

BMW

Usnadnění distribuce technických změn

Firma BMW AG je jako výrobce prvotřídních automobilů proslulá svou technickou dokonalostí. Je známo, že značka používá, od motoru až třeba po palubní zábavnou elektroniku, všude jen prvotřídní materiály a inovativní design. Tím, že dostupné technologie využívá nejlepším možným způsobem, si BMW udržuje své výsadní postavení jedné z předních firem v oboru.

Tato dokonalost se ovšem musí prosadit i do organizace služeb a systému technické podpory. Je zdrojem naší hrdosti, že se jako firma STAR Group, od svých prvních dnů, na těchto úspěších spolupodílíme a firmě BMW AG poskytujeme jak své služby, tak i potřebné nástroje.

Charakteristika problému

- ▲ Řízení a správa množství malých projektů
- ▲ Velmi krátký cyklus
- ▲ Administrace příliš nákladná pro zákazníka i dodavatele

Výsledky řešení

- ▲ Plně automatická správa souborů
- ▲ Předpřeklad někdy až 100%
- ▲ Až 8 spravovaných jazykových verzí
- ▲ Automatická měsíční fakturace
- ▲ Statistika za říjen 2006: 2883 spravovaných souborů, celkem 2 183 632 znaků (přibližně 290 000 slov)

V čem je problém

Vzhledem k tomu, že firma má své pobočky v mnoha zemích světa, je technickému týmu BMW neustále adresováno množství nejrůznějších dotazů. Všechny tyto dotazy znamenají spoustu e-mailů a odpovědi na ně se někdy musí rozesílat v mnoha různých jazycích.

Jen za říjen 2006 to představovalo zvládnout 2883 souborů, každý průměrně o 750 znacích. Asi už je každému jasné, že se to může změnit i v potenciálně nákladnou administrativní noční můru.

Řešení – služby a softwarové nástroje firmy STAR

Dotazy se napíší v místním jazyce a zašlou se programu STAR James k přeložení. Po automatickém předpřeložení se zbývající text zadá překladateli, který jej přeloží a vrátí soubor programu James.

Program pro řízení pracovního postupu (workflow) STAR James dostane přeložený dotaz a předá jej do hlavního vývojového oddělení v Mnichově, kde připraví odpověď. Podle důležitosti dotazu se odpověď zašle zpět programu James pro přeložení až do osmi jazyků.

Následuje opět automatický předpřeklad a rozeslání vybraným překladatelům. Po přeložení a vrácení programu James se materiál rozešle prostřednictvím servisní sítě BMW.

Minimalizace nákladů transakce

Ze zkušenosti a ze svých analýz víme, že vlastní překlad představuje jen asi čtvrtinu celkových nákladů. Většinu nákladů pohltí administrativa a transakce, převážně na straně zákazníka. Co kdybychom snížili počet transakcí? Tedy počet operací se souborem prováděných? Program STAR James, vyvinutý firmou STAR AG, je nástrojem, který to umožňuje.

Diagram vpravo znázorňuje pracovní postup (workflow) Oscar a implementaci programu James u BMW. Vše, co bylo možné zautomatizovat, je zde zautomatizováno. Na člověka zbylo jen to zajímavé:

- ▲ Položit otázku
- ▲ Vyřešit odpověď
- ▲ Přeložit nové informace

Nudné, opakované úkony posílání souborů, vytváření projektů a ověřování, že vše pokračuje podle (velmi krátkodobého) plánu zůstalo programu.

STAR Group

STAR Group je jednou z největších firem, které realizují správu technických informací, a jednou z největších překladatelských agentur na světě. Naše globální působnost znamená, že máme vždy blízko k místnímu trhu a k zákazníkovi – a vždy mluvíme vaší mateřštinou, ať jste kdekoliv. STAR Group je také předním dodavatelem softwarových nástrojů potřebných v rámci celého informačního procesu, od autorství až po tisk.

A právě v této kombinaci služeb a nástrojů spočívá naše jedinečnost na trhu.

Přehledné schéma řízení pracovního postupu (workflow)

