



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发

Linde Material Handling

Linde

www.linde-mh.co.uk

行业: 汽车

成立时间: 1904 年

总部:

德国阿沙芬堡

员工: 约13,945 人

解决方案要素:

Tridion® Docs

翻译管理

翻译服务

MultiTerm®

Linde MH 将写作人员效率和文档质量提高到全新水平

应对日益复杂的技术文档和翻译问题

Linde Material Handling (Linde MH) 隶属于凯傲集团 (Kion Group), 是全球领先的工业叉车制造商之一。该公司总部位于德国阿沙芬堡, 在德国、法国、捷克、美国和中国设有制造工厂, 业务遍及约 100 个国家/地区。2015 财年, Linde MH 的 13,945 名员工创造了 34 亿欧元的销售额。

Linde MH 目前制作 26 种语言的操作手册和技术培训文档。在 2005 年之前, 该公司一直使用现成的桌面排版软件来制作产品文档。技术写作人员直接在这个应用程序中起草文档, 偶尔复制粘贴旧版手册中的相同文字片段, 前提是如果他们能找得到的话。翻译成外国语言则由本地承包商负责。

随着 Linde MH 不断扩展其品牌系列、产品、型号和产品定制选项, 产品生命周期变得越来越短, 这种流程的使用性也达到了极限。不仅技术写作人员无法满足创建大量新文本的需求, 而且很明显的一点是, 他们的大部分工作都是机械的重复劳动, 制作产品文档的费用也在飙升。

一致性也成为问题所在, 德语技术写作人员难以保持一致用词, 翻译的质量也不如人意。由于语言数量还在不断增加, Linde MH 决定寻求流程自动化和削减成本的方式。“我们的客户期望我们交付精心撰写的操作手册, 符合 Linde MH 的高端品牌形象。其中包括提供翻译成客户语言的高质量文档。”客户接洽和客户服务中心经理 Thomas Oswald 谈到。

事实和数据

- 翻译时间减少 90%
- 翻译为 26 种语言
- 每年翻译 500 万到 700 万字，其中有 150 万新字
- 每周处理 28 个 Smart Query 译员问询
- MultiTerm 数据库有 6,000 条术语
- 每位创作人员每月执行一次翻译纠正流程

一个集成解决方案，解决文本重用、工作流指导和语言管理等问题

Linde MH 需要在全公司范围内采用一个集成解决方案来管理写作和内容，能够系统性重用内容并简化写作流程。在调查市场上的适用解决方案后，Linde MH 最终选择 RWS 作为全方面服务提供商，负责文档流程的方方面面。RWS 与第三方开发人员合作，能够提供写作和内容管理应用程序以及语言服务和技术，以支持和简化整个文档制作周期。

2006 年，Linde MH 决定将语言翻译全部外包给 RWS，同时实施 RWS 的模块化内容管理系统 (CCMS)、Tridion Docs 的结构化内容管理功能，并且使用 Arbortext® Editor 作为创作工具，使用 MultiTerm 作为双语术语管理应用程序。RWS 为 Linde MH 和凯傲集团内部多家姊妹公司构建的通用综合创作环境在集团内部被称为 Setix。该系统采用定制的结构化内容架构，专为 Linde MH 的需求量身设计。

服务模式

Thomas Oswald 表示：“这对技术写作人员来说无疑是个很大的转变，但他们很快就发现并享受这个综合解决方案的众多好处。”

公司技术文档的所有内容都分成较小的语言模块，每个模块对应着某个具体的技术特点或功能。由于组件和功能往往在整个型号系列甚至不同系列和品牌间通用，因此写作人员可以轻松重用这些存储在 CCMS 库中的文本模块。

Linde 的技术写作人员首先尽量使用现有文本模块填充预定义模板，然后使用 Arbortext Editor 撰写新的内容。在使用 Acrolinx (RWS 技术合作伙伴 Acrolinx 提供的一款工具) 进行质量检查后，他们会与相关工程专家讨论每个新的模块草稿，进行必要的调整，然后将新模块标记为终稿。

现在这些文本模块已经准备好插入新手册，并由其他技术写作人员在未来的文档中重复利用。在手册全面组装并由技术部门完成质量检查后，只需单击一个按钮即可发布进行翻译。Oswald 介绍说：“这个标准化流程让我们的技术写作人员生成新文档的工作变得非常简单轻松，因为 CCMS 系统会告诉他们接下来需要怎么做。几乎不需要费力猜测，也很少犯错误。”

Oswald 表示：“CCMS 中标记为终稿的所有文本模块都可以无限重复利用，完全不需要再检查一遍，这一点真正精简了处理时间和人工资源。”

Thomas Oswald
经理，
客户接洽和客户服务中心

轻松翻译

翻译管理系统 (TMS) 每天自动与 RWS 模块化内容管理解决方案交换文件四次。准备好进行翻译的手册会自动上传到 TMS 服务器，而翻译好的副本可以下载到 Linde 系统中。整个翻译流程都由 RWS 内部的专设项目管理团队使用 TMS 应用程序完成，该应用程序可提供全面的项目管理、协作和流程功能。RWS 译员使用 Trados Studio® 中功能强大的翻译记忆库功能，可以避免重复翻译相同的段落。

TMS 极大简化了重复文档的翻译，同时降低了成本。从 RWS 返回的所有翻译都由 Linde 本地技术人员进行最终审核。Oswald 表示：“CCMS 中标记为终稿的所有文本模块都可以无限重复利用，完全不需要再检查一遍，这一点真正精简了处理时间和人工资源。”

为确保 RWS 译员使用正确的技术术语，Linde MH 的技术写作人员将新词条输入术语管理系统 MultiTerm。Linde MH 在 2006 年初步实施之后，又在 2016 年增加了 MultiTerm Workflow，该工具可以简化新术语的输入、翻译、验证和审批。MultiTerm 也用作凯傲集团所有成员公司通用的术语参考资源。

紧密合作，提升服务交付质量

译员需要了解他们翻译的内容，而 Linde MH 制造的设备又确实有一定的技术复杂性。Oswald 介绍说：“我们与 RWS 合作关系的一个重要特色就是我们为 RWS 译员提供的技术课程。我们定期邀请他们来到我们的培训中心，熟悉我们的叉车及其功能相关的基本技术概念。他们了解到这些部件的名称以及它们之间的交互方式。这对于提升翻译质量来说至关重要。”



Linde MH 将写作人员效率和文档质量提高到全新水平

正是这种技术、服务和专业知识共享的独特组合，让 RWS 得以提供真正实用的解决方案，支持 Linde MH 的独特需求。

综合流程促进工作效率提升

得益于 RWS 解决方案提供的引导性简化 workflow，写作错误大量减少，一致性也得到显著改善。此外，创作人员也无需再花费时间组织任务，能够全身心投入到交付高质量用户说明撰写之中。Oswald 强调说：“RWS 带来的工作效率改善让我们能够用更短时间完成更多任务。”

将整个翻译流程交给 RWS 让 Linde MH 如释重负。质量问题等痛点已不复存在，而翻译流程中无法避免的偶尔术语纠正也能在日常 workflow 中处理。“最引人瞩目的还是迅速的周转时间，”Oswald 指出，“RWS 通常能在 10 天或更短时间内交付翻译。过去这需要 2 到 3 个月，比创作过程本身还要漫长。我只需将文档传送给 RWS，几天后就可以收到各种语言的翻译，而且质量水平也让本地审校人员相当满意，对此我尤为赞赏。”

Linde MH 目前每年大约制作 130 种不同文档，如果没有 RWS 提供的工作环境、服务和及时支持，这将是一项不可能完成的任务。Oswald 评价道：“与 RWS 的合作非常顺畅，我们能够更高效地利用自己的资源。最终成果就是我们能够迅速交付可以媲美我们叉车质量的产品文档。”

“RWS 带来的工作效率改善让我们能够用更短时间完成更多任务。”

Thomas Oswald
经理，
客户接洽和客户服务中心

了解更多客户案例：

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力于为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。