

Durch On-Demand-Angebotserstellung steigert das globale Vertriebsteam seinen Erfolg



„Man muss nicht nur einfach wissen, wie Dokumente erstellt, übersetzt und übermittelt werden. Vielmehr kommt es auf die Zusammenarbeit mit einem Anbieter an, der alle Aspekte des gesamten Prozesses versteht.“

Bid Manager
Globaler Anbieter von
Netzwerkcomponenten und Services

Hintergrund

Wenn sich ein Unternehmen heutzutage global orientieren möchte, kommt es kaum auf dessen Größe an. Vielmehr geht es um Dynamik und Mobilität, um Produkteinführungszeiten sowie um ein differenziertes Verständnis der einzelnen regionalen Märkte. Stellen Sie sich vor, Sie leiten ein Support-Team, das Angebote für ein führendes Unternehmen in der Hightech-Branche erstellt. Tagtäglich müssen Sie zahlreichen Interessenten innerhalb kürzester Zeit ein individuelles Angebot unterbreiten.

Was tun Sie in dieser Situation? Sie nehmen die Standardvorlage für Angebote, aktualisieren diese mit den neuen Informationen und verschicken das Dokument. Das klingt eigentlich ganz einfach, oder? Was aber, wenn diese potenziellen Neukunden von Ihren Vertriebsniederlassungen in Lagos, Nigeria, Almaty in Kasachstan oder einem anderen Entwicklungsland akquiriert wurden? Dann müssen Sie nicht nur eine

sprachliche Barriere überwinden, sondern auch die wirtschaftlichen und kulturellen Unterschiede berücksichtigen.

Es wäre also sinnvoll, einen Übersetzungsdienst einzuschalten. Nun versuchen alle Vertriebsteams weltweit ihre Übersetzungsprobleme auf eigene Faust zu lösen. Das Resultat dieser Bemühungen sind 200 Projekte in separaten Speichersystemen, unzählige Datenbanken und nicht mehr überschaubare Ausgaben von 10 Millionen Dollar jährlich. Darüber hinaus führt das Feilschen um die Übersetzungspreise zu Qualitätseinbußen, was schließlich auch zu Lasten der für den Unternehmensumsatz so entscheidenden Ausschreibungsphase geht.

Der Bid Manager träumt von einem gemeinsamen internationalen Team für die Angebotserstellung. Ein Team, das hochwertige Angebote unterbreitet und dabei auf seine umfassenden Kenntnisse lokaler Märkte zurückgreift. Ein Team, das regionale Dialekte und andere kulturelle Eigenheiten in Betracht zieht. Um seine Vision zu verwirklichen, wandte er sich an Xerox.

Wie man Sprachbarrieren überwindet und dadurch jede Menge Geld spart

Die Lösung

Bereits seit mehr als 10 Jahren unterstützen wir dieses Hightech-Unternehmen unter anderem mit Managed Services und Hardware. Als die Frage nach einer globalen Lösung für die On-Demand-Angebotserstellung auftrat, konnten wir auf unsere vielfältigen Kernstärken zurückgreifen.

Die Übersetzungsthematik war dabei eine der wichtigsten Komponenten. Zur Unterstützung unserer eigenen Lokalisierungsanforderungen und der anderer Unternehmen nutzen wir einen erstklassigen Service namens Product Lifecycle Content Services (PLCS).

Unser Team umfasst mehr als 1.000 Übersetzer, die im Land der jeweiligen Zielsprache leben, sowie Projektmanager in nahezu jeder Region der Welt. Dadurch verfügen wir über das erforderliche regionale Verständnis, um Inhalte zu lokalisieren und in den richtigen Zusammenhang zu setzen. Dies ist eine Grundvoraussetzung für den Erfolg der Vertriebsmitarbeiter unseres Kunden, der mit unserer Hilfe einen größeren Wettbewerbsvorteil erreichen und von einer globalen Skalierbarkeit profitieren kann.

Darüber hinaus nutzen wir eine wertsteigernde Software wie beispielsweise ein Translation-Memory-System, um die Lösung durch eine Lernkomponente zu ergänzen. Dank unserer geschützten Software für den Kontextabgleich können noch mehr Inhalte auf Grundlage vorheriger gespeicherter Übersetzungen in die gewünschte Zielsprache übertragen werden. So kann die Bearbeitungszeit für diese Dokumente, die ja oftmals so schnell wie möglich benötigt werden, deutlich verkürzt werden.

Außerdem verfügen wir über Online-Übertragungstools, über die technische Redakteure ihre Projekte an den Druck geben und Übersetzer ihre Inhalte übermitteln können.

Zu guter Letzt muss das Angebot gedruckt und direkt an den Kunden geschickt werden. Hier setzten wir unsere Document Advisor (Ein Document Advisor übernimmt das Managen des Erstellungs-, Beschaffungs- und Produktionsprozesses für alle Dokumente im gesamten Unternehmen) sowie unser globales Netzwerk von Premier Partnern ein, die sicher stellen, dass die erforderlichen Dokumente schnell und kosteneffizient gedruckt und übermittelt werden.

Das Ergebnis

Während wir mit unseren Lokalisierungsdiensten für die On-Demand-Angebotserstellung auch weiterhin Maßstäbe setzen, wird das Hightech-Unternehmen immer vertrauter mit unserer Lösung. Da unsere Translation-Memory-Datenbank durch immer mehr Inhalte ergänzt wird, können wir erhebliche Kostenvorteile erzielen und schließlich die Angebotskosten senken. Das Unternehmen wiederum kann die vielen verschiedenen Datenbanken und Prozesse rationalisieren und für andere Zwecke nutzen.

Die Qualität der fertigen Angebote ist nun merklich höher, sowohl im Hinblick auf die Inhalte selbst als auch auf die Übersetzung in fast 20 Sprachen – ganz zu schweigen von der gesteigerten Effizienz bei der Produktion der Dokumente.

Dies führt letztendlich dazu, dass das Unternehmen bei Ausschreibungen deutlich erfolgreicher ist und mehr Neukunden gewinnt.

Die Fallstudie im Überblick

Hintergrund

- Globales Sales-Team benötigt hochwertige Angebote innerhalb kürzester Zeit
- Nutzung verschiedener Übersetzungsdienste für fast 20 Sprachen
- Wechselnde Informationen zu Produkten, technischen Angaben, Preisen usw.
- Isolierte Herangehensweise in den einzelnen Regionen und Geschäftsbereichen führt zu unüberschaubaren Ausgaben in Höhe von 10 Millionen Dollar

Die Lösung

- Übersetzungsdienste, die unsere Product Lifecycle Content Services nutzen
- Translation-Memory-System und Projektmanager für die Lokalisierung in nahezu jeder Region der Welt
- Online-Übertragungstools für technische Redakteure und Übersetzer
- Druck und Auftragsabschluss durch Document Advisor und Xerox Premier Partner

Das Ergebnis

- Einrichtung eines bewährten Lokalisierungsprozesses mit hochwertigem Endergebnis
- Rationalisierung von 20 Datenbanken und verschiedenen Prozessen
- Website des Sales Proposal Teams erlaubt Erstellung von On-Demand-Angeboten innerhalb kürzester Zeit
- Verbesserte Standards und optimiertes Kostenmanagement
- Kosten werden mit wachsender Angebotszahl und Datenbank gesenkt
- Mehr Erfolg bei Ausschreibungen

Über Xerox Global Services. Durch effektiveres Dokumentenmanagement können wir Geschäftsprozesse verbessern und Kosten reduzieren - pro Woche werden in unseren 30 globalen Auslieferungszentren mehr als 15 Millionen geschäftskritische Dokumentenvorlagen verarbeitet. Organisationen gliedern zahlreiche Geschäftsprozesse an uns aus, darunter Finanz- und Verwaltungsdienste, Kundenakquise und Eröffnung von Kundenkonten sowie Optimierung von Büros und Druckzentren. Unsere Kunden können sich gänzlich auf unsere umfassenden Fachkenntnisse - und die langjährigen Erfahrungen unserer Fachkräfte - verlassen.

Nähere Informationen darüber, wie wir Ihr Unternehmen unterstützen können, erhalten Sie unter www.xerox.de

