



Endress+Hauser 
People for Process Automation

Service-Wissen multilingual und global zur Verfügung stellen

Erfahren Sie in unserer Case Study zur vollautomatischen Übersetzung von Knowledge-Base-Artikeln bei Endress+Hauser, wie mit dem Einsatz der STAR MT-Technologie im Service-Bereich sprachliche Hürden überwunden und Synergieeffekte geschaffen werden konnten.

Das Unternehmen

Endress+Hauser ist ein weltweit führender Anbieter von Messgeräten, Dienstleistungen und Lösungen für die industrielle Verfahrenstechnik.

Das Unternehmen bietet Prozesslösungen für Durchfluss-, Füllstand-, Druck- und Temperaturmessung, für analytische Messungen sowie Messwertregistrierung und digitale Kommunikation und optimiert so Prozesse hinsichtlich wirtschaftlicher Effizienz, Sicherheit und Auswirkungen auf die Umwelt.

Die Kund*innen von Endress+Hauser arbeiten in den unterschiedlichsten Branchen, darunter Chemie, Energie und Kraftwerke, Grundstoffe, Metalle & Bergbau, Lebensmittel, Life Sciences, Öl und Gas sowie Wasser/Abwasser.

Mehr zu Endress+Hauser

Die Ausgangssituation

1 
2 
3 

Ein globales Team von technischen Expert*innen bei Endress+Hauser leistet unternehmensintern sowie an Endkund*innen gerichteten Support bei einer Vielfalt an technischen Fragenstellungen. Dabei kommt das System **Salesforce Knowledge** zum Einsatz, das als gemeinsame Plattform für dieses dezentrale Support-Team dient und in dem Knowledge-Base-Artikel (KBA) in der jeweiligen Muttersprache der Expert*innen verfasst werden.

Mithilfe der KBA sollen Prozesse und Lösungen dokumentiert werden, um Support-Aufwände zu reduzieren und damit die Effizienz merkbar zu steigern. Ziel des Projektes sollte es sein, allen Support-Mitarbeiter*innen das in den KBA enthaltene Fachwissen über Sprachgrenzen hinweg schnell und effizient bereitzustellen.

Das Konzept: Eine auf maschineller Übersetzung (MT) basierende Lösung, welche die KBA automatisiert aus definierten Ausgangssprachen in definierte Zielsprachen übersetzen kann. Die Zielsetzung des intern als „Service 4.0“ bezeichneten Projekts: Für bis zu 600 aktiv beitragende und mehr als 5000 „lesende“ interne und externe Nutzer*innen eine nahtlose Kommunikation ermöglichen und die bereits bestehenden mehr als 5000 KBA sowie die etwa 800 pro Monat neu hinzukommenden Artikel in allen benötigten Sprachen bereitstellen.

STAR-Lösungen

STAR wurde aufgefordert, Lösungsansätze für das Ziel von Endress+Hauser zu präsentieren. Nach mehreren Auswahlrunden und einem Proof of Concept durfte STAR die Implementierung angehen. Nach zahlreichen kundenspezifischen Anpassungen ging das System in den Produktivbetrieb. Bis hin zum vollautomatisierten Prozess mussten einige Komponenten entwickelt und Prozesse definiert sowie getestet werden.

Die Salesforce-Anbindung an STAR CLM ist das Produkt aus einer intensiven Zusammenarbeit mit dem Salesforce-Team und wird über den sogenannten SF2CLM-Konnektor hergestellt, welcher für die Bündelung der zu übersetzenden Informationen in Salesforce und deren Übergabe an die nachfolgenden Systeme verantwortlich ist. Eine Middleware in Gestalt einer von STAR entwickelten Bridge-API bereitet dann die eingehenden Pakete COTI-freundlich auf und reicht diese an STAR CLM weiter, welches für die Steuerung des MT-Übersetzungsprozesses eingesetzt wird. Projektanlage, Empfang und Lieferung der Übersetzungspakete erfolgen vollautomatisiert in Form vordefinierter Workflows.

Die maschinelle Übersetzung der KBA-Texte geschieht mithilfe eigens für Endress+Hauser durch STAR trainierte neuronale MT-Systeme (sogenannte „MT-Engines“). Im Vergleich zu generischen Systemen, welche ihr Trainingsmaterial aus allgemein verfügbaren Datenquellen beziehen, basieren die Endress+Hauser-Engines vorwiegend auf kundenspezifischem Material, was eine für diesen Use Case besser angepasste Tonalität und Terminologieverwendung zur Folge hat.

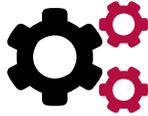
Die Qualität der initial verfügbaren MT-Engines wurde in Feedback-Runden mit den Endress+Hauser-Ansprechpartner*innen festgestellt und im Rahmen von Re-Trainings und Abnahmeprozessen stetig verbessert. Mittlerweile sind insgesamt 9 Sprachen verfügbar, die beliebig miteinander kombiniert werden können. Englisch wird je nach Sprachkombination als sogenannte Pivotsprache eingesetzt, um die Übersetzungsqualität bei Sprachen mit weniger Ressourcen zu steigern.

Die Publikation eines KBA in andere Sprachen erfolgt vollautomatisiert im Hintergrund, sobald die Übersetzung im KB-System freigegeben wird. Mit einem einfachen Knopfdruck wird der Ausgangssprachliche Text an den Workflow übergeben, übersetzt und dann in den jeweiligen Zielsprachen publiziert.

Dank des performanten Systems liegen die Durchlaufzeiten dabei bei wenigen Minuten, sodass die KBA den Support-Mitarbeiter*innen und Anwender*innen schnell zur Verfügung stehen. Sämtliche Formatierungen in Form von Absätzen, Links oder Bildern bleiben dabei erhalten.

Das System wurde zunächst von STAR im SaaS-Betrieb bereitgestellt und später auf eine On-Premise-Lösung bei Endress+Hauser umgezogen. Neben der Nutzung des Systems für die automatisierte Übersetzung der KBA stehen die Engines auch für andere Themengebiete über CLM-basierte Workflows zur Verfügung.

STAR im Einsatz



STAR Softwareprodukte:

- ▶ STAR CLM
- ▶ Transit NXT
- ▶ TermStar
- ▶ STAR MT Engines

Kundenstimme

Thomas Ziesing, Technical Content & Translation Process Manager Endress+Hauser

„Ohne STAR CLM könnten wir angesichts der stetigen Zunahme der zu übersetzenden Informationen die Menge der Übersetzungen gar nicht mehr bewältigen.“

Further information

We would be happy to provide you with additional information about our testimonials. Write to us or arrange a meeting.

STAR Deutschland

STAR Deutschland GmbH
Umberto-Nobile-Str. 19
71063 Sindelfingen

T +49 7031 21 70-0
F +49 7031 22 72 30

info@star-deutschland.net

STAR Deutschland GmbH
Schleißheimer Str. 282, EG
80809 München

T +49 89 890 4399-20
F +49 89 890 4399-21

info@star-deutschland.net