgestützte abteilungs- und unternehmensübergreifende Logistik einzurichten und lassen sich damit tatsächlich weitere Einsparungspotenziale erzielen?

In Abbildung 1 wird beispielhaft der administrative Aufwand eines Erstell- und Übersetzungsprozesses mit allen nachgelagerten Prozessschritten dargestellt.

Hierbei wird in sprachneutrale Arbeitsschritte, die pro Auftrag nur ein-

mal anfallen, und sprachspezifische Arbeitsschritte unterschieden, die im Übersetzungsbereich und nachgelagerten Prozessen auftreten. Demnach erhält man nach diesem Beispiel einen logistischen Aufwand von 68 Minuten pro Auftrag und zusätzlich 68 Minuten pro Sprache im Auftrag. Auffällig ist dabei der hohe Anteil im Datenmanagement, der vor allem in Übersetzungsprojekten sehr zeitintensiv ist. Summiert man den logistischen Aufwand auf ein ganzes Jahr und berechnet man pro Arbeitsstunde 50 Euro, erhält man ein einen jährlichen Logistikaufwand, der sich nach Anzahl von Aufträgen und übersetzten Sprachen zum Teil sehr unterscheidet. Abbildung 2 stellt diesen Aufwand in Abhängigkeit der zwei Parameter Aufträge und Sprachen dar.

Das Potenzial, um die in Abbildung 1 dargestellten Arbeitsschritte systemgestützt zu automatisieren, ist also besonders bei Unternehmen groß, die in viele Sprachen übersetzen und eine hohe Beauftragungshäufigkeit haben. Vor allem bei den immer weiter verbreiteten Erstell- und Übersetzungsprozessen über Content-Management-Systeme tritt dies auf, da dort nicht mehr komplette Dokumente übersetzt werden, sondern oft Übersetzungsprojekte auf Bausteinebene initiiert werden.

### Weiche Faktoren

Besonders interessant wird die Betrachtung, wenn der Logistikaufwand nicht auf eine Abteilung wie die Tech-

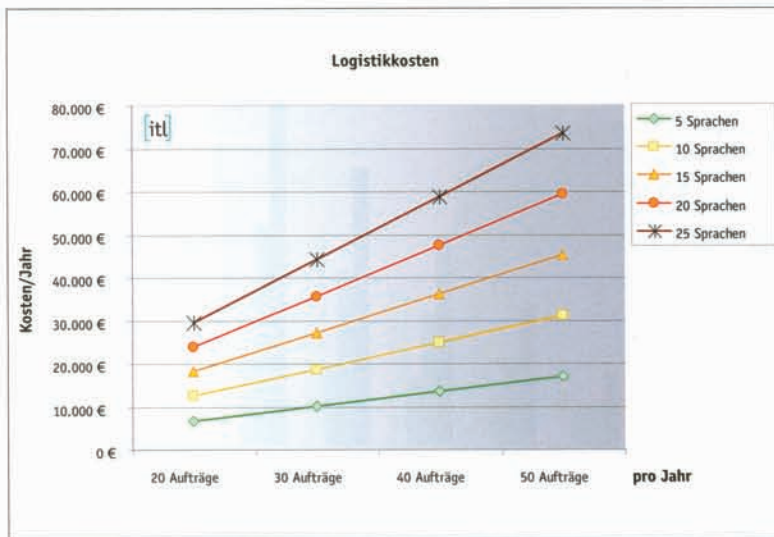


Abb. 2: Die Kosten pro Jahr in Abhängigkeit von Aufträgen und Sprachen

nische Dokumentation reduziert, sondern unternehmensübergreifend betrachtet wird. Neben der Technischen Dokumentation fallen vor allem im Marketing und in Sekretariat und Vertrieb oft Erstell- und Übersetzungsprozesse an, die in der Häufigkeit weit über denen der Technischen Dokumentation liegen. Dort kommt es jedoch neben der Reduzierung des internen administrativen Aufwands darauf an, zeitgleich Informationen global zur Verfügung zu stellen wie Website-Übersetzungen oder Newsletter. Die bisher eingesetzten Translation-Memory-Systeme tragen den dortigen Anforderungen, schnell Übersetzungen bereitzustellen, bisher nicht Rechnung, da die Datenverarbeitung im Verhältnis zum Übersetzungsvolumen viel zu aufwendig ist. Nur Logistiksysteme, die neben der Übersetzung auch Prüf-, Freigabe- und Druckprozesse automatisch aussteuern, machen es möglich, effizient diese Translation-Memory-Systeme einzusetzen und eröffnen damit ein zusätzliches Einsparungspotenzial.

### Worauf kommt es an?

Wie zu Beginn bereits erwähnt, sollte ein Logistiksystem eine nahtlose Anbindung an weitgehend alle verwendeten Produktionssysteme im Bereich der Informationserstellung möglich machen. Wenn ein Logistiksystem eine Anbindung für nur wenige Systeme bereithält, führt das zwangsweise dazu, dass ein Unternehmen durch die Auswahl des Logistiksystems ge-

zwungen wird, Produktionsprozesse bei sich einzuführen, die möglicherweise für sein Szenario nicht optimal sind. So bietet zum Beispiel eine unabhängige Anbindung an Translation-Memory-Systeme dem Unternehmen die Freiheit, Übersetzungsprozesse gemeinsam mit den Übersetzern oder Übersetzungsdienstleistern zu gestalten und falls notwendig bei neuen Anforderungen ein neues TM-System einzusetzen, ohne Produktionsprozesse ändern zu müssen. Bisherige Übersetzungsautomatisierungssysteme namhafter Hersteller bieten solch eine flexible Integration nicht an.

In den meisten Unternehmen wird neben einem CMS in der Technischen Dokumentation ein Web-CMS für die Website und oft auch ein PIM-System für die Produktdatenverwaltung eingesetzt. Alle Erstellsysteme folgen dem gleichen Übersetzungsprozess. Hier sollte durch ein Logistiksystem eine kostengünstige einheitliche standardisierte Datenübergabe zum Übersetzungssystem realisiert werden, die keinen zusätzlichen Anpassungsaufwand beim Erstellsystem benötigt.

Neben den Produktionssystemen sollten weitere im Unternehmen vorliegende Systeme eingebunden werden können wie zum Beispiel das E-Mail-System für die Informations- und Auftragsweiterleitung oder das ERP-System zur Auslösung von Bestellungen.

Weiterhin ist eine Anbindung und automatische Ansteuerung von zahl-

## Zeigen statt Schreiben

Entdecken Sie die Möglichkeit von itl-Utility-Filmen im Service-Bereich!

- Keine Übersetzungskosten
- Zeitgleiche globale Markteinführung
- Beschleunigte Erstellprozesse
- Überwindung von Sprachbarrieren

## Die übersetzungsneutrale Serviceanleitung!

itl – Ihr Full-Service-Dienstleister

- Übersetzungsdienstleistungen
- Technische Dokumentation
- Produkt- & Prozesslösungen
- Wissenslösungen

www.itl.eu

München · Cottbus · Stuttgart · Wien  
089.892623.0 · service@itl.eu



**Ulrich Schmidt** leitet die Abteilung „Produkt- und Prozesslösungen“ bei itl. Ziel dieses Geschäftsbereichs ist die Analyse und Optimierung von Dokumentations- und Übersetzungsprozessen und die Entwicklung von Softwarelösungen zur Prozessautomatisierung.

reichen Subsystemen wünschenswert, die im Produktionsprozess genutzt werden, wie Prüftools oder Makros, die in vielen Unternehmen produktionsunterstützend manuell angesteuert werden.

Neben den skizzierten Integrationsmöglichkeiten sollten die oben beschriebenen Arbeitsschritte von einem Logistiksystem unterstützt werden. Als Hauptkategorien der Unterstützung kann man daraus zusammenfassend ableiten:

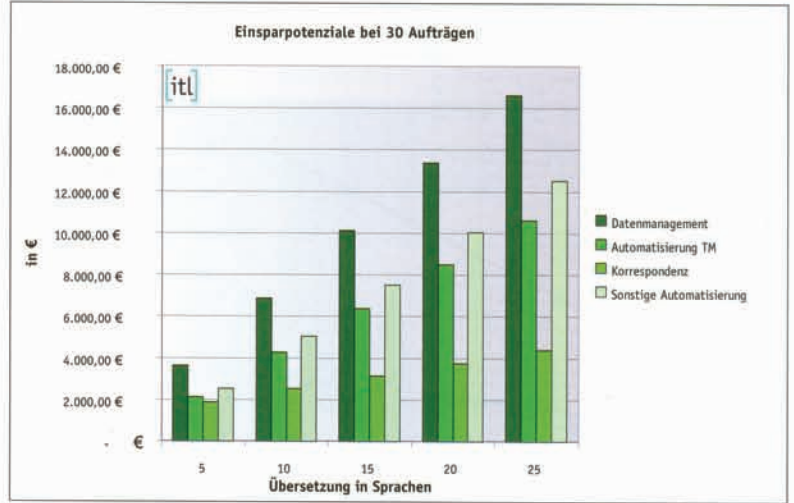


Abb. 3: Einsparpotenziale entsprechend der Zahl an Sprachen

- Ein Logistiksystem sollte das Datenmanagement komplett automatisieren, das heißt, Projektverzeichnisse mit Unterverzeichnissen erstellen, Dateien kopieren, verschieben, löschen sowie hoch- und herunterladen.
- Die abhängig vom Translation-Memory-System oft aufwendigen manuellen Arbeitsschritte im Übersetzungsmanagement sollten über API-Ansteuerung ebenfalls automatisiert werden, also Projekte erstellen, Projektparameter einstellen, Daten einlesen, Daten vorübersetzen, Reports erstellen und Daten auslesen.
- Ein Logistiksystem sollte weiterhin die komplette Standard-Korrespondenz, wie Vorankündigungen, Angebote, Kostenkalkulationen, Beauftragung, Freigaben, Lieferscheine, erstellen und an Prozessverantwortliche weiterleiten.

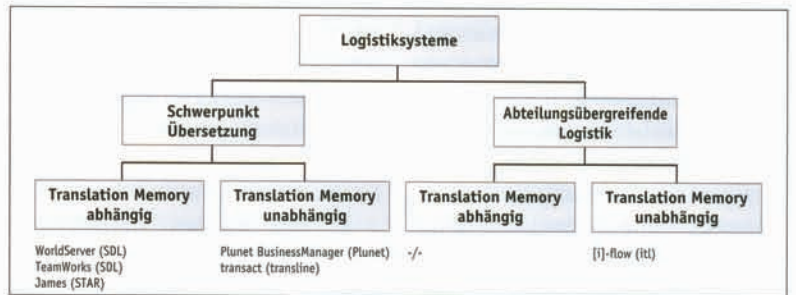


Abb. 4: Mögliche Systemklassifizierung

- Zu sonstigen Automatisierungsschritten gehört die automatische Kostenberechnung, die Erstellung von PDFs aus verschiedenen Systemen und die automatische Einbindung von Prüftools und Makros.

Aus Abbildung 3 lässt sich der Nutzen der einzelnen unterstützenden Logistikbereiche bei einem Beauftragungsszenario von 30 Sprachen ableiten.

### Ein Versuch der Kategorisierung

Inzwischen existieren auf dem Markt unzählige Workflow-Systeme, die behaupten, die beschriebenen Anforderungen zu erfüllen. Allerdings konzentrieren sich die verschiedenen Hersteller oft auf einen Schwerpunkt der Produktionskette. In Abbildung 4 soll versucht werden, die unterschiedlichen Systeme in ein Klassifizierungsraster zu bringen.

### Fazit

In Zukunft dürften Logistiksysteme abhängig von ihrem Automatisierungsgrad und ihrer Integrationsfähigkeit ein wichtiger Faktor sein, um die Kosten in der Informationserstellung von Technischer Dokumentation und benachbarten Bereichen signifikant zu reduzieren. Hierbei handelt es sich allerdings um interne Kosten, die bei einer Kostenbetrachtung von Prozessen wenig transparent sind. Dabei hängt das Einsparungspotenzial im Übersetzungsbereich weniger vom Übersetzungsvolumen als von der Beauftragungshäufigkeit und der Anzahl der beauftragten Sprachen ab. Besonders sollte bei der Auswahl eines Logistiksystems auf die Integrationsfähigkeit geachtet werden, da nur durch skalierbare Integration auch der größte Nutzen erzielt werden kann.

### Autorenanschrift

**Ulrich Schmidt**

itl – Institut für  
technische Literatur AG  
ulrich.schmidt@itl.eu  
www.itl.eu



Institut für  
technische Literatur



## itl-Instructional Design

Entdecken Sie die Synergien zwischen Dokumentation & Training!

- Kostengünstige Erstellung
- Schnelle Umsetzung
- Durchgehende Konsistenz
- Qualifizierte Trainings
- Reduzierter Supportaufwand

## Dokumentation & Training aus einer Hand!

itl – Ihr Full-Service-Dienstleister

- Übersetzungsdienstleistungen
- Technische Dokumentation
- Produkt- & Prozesslösungen
- Wissenslösungen

[www.itl.eu](http://www.itl.eu)

München · Cottbus · Stuttgart · Wien  
089.892623.0 · [service@itl.eu](mailto:service@itl.eu)