

acrocheck™
Fallstudie zur
Wirtschaftlichkeit

I. Diese Fallstudie ...

... stellt die wichtigsten Eckdaten zu **acrocheck™**, dem innovativen Softwaretool für die Qualitätssicherung in der technischen Dokumentation dar: die Funktionsweise, die Hardware- und Softwarevoraussetzungen, die Lizenzkosten und eine Fallstudie zur Wirtschaftlichkeit der Lösung.

acrocheck™ beruht auf innovativen Technologien, die gemeinsam mit dem Bereich Dokumentation und Übersetzung der SAP AG in dem FLAG (Flexible Language and Grammar Checking)-Projekt entwickelt worden sind.

Ausgangspunkt war eine Analyse bei SAP, nach der eine frühe Qualitätssicherung bei der Erstellung des Ausgangstextes die besten Ergebnisse erbringt und hohe Fehlerkosten in den weiteren Stufen des Workflow (Übersetzung, Endredaktion und Endprüfung) vermeidet.

Allein bei SAP arbeiten bereits mehr als 250 technische Redakteure mit dem neuen System.

II. acrocheck™ garantiert Qualität und senkt Kosten

acrocheck™ garantiert höchste Textqualität

acrocheck™ prüft bestehende und neue Texte gleich viermal: auf konsistenten Stil, auf Grammatik, auf Rechtschreibung und auf korrekte und einheitliche Terminologie. Damit aber nicht genug: **acrocheck™** schlägt interaktiv und online Verbesserungen vor und dokumentiert die Probleme in dem fraglichen Text. Das letzte Wort aber behält immer der technische Redakteur. Er alleine entscheidet über die Umsetzung der Vorschläge.

acrocheck™ senkt die Kosten

Nachprüfbare Wirtschaftlichkeit stand bei der Entwicklung von **acrocheck™** an oberster Stelle. Erfahrungen der Kunden belegen hohe Einsparungen bei Dokumentation und nachfolgender Übersetzung. Die Details und Zahlen dazu finden Sie in der Fallstudie in diesem Dokument.

acrocheck™ passt sich an und denkt mit

Die unternehmens- und textspezifischen Stilregeln können durch die **acrolinx Rule Console ARC™** auf sehr einfache Art implementiert werden. Änderungen und Aktualisierungen lassen sich sehr einfach abbilden.

acrocheck™ ist eine Client-Server Lösung

Ein zentraler Server bedient mehrere Clients für verschiedene Arbeitsplätze gleichzeitig und hält die Datenbasis zentral vor. Die Clients sind nutzerfreundlich vollständig in die gängigen Texteditoren wie bspw. Microsoft Word integriert.

acrocheck™ - Fallstudie zur Wirtschaftlichkeit

III. Fallstudie zur Wirtschaftlichkeit von **acrocheck™**

Einleitung

Mit **acrocheck™** erreichen Sie gleichzeitig Qualitätssteigerung und Kostensenkung bei der Erstellung technischer Information.

Vier Faktoren sind dafür maßgeblich:

- Frühe Qualitätssicherung bei Sprachstil, Rechtsschreibung und Grammatik (im Ausgangstext)
- Wesentlich verbesserte Hitrate bei der automatischen Vorübersetzung
- Geringere Kosten beim Erfassen und Überprüfen der Terminologie
- Geringere Kosten bei der nachfolgenden Qualitätskontrolle und Korrektur

Hinzu kommen die Ersparnisse aus der schnelleren Markteinführung des neuen Produktes und aus geringerem Aufwand für technischen Support. Diese Einsparungspotentiale sind sehr groß, aber nicht immer genau zu quantifizieren und sind daher bei dieser Darstellung nicht berücksichtigt worden.

Ausgangssituation

Die folgende Berechnung der Einsparungseffekte durch den Einsatz von **acrocheck™** basieren auf den konkreten Erfahrungen eines Großunternehmens mit einer Dokumentations- und Lokalisierungsabteilung, die ca. 7,8 Millionen Wörter p.a. bearbeitet. Durch den Einsatz von **acrocheck™** können die Gesamtkosten der Dokumentation und Lokalisierung von T€ 1638 auf T€ 1272 p.a. reduziert werden.

Kosten vor **acrocheck™**-Einsatz p.a.

Übersetzung von 15.000 Seiten in 4 Sprachen. Bei durchschnittlich **130 Wörter pro Seite** beläuft sich die Anzahl von zu übersetzenden Wörtern auf (15.000 x 130 x 4): **7.800.000,00**

Typische Übersetzungskosten liegen bei **€0.30 pro Wort**. Die Kosten setzen sich zusammen aus:

| | |
|----------------------------|--------|
| Erfassung der Terminologie | € 0.10 |
| Terminologieverwaltung | € 0.05 |
| Übersetzung | € 0.10 |
| Qualitätssicherung | € 0.05 |

Übersetzungskosten (pro Wort) € 0.30

Das Translation Memory System findet bei Pretranslation **30%** des Textes, d.h. 70% müssen noch übersetzt werden.

In diesem Fall betragen die Übersetzungskosten (7.800.000 x 70% x 0,30): **€ 1.638.000,00**



Kosten nach acrocheck™-Einsatz p.a.

Kostenreduktion durch acrocheck™:

Die Erfassung von Terminologie lässt sich automatisieren, und wird durch verbesserte QS unterstützt: € 0,10 → € 0,08

Die Terminologieverwaltung bleibt gleich: € 0,05 → € 0,05

Die Übersetzung selbst wird effizienter, da u.a. Terminologie-Fragen meistens schon im voraus geklärt sind: € 0,10 → € 0,08

Erhebliche Ersparnisse sind bei QS möglich, indem Übersetzungsprobleme anlässlich Terminologie und Stil seltener vorkommen: € 0,05 → € 0,03

Daraus ergibt sich ein neuer Aufwand pro Wort von **€ 0,24**

Dazu kommen erhöhte Pretranslation-Raten, da die Quelltexte konsistenter sind. Die Konsistenz führt dazu, dass mehr Segmente sich wiederholen, und daher mehr Segmente im Translation Memory gefunden werden. Eine Verbesserung von 2 Prozentpunkten ist hier eine sehr vorsichtige Annahme. Daraus ergibt sich dann eine neue **Pretranslation-Rate von 32%**. Die Übersetzungskosten berechnen sich dann neu ($7.800.000 \times 68\% \times 0.24$):

€ 1.272.960,00

Ergebnis Ersparnis durch acrocheck™ p.a.

Die Ersparnisse durch Verwendung von acrocheck™ betragen allein **im ersten Jahr** ($1.638.000 - 1.272.960$):

€ 365.040,00

Durch diese Ersparnis werden die Kosten für acrocheck™ bereits im ersten Jahr mehrfach abgedeckt.

Wir haben bisher nur die direkten Ersparnisse dargestellt. Es gibt aber weitere Vorteile, die sich ebenfalls quantifizieren lassen.

Support-Kosten

Qualitativ hochwertiger technischer Support ist ein zentrales Instrument der Kundenbindung. Dies gilt insbesondere für alle Unternehmen der technisch hochwertigen Investitionsgüterindustrie. Aber Support hat auch seinen Preis. Die GartnerGroup hat die Kosten für eine technisch einfache Supportanfrage eines Kunden berechnet:

CallCenter \$5,00

E-Mail \$2,00

Qualitativ hochwertige technische Information kann hier erhebliche Kostenersparnisse realisieren. Die Ersparnisse durch konsistentere und informativere Dokumentation sind nicht so einfach quantifizierbar, aber sehr konkret. Jeder Benutzer, der die Lösung seines Problems in der Dokumentation findet, belastet die Support-Infrastruktur nicht.

Time-to-Market Vorteile

Mangelnde oder verspätete Dokumentation (eventuell nicht am Tag der Entscheidung in der Landsprache verfügbar) können Aufträge kosten.

Durch effizientere Workflow für die Produktion von Dokumentation können die hochwertigen Produkte schneller auf dem Markt eingeführt werden.

acrocheck™ - Fallstudie zur Wirtschaftlichkeit

Qualitative Vorteile

Abgesehen von den konkret bezifferbaren Ersparnissen durch verbesserte Dokumentation und optimierte Prozesse gibt es auch Vorteile, die sich nicht leicht quantifizieren lassen. Dazu gehören zum Beispiel

- eine verbesserte Beurteilung des Produktes durch den Kunden
- erhöhte Kundenbindung und höhere Wiederkaufwerte
- eine Reduzierung von Gewährleistungsansprüchen.

IV. Ein weiteres Beispiel

Das Unternehmen ist Marktführer in einem bestimmten Markt für elektronische Geräte. Der jährliche Umsatz beträgt 800 Millionen € im Jahr. Das Unternehmen ist in 80 Ländern vertreten und betreibt mehr als 50 Service Center rund um den Globus. Die Dokumentationsabteilung muss mehr als 1,5 Millionen Wörter pro Jahr verarbeiten.

Die Tabelle zeigt die Auswirkungen des acrocheck™-Einsatzes bei diesem Unternehmen im ersten und zweiten Jahr des Einsatzes:

| | Jahr 1 | Jahr 2 |
|---|---------------|---------------|
| Anzahl Seiten | 2,000 | 2,000 |
| Anzahl Wörter pro Seite | 130 | 130 |
| Zielsprachen | 6 | 6 |
| Wörter zu übersetzen | 1,560,000 | 1,560,000 |
| Kosten pro Wort | € 0.30 | € 0.30 |
| Anteil der Wörter ohne Vorübersetzung | 70% | 70% |
| Gesamtkosten ohne acrocheck™ | € 327,600 | € 327,600 |
| unit cost ohne acrocheck | € 0.24 | € 0.24 |
| Anteil der Wörter ohne Vorübersetzung mit acrocheck | 67% | 66% |
| Insgesamt mit acrocheck™ | € 250,848 | € 247,104 |
| Ersparnis | € 76,752 | € 80,496 |

Resultat: Auch im Fall eines mittleren Volumens in der technischen Dokumentation rechnet sich der Einsatz von acrocheck™ bereits etwa ein Jahr nach der Einführung.

V. Hardware- und Softwarevoraussetzungen

| | |
|----------------|---|
| Server | Software-Umgebung: Betriebssystemunterstützung: Windows NT, 2000 und XP, Sun Solaris 7, 8, Linux (RedHat und SuSe) Java J2SE (SDK/JRE) Version 1.4.1 |
| | Hardware: CPU: 2 GHz, 256 MB RAM, (>512 MB empfohlen), 300 MB Festplattenspeicher |
| Clients | Software-Umgebung: Betriebssystemunterstützung: Windows NT, 2000 und XP Java VM (mitgeliefert) Microsoft Internet Explorer 5.5+ |
| | Hardware: CPU: 500 MHz Pentium, 256 MB RAM, (512 MB empfohlen), 5 MB Festplattenspeicher Unterstützte Editoren: Microsoft Word (97, 2000, XP, 2003) Arbortext EPIC Editor (verfügbar ab Q3 2004) Adobe Framemaker (verfügbar ab Q2 2004) |

VI. Pflege- und Wartungsvertrag

Wir bieten einen Softwarepflege und -wartungsvertrag an. Dieser beinhaltet:

- Kostenlose Updates und Upgrades während der vereinbarten Vertragslaufzeit
- 2nd Level Support für vereinbarte Kontaktpersonen
- Hotline-Service für Telefonanfragen Montag– Freitag von 09:00 bis 17:00 MEZ

VII. Implementierung- und Training

Unterstützung bei der Implementierung und beim Training durch unsere Spezialisten vor Ort gehört zu unserem Leistungsumfang. Unsere Sätze betragen dabei € 1.000,00 pro Tag für einen Senior Consultant.

VIII. Zusammenfassung

Durch den Einsatz der bahnbrechenden Qualitätssicherungslösung **acrocheck™** gelingt es gleichzeitig, Kosten in der technischen Dokumentation und Lokalisierung zu reduzieren und die Qualität der erzielten Ergebnisse wesentlich zu erhöhen. Damit ist der Return on Investment bei **acrocheck™** sehr hoch.

Die Akzeptanz unter den technischen Redakteuren für das System ist sehr groß, da **acrocheck™** problemlos in die Arbeitsumgebung der technischen Redakteure integriert werden kann und deren tägliche Arbeit effizient unterstützt. Die Implementierung in die typische Softwareumgebung der technischen Dokumentation und Übersetzung ist ohne weiteres möglich.

Mit Hilfe der **acrolinx Rule Console ARC™** ist die Anpassung an firmen- und textspezifischen Stilregeln sehr einfach und schnell möglich. Quasi als Nebenprodukt werden die jeweiligen firmenspezifischen Regeln der Dokumentation aktualisiert und dokumentiert.