

- Welchen Mehrwert bringt Siebel Open UI?
- Welcher Aufwand ist zu erwarten?
- Wann ist der richtige Zeitpunkt einzusteigen?

Die Handlungsempfehlung auf Basis der Erfahrungen der Autoren lautet ganz klar „machen“. Die Möglichkeiten, die sich im Rahmen

von Open UI für das Siebel CRM ergeben, sind vielfältig und erfolgversprechend.

#### Dokumente zum Download

- Alles Wissenswerte zur Installation: <http://www.ec4u.de/2013-02-28/open-ui-siebel-next-generation>
- Open UI Siebel Next Generation, sechs Fakten für alle Siebel-CRM-Fans: [http://www.ec4u.de/2012-10-](http://www.ec4u.de/2012-10-23/open-ui-%e2%80%93-siebel-next-generation-6-fakten-fur-alle-siebel-crm-fans)

23/open-ui-%e2%80%93-siebel-next-generation-6-fakten-fur-alle-siebel-crm-fans

Andrea Muddemann  
[Andrea.Muddemann@ec4u.de](mailto:Andrea.Muddemann@ec4u.de)

Markus Schneeweis  
[Markus.Schneeweis@ec4u.de](mailto:Markus.Schneeweis@ec4u.de)

# Mittelpunkt „Mensch“ mit mehrsprachigen Service-Portalen

Robert Rigo, SDL Language Technologies

*Kundenzufriedenheit nimmt einen hohen Stellenwert in Unternehmen ein, denn die Akquise von Neukunden ist fünfmal so teuer wie das Halten von Bestandskunden.*

Unternehmen agieren heute selten nur in ihrem Heimatmarkt, sondern betreuen Kunden auf der ganzen Welt. Deshalb rückt das Sprachen-Management in Zusammenhang mit Service-Portalen wie Oracle RightNow ins Blickfeld der Customer-Service-Abteilungen. Der Artikel zeigt am Beispiel von Travelport, wie sich Unternehmen mithilfe der mittlerweile für B2B- und B2C-Szenarien praxistauglichen maschinellen Übersetzung wappnen, um das Informationsbedürfnis ihrer internationalen Kunden bestmöglich zu befriedigen.

Die Idee, Übersetzungen von Maschinen anfertigen zu lassen, beschäftigt Geheimdienste weltweit bereits seit den 1950er Jahren. Ein Experiment von IBM und der Georgetown University im Jahre 1954, bei dem ein Dokument mit 250 Wörtern öffentlich von einer Maschine vom Russischen ins Englische übersetzt wurde, weckte vielerorts Hoffnungen, dass maschinelle Übersetzung (MÜ) bald ein einsatzfähiges Mittel sein würde. Basis des Georgetown-IBM-Experiments war ein zweisprachiges Wörterbuch sowie sechs Grammatikregeln, die zur Verwendung kamen, wenn im Wörterbuch mehr als ein englisches Äquivalent des Russischen enthalten war. US-Militär und CIA haben daraufhin zu Beginn des Kalten

Krieges hohe Summen in Forschungsprojekte investiert, um russische Texte ohne menschliches Zutun übersetzen zu können.

Nach anfänglichen Erfolgen gestaltete sich die Weiterentwicklung als langwieriges und vor allem teures Unterfangen. Ein 1966 für das Pentagon erstellter Bericht (ALPAC) bescheinigte, dass die maschinelle Übersetzung nicht umsetzbar sei. In Folge kam die Forschung im Bereich der maschinellen Übersetzung zwanzig Jahre lang fast vollständig zum Stillstand.

In den 1970er- und 1980er-Jahren wurden erste Versuche unternommen, die Systeme mit Transformationsregeln zu verbessern. Die Anzahl der verfügbaren Transformationsregeln reichte jedoch nicht aus, sodass bei der Dekodierung viele Fehlübersetzungen auftraten und die maschinelle Übersetzung einen weiteren Rückschlag hinnehmen musste.

#### Von der Forschung zur Kommerzialisierung

Wirkliche Fortschritte gelangen ab den 1990er-Jahren mit dem Aufkommen der Digitalisierung und des Internets. Plötzlich war es möglich, auf große, bereits vorhandene menschliche Übersetzungen zurück-

zugreifen. Die Abhängigkeit von Regelwerken (regelbasierte MÜ) nahm ab und das mühsame manuelle Anfüllen von Wortlisten entfiel und beschleunigte die Entwicklung und das Entstehen der „MÜ-Engines“.

Aufgrund der steigenden Rechnerleistung erlebt die maschinelle Übersetzung heute eine Blütezeit und erhält Förderung aus Industrie und Politik. Der Einsatz von statistischer maschineller Übersetzung (SMÜ) hat sich als praktikabelste Variante im kommerziellen Umfeld herauskristallisiert. Konkret wird hier ein immenser Textkorpus (400 Millionen Sätze pro Sprachrichtung) ausgewertet. Über eine Analyse der Zuordnung von Ausgangs- und Ziel-Sprache extrahiert die Software Wörterbücher und Grammatik-Regeln, anhand derer das sogenannte „Baseline-System“ die Übersetzung durchführt.

Zwei Faktoren machen heutzutage den Einsatz von maschineller Übersetzung in Unternehmen interessant. Das Baseline-System lässt sich mittels eines Trainings mit zusätzlichen branchen- oder unternehmensspezifischen Daten anreichern, um die Übersetzungsqualität gegenüber der Standardversion zu steigern. Zusätzlich bieten moderne MÜ-Systeme die Möglichkeit,

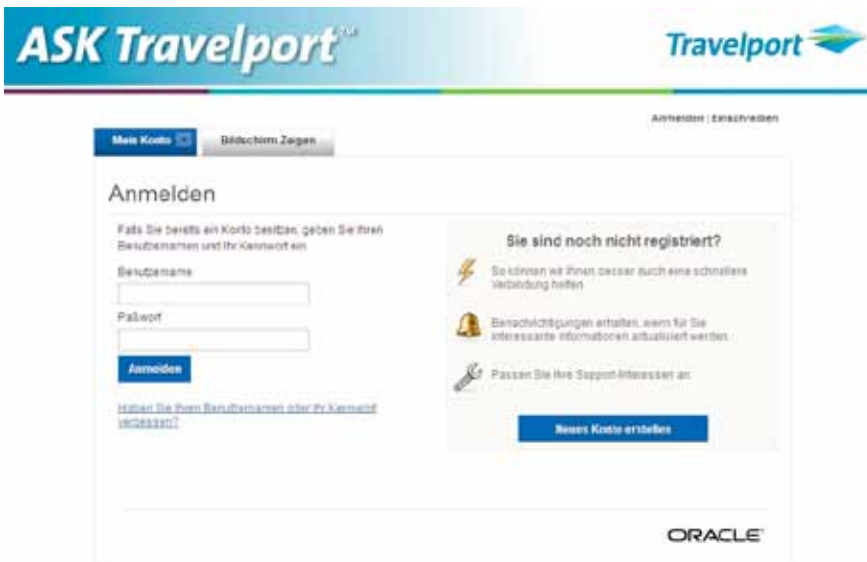


Abbildung 1: Der Login-Bereich von ASK Travelport

Wortlisten mit Marken- oder Produktnamen einzubinden, sodass für Unternehmen besonders wichtige Benennungen mit größter Präzision erkannt und übersetzt werden.

#### Einsatzbereiche in Unternehmen

Damit keine falschen Erwartungen geschürt werden: Maschinelle Übersetzung eignet sich nicht für jede Form der Übersetzung. Für Marketing-Materialien oder Übersetzungen im juristischen oder im Personal-Umfeld, die einen hohen Image-Faktor haben und explizit in einem kulturellen Kontext stehen, bedarf es weiterhin des Einsatzes von Human-Übersetzern. Nichtsdestotrotz kann die maschinelle Übersetzung an dieser Stelle eine brauchbare Roh-Übersetzung liefern, die dann von Human-Übersetzern nacheditiert wird (Post-Editing).

Anders sieht es bei bislang kaum übersetzten Textarten aus, die im Zuge der Digital-Content-Revolution aufgekommen sind, wie Produkt-Rezensionen, Einträge in Anwen-derforen oder interne E-Mail-Kommunikation. Als dritter Bereich gilt das Post-Editing, das bei der Übersetzung von FAQs oder Support-Datenbanken Anwendung findet.

#### Das Datenvolumen wächst

Nach Schätzung von IBM werden täglich 2,5 Trillionen Bytes an Daten produziert und 90 Prozent der von Unternehmen erstellten Daten stammt aus den letzten beiden Jahren. Nur 0,00000067 Prozent dieser Datenmenge sind im Jahr 2012 übersetzt worden (Common Sense Advisory).

Der britische Wissenschaftler und Vorsitzende der Foundation for Endangered Languages, Nicholas Ostler, hat in seinem im Jahr 2010 erschienenen Buch „The Last Lingua Franca“ beeindruckende Zahlen in Bezug auf die linguistische Vielfalt des Internets vorgelegt. Zwischen den Jahren 2000 und 2009 haben sich Inhalte in arabischer Sprache verzwanzigfacht. Gleiches gilt für das Chinesische, gefolgt von Portugiesisch (Faktor 9), Spanisch (Faktor 7) und Französisch (Faktor 6). Zum Vergleich: Digitale Inhalte in englischer Sprache haben sich lediglich verdreifacht. Für Unternehmen wird es Zeit, kostengünstige Wege zu finden, diesen vielfältigen Sprachanforderungen auf Kundenseite Herr zu werden.

Travelport ist Weltmarktführer in der Reisebranche und betreibt ein globales Distributionssystem (GDS), das als Schnittstelle fungiert zwischen Reiseanbietern wie Fluggesellschaften, Hotels, Kreuzfahrt- und Bahnunternehmen und Vermittlungsagenturen wie Reisebüros, Online-Reiseportalen oder firmeninternen Reiseabteilungen. 360 Fluggesellschaften bieten beispielsweise ihre Flüge über Travelport an. Das bedeutet Echtzeit-Information über Verfügbarkeit und Preise, auf die die Vermittlungsagenturen jederzeit zugreifen können müssen. Täglich werden allein ca. 2,2 Milliarden Suchanfragen zu den Angeboten der Fluggesellschaften über das Travelport-GDS durchgeführt. Um einen optimalen Kundenservice anbieten zu können, hat sich Travelport für den Einsatz von ASK Travel-

port entschieden, eine Reihe von Online-Portalen, über die Kunden Zugang zu Hilfe und Informationen erhalten oder Probleme an den Support melden können.

Im Jahr 2007 übernahm Oracle RightNow das Hosting von ASK Travelport und überarbeitete die komplette Umgebung. Heute melden sich die Kunden über das web-basierte System an und bekommen so ihrem Profil entsprechend Zugriff auf relevante Produkt-Informationen aus dem Travelport-Portfolio (siehe Abbildung 1). Dass jeder Kunde ein aktuelles korrektes Profil hat, ist entscheidend für Travelport, weil es Unterschiede zwischen den angebotenen Produkten in einzelnen Ländern oder für verschiedene Typen von Vermittlungsagenturen gibt.

#### Wenn Sprache zur Herausforderung wird

Als Global Player mit Niederlassungen und Partnern in 170 Ländern muss Travelport seine Kunden in entsprechend vielen Sprachen betreuen. Um deren Erwartungshaltung in aller Welt zu erfüllen, bietet Travelport die eigene Service-Plattform in verschiedenen Sprach-Versionen an. Zu Beginn setzte das Unternehmen auf den manuellen Übersetzungsprozess für die Inhalte der Knowledge Base. Das heißt, sogenannte „Answers“ oder „Knowledge Articles“ mussten ausgewählt, exportiert, in die Übersetzungsumgebung importiert, Translation Memory und Glossare erstellt und ein aufwendiger Korrektur- und Freigabeprozess aufgesetzt werden. Am Ende wurden die freigegebenen fremdsprachlichen Texte wieder als „Knowledge Articles“ ins System geladen. Dieser Prozess dauerte typischerweise Monate, musste für mehrere Sprachen und mit mehreren Übersetzungsagenturen an unterschiedlichen Standorten abgestimmt werden und stellte deshalb eine Herausforderung in puncto Organisation und Koordination dar.

#### Internationaler Kundenservice mit maschineller Übersetzung

Über eine RightNow-Partnerschaft wurde Travelport auf die Möglichkeit aufmerksam, mittels eines Standard-Konnektors maschinelle Übersetzung in ASK Travelport zu integrieren. Dafür werden auf den Travelport-Bedarf ausgerichtete MÜ-Systeme erstellt, auf die direkt aus der Oracle-RightNow-Umgebung zuge-

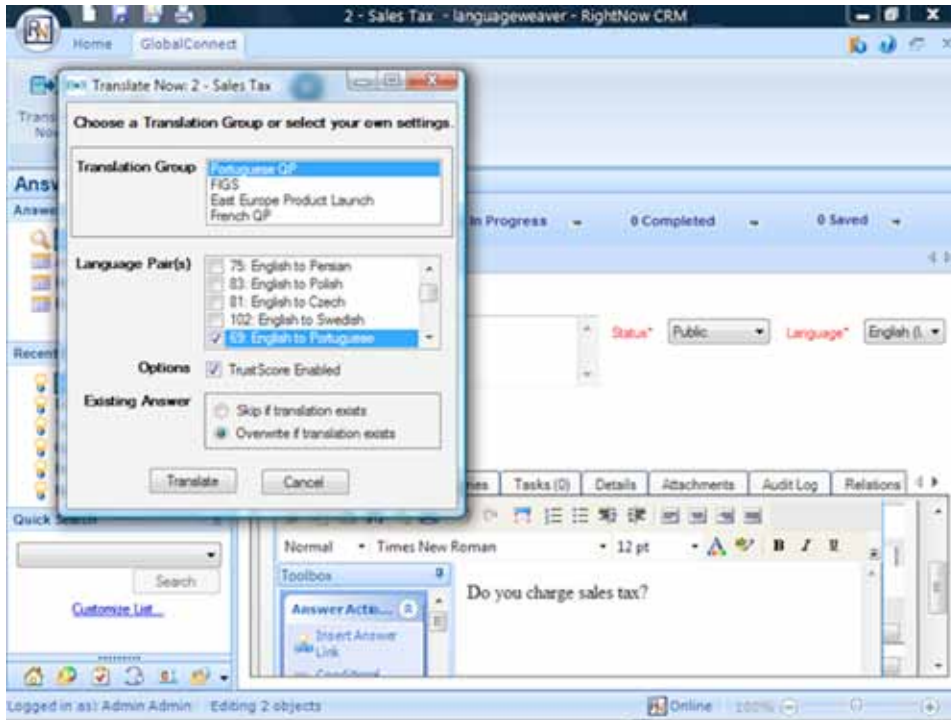


Abbildung 2: Maschinelle Übersetzung in Oracle RightNow

griffen wird. Sollen beispielsweise „Answers“ übersetzt werden, wird in der Oracle-RightNow-Oberfläche auf den Übersetzen-Knopf gedrückt, um die Übersetzung anzustoßen. Im Anschluss kann ausgewählt werden, in welche der dreizehn Sprachen, in denen Travelport Inhalte zur Verfügung stellt, übersetzt werden muss. Die Übersetzung erfolgt maschinell innerhalb von Sekunden, bei längeren Texten in Ausnahmefällen auch in ein paar Minuten (siehe Abbildung 2). Die Übersetzung wird im nächsten Schritt sogenannten „Berichten“ oder „Schleifen“ zugeordnet. Dieses Vorgehen vereinfacht den Prozess für Travelport, weil über regelbasierte Workflows die „Answers“ automatisch bestimmten Editoren zur Nachbearbeitung zugewiesen werden oder die sofortige Publikation erfolgen kann. Neben der Übersetzung einzelner „Answers“ kann eine Stapelverarbeitung angestoßen werden und beispielsweise alle Artikel, die kürzlich im Englischen oder in einer bestimmten Kategorie oder für ein bestimmtes Produkt aktualisiert worden sind, zusammen in den Übersetzungsprozess geben.

### Ohne Nachbearbeitung geht es nicht immer

Die meisten maschinell erstellten Texte werden bei Travelport in einem Post-Editing-Prozess nachbearbeitet. Das bedeutet, dass

jemand die Texte durchsieht und so anpasst, dass der Leser sie verstehen kann. Travelport hat festgestellt, dass gute Post-Editoren weit schwieriger zu finden sind als gute Übersetzer. Sie müssen einschätzen können, ob ein maschinell übersetzter Text akzeptabel ist und nur so viele Änderungen vornehmen, wie unbedingt notwendig, damit die schnelle Bereitstellung nicht gefährdet wird. Dieser Punkt ist entscheidend, denn Texte werden nicht nur einmal erstellt. Die Ausgangstexte werden kontinuierlich aktualisiert, um Rückmeldungen von Kunden einzuarbeiten. Diese Aktualisierungen sind innerhalb von Stunden in anderen Sprachen nachzuziehen. Da es sehr zeitaufwendig ist, kleinere Änderungen in einem Text nachzuarbeiten, der mehrere hundert Wörter lang ist, wird jeder geänderte Text erneut maschinell übersetzt.

### Stolpersteine zwischen Ausgangstext und Publikation

Der Einsatz von maschineller Übersetzung warf bei Travelport einige Fragen auf. Das beginnt beim zu übersetzenden Text. Maschinelle Übersetzung macht aus einem schlecht geschriebenen Artikel keine Hochliteratur. Deshalb wird vor der Übersetzung erst einmal die Qualität des Textes im Hinblick auf ihre Übertragbarkeit in andere Sprachen geprüft. Dabei muss festgestellt

werden, ob der Ausgangstext zu komplex ist und der Autor möglicherweise zu clever sein wollte. Lange Schachtelsätze sind beispielsweise ungeeignet für die maschinelle Übersetzung und gegebenenfalls schon im Original für eine Support-Datenbank, denn letztendlich geht es darum, dass der Kunde den Sinn des Lösungsvorschlags so schnell wie möglich erfassen kann.

Die Erwartungshaltung gegenüber maschineller Übersetzung war ein weiterer Punkt, dem sich Travelport stellen musste. An maschinelle Übersetzung wird häufig die Anforderung gestellt, dass sie so gut sein muss wie Human-Übersetzung, was schnell zu Enttäuschungen führt. Anders bei Travelport. Als die Mitarbeiter in den Ländern, in deren Sprachen maschinell übersetzt werden sollte, von der neuen Herangehensweise in der Übersetzung hörten, waren sie sehr skeptisch, dass die von einer Maschine produzierte Textqualität gut genug sein sollte, um sie mit gutem Gewissen ihren Kunden präsentieren zu können, obgleich die Kosten- und Zeitvorteile für sich sprachen. Es musste eine Menge an Überzeugungsarbeit geleistet werden und mit praktischen Ergebnissen bewiesen werden, dass maschinelle Übersetzung den Anforderungen an die bei Travelport notwendige textliche Qualität gerecht werden kann und mit relativ geringem Einsatz von Post-Editing die Resultate aus Sicht der Kunden mehr als akzeptabel sind.

### Fazit

Für Travelport hat sich die Einführung maschineller Übersetzung in Verbindung mit Oracle-RightNow-Technologie im Kundenservice gelohnt. Der Umstieg vom konventionellen Übersetzungsprozess stellte dank der standardisierten Schnittstelle keine Beeinträchtigung anderer Konfigurationen oder unternehmensspezifischen Anpassungen des Oracle-RightNow-Systems dar. Zwei Vorteile der statistischen maschinellen Übersetzung zahlen sich zudem für Travelport aus: Die Möglichkeit zur kontinuierlichen Verbesserung der MÜ-Engine und das Einbinden von Listen mit Markennamen und Terminologie.

Robert Rigo  
rrigo@sdl.com