

Case Study

Siemens Healthineers: Mit Acrolinx schneller zu besserem Content



Unternehmensprofil

Standort: Erlangen,
Deutschland

Branche: Gesundheitswesen

Die Siemens Healthineers AG (eingetragen in Frankfurt, Deutschland: SHL) ist ein führendes Medizintechnikunternehmen mit Hauptsitz in Erlangen, Deutschland. Siemens Healthineers und dessen Regionalgesellschaften unterstützen Gesundheitsdienstleister weltweit, Präzisionsmedizin auszubauen, Pflege zu transformieren, Erlebnisse von Patient*innen zu verbessern und das Gesundheitswesen zu digitalisieren.

Siemens Healthineers entwickelt das eigene Produkt- und Serviceportfolio kontinuierlich weiter und hat erkannt, dass in der nächsten Generation der Medizintechnik vor allem KI-gestützte Anwendungen und digitale Angebote eine immer wichtigere Rolle spielen.

Hintergrund

Es gibt vier Arbeitsgruppen bei Siemens Healthineers, die Content produzieren. Dr. Brigitte Herrmann ist leitende Prozessmanagerin im Geschäftsbereich digitale Gesundheit bei Siemens Healthineers. Dieser Geschäftsbereich entwickelt Software für medizinische und nicht-medizinische Produkt- und Cloud-Lösungen im Unternehmen. Siemens Healthineers nutzt SDL MultiTerm als Terminologiedatenbank.

Beispiele für Content-Typen

- ✓ Produkt- und Benutzerdokumentation
- ✓ Servicedokumentation
- ✓ Software
- ✓ Unternehmensmarketing

Herausforderungen

- ✓ Uneinheitliche Verwendung der Terminologie
- ✓ Schwierigkeiten bei der Erstellung von inhaltlichen Standards für weltweit verteilte Teams
- ✓ Redaktionelle Prüfungen nehmen viel Zeit in Anspruch
- ✓ Uneinheitliche Marken- und Stilrichtlinien im Unternehmen
- ✓ Erhöhtes Compliance-Risiko aufgrund von Unstimmigkeiten

Der Wert von Acrolinx für Siemens Healthineers

- ✓ Autor*innen nutzen Acrolinx in allen Programmen, in denen Content erstellt wird
- ✓ Klare und konsistente Nutzung korrekter Terminologie
- ✓ Weniger Rückfragen von Übersetzer*innen
- ✓ Bessere Content-Compliance
- ✓ Deutliche Verkürzung der Dauer von redaktionellen Prüfungen
- ✓ Einheitliche Sprachstandards, die über verschiedene Standorte hinweg zugänglich sind

Vor der Einführung von Acrolinx im Unternehmen bemerkte das Team von Siemens Healthineers die inkonsistente Erstellung und Nutzung von Marken- und Produktnamen zwischen den verschiedenen globalen Forschungs- und Entwicklungsabteilungen.

Entwickler*innen erstellten Ausgangstexte in englischer Sprache, doch häufig war Englisch nicht deren Erstsprache. Da der Content aus dem Englischen in mindestens 35 Sprachen übersetzt und lokalisiert wird, führten die Unstimmigkeiten und Variationen in der Terminologie zu Schwierigkeiten bei der Übersetzung, verlängerten Übersetzungszeiten und erhöhten Kosten.

Content-Ziele

Das Hauptziel von Siemens Healthineers ist, dass alle Produkte von den vorgesehenen Abteilungen genutzt werden können. Das erfordert ein hohes Maß an Klarheit und einheitlicher Terminologie, um sicherzustellen, dass die Lokalisierung effizient und präzise ist.

Einheitliche Terminologie spielt auch bei Compliance eine große Rolle. Um die Verletzung von Patenten zu vermeiden, ist es wichtig, die Nutzung von Funktionsbegriffen anderer Medizintechnikunternehmen auszuschließen. Die Vermeidung von Produktmissbrauch, der durch unklare Produktdokumentation entstehen kann, hat ebenfalls hohe Priorität.

Ein inklusiver, nicht-diskriminierender Sprachgebrauch ist insbesondere im Bereich des Gesundheitswesens erforderlich. Deswegen ist es unerlässlich, dass die inklusive Sprache den Bedürfnissen der verschiedenen Interessengruppen in der Gesundheitsbranche gerecht wird.

Wie Acrolinx hilft

Mit ungefähr 270 Autor*innen und über fünf Mio. geprüften Wörtern allein im Jahr 2020 hat Acrolinx Siemens Healthineers erfolgreich dabei unterstützt, einheitliche Sprachstandards in allen Geschäftsbereichen einzuführen. Über den Acrolinx Content Analyzer und den Desktop Checker verwenden die Content-Autor*innen Acrolinx in der Microsoft Office Suite und innerhalb des CMS-Systems. Ab 2021 haben die Entwicklungsteams auch damit begonnen, UI-Strings in Software-Content mit Acrolinx zu überprüfen.

“Das Hauptziel für Benutzerinhalte ist nicht, einfach mehr Content zu erstellen. Es geht vielmehr darum, weniger, aber dafür effektiveren Content in der Sprache des Benutzers oder der Benutzerin herzustellen.”

—Dr. Brigitte Herrmann

2,3 Jahre
menschlicher
Arbeit bei der
Erstellung von
Software-Content
eingespart

Der Acrolinx Content Analyzer hat maßgeblich dazu beigetragen, redaktionelle Prüfungen deutlich zu verkürzen, da er große Mengen von Content auf einmal prüfen kann. **Während Content-Prüfungen vorher drei Wochen dauerten, hat Acrolinx die Prüfungszeit auf zwei Tage pro Produktreihe verkürzt.** Zudem macht Acrolinx teure Personalressourcen, die den Content einzeln Korrektur lesen müssten, überflüssig. Acrolinx führt zunächst einen Batch-Check durch, um Content auf Fehler zu prüfen. Dann priorisiert Acrolinx die Bereiche, auf die sich technische Redakteur*innen und Entwickler*innen konzentrieren müssen. So wird die Korrekturzeit der Benutzerdokumentation und von Fehlern im Software-Content verkürzt.

Siemens Healthineers übersetzt den eigenen Content in etwa 35 Sprachen. Mithilfe von Acrolinx wird der auf Englisch erstellte Content zunächst geprüft, bevor dieser an Übersetzungsagenturen weitergeleitet wird. Dieser Vorgang verbessert die Klarheit des Contents, indem überflüssige Wörter reduziert werden, und führt so zu deutlichen Kosteneinsparungen bei der Übersetzung. Übersetzungen unterliegen einem stark reglementierten Prozess, der die redaktionelle Prüfung durch menschliche Redakteur*innen voraussetzt. Acrolinx verkürzt die Zeit, die Content in diesem Prüfungsprozess verbringt und reduziert Rückfragen der Übersetzer*innen. So erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass auch jene sprachliche Anforderungen eingehalten werden, die menschliche Übersetzer*innen möglicherweise übersehen.

“Wir wollen die Sprache unserer Benutzer*innen sprechen und in all unserem Produkt- und Web-Content eine einheitliche Stimme haben.”

—Dr. Brigitte Herrmann

Die nächsten Schritte für Siemens Healthineers und Acrolinx

Siemens Healthineers will die automatisierte Prüfung mit dem Acrolinx Content Analyzer nutzen, um Content-Prüfungen und -Korrekturen noch einfacher zu machen. Zudem erkundet das Unternehmen Wege, wiederverwendbare Sätze und Nachrichten zu standardisieren, um den Prozess weiterhin zu optimieren.

Das Marketingteam hat das Ziel, zu verstehen, wie Benutzer*innen Content suchen und wie sie damit interagieren, um zur Verbesserung des Suchverhaltens beizutragen. Das Marketingteam möchte seine Verwendung von SEO-Schlüsselwörtern verfeinern, indem es diese in einer unabhängigen Plattform wie Searchmetrics recherchiert und anschließend in die Acrolinx Findability List aufnimmt.

Siemens Healthineers möchte zudem inklusive und emotionale Sprache priorisieren und freut sich darauf, sowohl das Acrolinx-Feature für inklusive Sprache als auch Emolinx über 2021 hinaus zu nutzen.

ÜBER ACROLINX

Acrolinx ist eine KI-gestützte Plattform, die Autor*innen in den Bereichen Technische Dokumentation, Service, Support und Marketing dabei unterstützt, klaren, prägnanten und wirkungsvollen Enterprise-Content herzustellen. Wir helfen den weltweit erfolgreichsten Unternehmen, die komplexen Herausforderungen bei der Verfassung von Produktinformationen zu meistern — und das auf hohem Niveau, sprach-, kultur- und marktübergreifend. Acrolinx hilft technischen Redaktionen in allen digitalen Bereichen effektiven und regelkonformen Content zu erstellen. Dies verkürzt die Time-to-Market, ermöglicht günstigere und schnellere Übersetzungen und verringert die Abhängigkeit der Redaktion von teuren Ressourcen.

Erfahren Sie mehr auf acrolinx.com