

La migliore *user experience* per ogni cliente

*Ovunque risieda,
qualunque lingua parli.*



CLAAS


SYSTRAN
beyond language

CLAAS è uno dei costruttori leader mondiali di macchinari agricoli

CLAAS

Fatturato:

€3,8 miliardi nel 2015, di cui 77% fuori dalla Germania

Dipendenti:

11.000 in tutto il mondo

Sedi in:

Europa, USA, Cina, India, Russia



LA SFIDA

CLAAS è una multinazionale che cercava di offrire assistenza tecnica post-vendita ai propri clienti nella loro lingua, in modo da garantire loro la migliore esperienza presso ogni punto di contatto.

Per fornire il miglior servizio possibile ai propri clienti situati ovunque nel mondo, CLAAS necessitava di trovare la soluzione giusta per comunicare in numerose lingue, garantendo nel contempo la riservatezza dei dati.



LA SOLUZIONE

CLAAS ha integrato il sistema di traduzione automatica di SYSTRAN nella propria rete informatica.

Il sistema di SYSTRAN è stato personalizzato con la terminologia di CLAAS per generare traduzioni accurate, eliminando il rischio di fuga di notizie riservate.

“I nostri dipartimenti erano soliti servirsi di traduttori esterni. Questo comportava fuoriuscita di dati e a traduzioni imprecise.”

IT Project Manager presso CLAAS

Un'azienda globale con dedizione ai mercati locali

Negli ultimi 15 anni, CLAAS è cresciuta in dimensione e complessità come risultato di acquisizioni e di ampliamento della linea di prodotti.

Con uffici e fabbriche in tutti i cinque continenti, è sorta la necessità di rendere locali la documentazione ed il servizio post-vendita.

Date le diversità in seno al gruppo, comunicare in tante lingue è indispensabile per fornire un'ottima assistenza clienti.

Ai dipendenti CLAAS è richiesto di comunicare nelle lingue dei mercati in cui operano, in particolare cinese, inglese, tedesco, francese e russo, in modo da facilitare la collaborazione interna e gestire con soddisfazione dei clienti le questioni post-vendita.

Per realizzare questi obiettivi, un sistema di traduzione automatica è stato accolto con una perplessità dai dipendenti, i quali temevano per la qualità delle comunicazioni e la riservatezza dei dati.

Le 3 sfide massime di CLAAS: Qualità, Coerenza e Sicurezza

1

La prima priorità era di capire in tempo reale le esigenze post-vendita di clienti e fornitori esteri, in modo da fornire ad essi soddisfacente assistenza nella loro lingua.

2

Per assicurare un eccellente servizio clienti, anche la coerenza era essenziale. L'obiettivo CLAAS fu di tradurre ed inoltrare nelle varie località grossi documenti usando terminologia adattata sia all'azienda sia al settore, nel contempo rispettando le regolamentazioni locali.

3

Tutti questi requisiti devono poi essere accompagnati da riservatezza dei dati. Infatti, era cruciale per l'organizzazione che le traduzioni contenessero informazioni riservate senza che queste fossero divulgate fuori luogo.



Procedendo verso una comunicazione globalizzata e personalizzata

CLAAS ha organizzato un test usando campioni della propria documentazione giornaliera per valutare 3 differenti fornitori di traduzione automatica.

SYSTRAN ha dimostrato di essere la soluzione migliore in termini di qualità, in particolare per terminologia qualità della lingua.

La soluzione *SYSTRAN Enterprise Server* è stata messa a punto in 4 mesi, includendo un'interfaccia di programmazione dell'applicazione per integrarla nel sistema informatico aziendale.

La soluzione è accessibile attraverso il portale intranet dell'azienda, nel quale quattro coppie di lingue sono disponibili fra le 140 lingue trattate da SYSTRAN:

- Inglese → Francese e viceversa
- Francese → Tedesco e viceversa
- Inglese → Cinese e viceversa
- Inglese → Tedesco e viceversa

Per assicurare traduzioni di qualità, il software comprende un dizionario realizzato su misura per rispettare la terminologia dell'azienda e del settore.



Un servizio post-vendita autonomo nelle varie lingue

Il responso degli addetti alla post-vendita è stato molto positivo. La soluzione si è rivelata efficiente nel tradurre grossi documenti in tempo reale, sempre mantenendo la formattazione originale ed applicando la giusta terminologia in più lingue.

I vari reparti CLAAS ora sono in grado di comunicare con clienti e fornitori nel mondo intero fornendo supporto chiaro ed accurato.

Gli addetti al servizio post-vendita hanno apprezzato particolarmente la prontezza dei consulenti SYSTRAN nel rispondere alle loro domande e richieste nel corso di tutto il progetto.

L'impiego della traduzione automatica è in costante evoluzione. Attualmente, CLAAS svolge oltre 500 traduzioni al giorno.

I benefici sono quantitativi (tempo risparmiato) e qualitativi (migliore dialogo con i clienti).



Più strumenti per una migliore collaborazione

Il passo successivo è quello di integrare la soluzione SYSTRAN in ulteriori sistemi aziendali CLAAS, in particolare nelle soluzioni SAP. Un progetto a breve termine consiste nel tradurre il *Sharepoint Intranet* aziendale mediante il sistema SYSTRAN.

CLAAS ha in programma di aggiungere i seguenti accoppiamenti linguistici:

- Inglese → Giapponese e viceversa
- Inglese → Ungherese e viceversa
- Inglese → Russo e viceversa
- Inglese → Spagnolo e viceversa
- Spagnolo → Tedesco e viceversa

Queste iniziative sono rivolte ai mercati globali CLAAS. SYSTRAN ha dimostrato di essere il partner giusto per attuarle.

IT Project Manager
presso CLAAS:

“La prestazione del nostro servizio post-vendita è decisamente migliorata poiché ogni collaboratore adesso è capace di comunicare efficacemente in molte lingue.”

Chi è CLAAS

CLAAS

CLAAS è un'impresa familiare fondata nel 1913 ed è uno dei costruttori leader mondiali di macchinari agricoli. La sua sede principale è a Harsewinkel in Germania. È il principale fornitore di mietitrebbie in Europa.

CLAAS è il leader mondiale in un altro grande gruppo di prodotti: le trinciacaricatrici foraggiere semoventi. Inoltre, CLAAS si trova ai primi posti al mondo nella costruzione di macchinari agricoli quali trattori, presse imballatrici di fieno e macchine per la raccolta verde.

Il portafoglio prodotti CLAAS comprende anche la tecnologia moderna di informazioni per l'agricoltura. CLAAS ha circa 11.000 dipendenti nel mondo ed un fatturato consolidato di 3,8 miliardi di Euro (esercizio 2014). Al di fuori dell'Europa, ha stabilimenti in Russia, India e Cina.

Chi è SYSTRAN



Per aiutare le organizzazioni a migliorare la comunicazione plurilingue e ad accrescere la produttività, SYSTRAN fornisce soluzioni linguistiche in tempo reale per collaborazione interna, ricerca, *eDiscovery*, gestione dei contenuti, supporto in linea dei clienti, commercio elettronico.

Con la capacità di facilitare la comunicazione in oltre 140 combinazioni linguistiche, SYSTRAN è la scelta prediletta di società globali, organizzazioni di Difesa e Sicurezza, fornitori di servizi linguistici.

SYSTRAN è stata artefice di progressi pionieristici in traduzione automatica e *Natural Language Processing*. Oggigiorno, il suo reparto di Ricerca e Sviluppo opera verso la prossima generazione basata sulla tecnologia *Deep Learning*.





www.systrangroup.com



SYSTRAN Software, inc

4445 Eastgate Mall, Suite 310
San Diego, CA 92121 - USA

Telefono: +1 858 457 1900

Fax: +1 858 457 0648

SYSTRAN S.A.

5 rue Feydeau
75002 Paris- FRANCE

Telefono: +33 (0) 1 44 82 49 00

Fax: +33 (0) 1 44 82 49 01

Partner italiano:

Because Italy S.a.S.

Via Biliani 39
15020 Mombello Monferrato (AL)

Telefono: +39 0142 944555
Mail: info@because-italy.com