

Case Study

Unternehmen

Lufthansa Technik AG

Branche/Markt

Luftfahrttechnik und Services

Aufgabe

Komfortabler und gleichzeitiger Zugriff auf unterschiedliche Wissensquellen und Wörterbücher.

Lösung

Babylon-Corporate ermöglicht den unmittelbaren Zugriff auf die unterschiedlichsten Informationsquellen, Wörterbücher und Terminologie-Glossare.

Nutzen

- Verbesserte Produktivität der Mitarbeiter durch einfachen, einheitlichen und schnellen Zugriff auf Informationen.
- Die Suche in unterschiedlichen Quellen entfällt.
- Kostenfreie Fachglossare können genutzt werden.

„Mit engagierter Unterstützung durch Babylon haben wir ein sehr gutes Ergebnis erreicht und die Anwender arbeiten gerne mit dem neuen Tool. Ihnen steht jetzt ein sehr komfortabler gleichzeitiger Zugriff auf mehrere Wissensquellen zur Verfügung.“

Martin Dammrich, Projektleiter,
Lufthansa Technik AG.

Lufthansa Technik AG setzt auf Babylon: Übersetzungen und Fachterminologie per Mausclick

Die Lufthansa Technik AG wurde 1994 als Tochtergesellschaft der Deutschen Lufthansa gegründet. Sie ist der Kern der weltweiten Lufthansa Technik Gruppe und zählt über 400 weitere Fluggesellschaften und sonstige Betreiber von Verkehrsflugzeugen zu ihren Kunden. Der Schwerpunkt des Unternehmens mit seinen knapp 11.000 Mitarbeitern in Deutschland ist das Überholungs-, Entwicklungs- und Logistikzentrum in Hamburg, wo heute in der Lufthansa Technik AG über 6.000 Menschen arbeiten. Überholungen für Großraumflugzeuge, die Instandhaltung von Motoren, Geräten und Komponenten sowie die Ausstattung von großen Geschäfts- und Regierungsflugzeugen stehen hier im Vordergrund. Wartungszentrum ist Frankfurt mit über 3.000 Mitarbeitern. Es folgen München und Berlin mit je rund 400 Mitarbeitern sowie Wartungsstationen im In- und Ausland mit insgesamt 400 weiteren Beschäftigten. Zur Gruppe gehören 25 weitere Unternehmen und Beteiligungen. In ihrem Jahresbericht weist Lufthansa Technik für 13 konsolidierte Gesellschaften (von insgesamt 25 Töchtern und Beteiligungen der Lufthansa Technik Group) einen Umsatz von etwa 2,8 Milliarden Euro aus. Für die Lufthansa Technik Group mit ihren insgesamt 25 Töchtern und Beteiligungen arbeiten derzeit weltweit über 23.000 Mitarbeiter.

Englisch und Fachwörter sind gefragt

Um die zentralen IT-Aufgaben des Unternehmens kümmert sich die Hauptabteilung Informationsmanagement Technik (TI) mit ca. 60 Mitarbeitern. Innerhalb der Abteilung ist ein Team für Integrationsmanagement und Methoden verantwortlich, dem auch die Aufgabe übertragen wurde, alle 5.000 PC Arbeitsplätze der Lufthansa Technik AG mit dem Knowledge Access Tool Babylon auszustatten.

In der Vergangenheit hatten die Mitarbeiter der Lufthansa Technik AG Zugang zu einer externen Internet-Seite, auf der ein Wörterbuch-Service Deutsch-Englisch und Englisch-Deutsch angeboten wurde. Diese Seite war freigeschaltet. Ein allgemeiner und freier Zugang zum Internet ist den meisten Mitarbeitern im übrigen nicht möglich. Außerdem wurde eine Intranet-Anwendung mit zwei Lufthansa-spezifischen Glossaren genutzt: Eine allgemeine Terminologie-Sammlung der Lufthansa mit rund 1000 Einträgen und eine Sammlung von Abkürzungen der Lufthansa Technik AG mit etwa 700 Einträgen. Die Eingabe in den bisherigen Anwendungen erfolgte über ein Eingabefeld per Tastatur. Heute gibt es dafür komfortablere und schnellere Methoden.



Die Jumbohalle der Lufthansa Technik AG in Hamburg
(Quelle: Lufthansa Technik AG).

Babylon überzeugt

Im letzten Jahr brachten überzeugte Anwender der Hauptabteilung TI die Babylon-Software ins Gespräch. Der CIO, Thomas Glöyer, selbst begeisterter Anwender von Babylon auf seinem Notebook, unterstützte die Überlegungen eines Babylon-Einsatzes für alle Mitarbeiter.

Babylon zeichnet sich durch eine intuitive und komfortable Benutzung aus. Ein Klick auf ein unbekanntes Wort genügt, um eine Übersetzung oder Erklärung zu erhalten. Das One-Click-Verfahren für den Zugriff auf lexikalische Inhalte ist mittlerweile zum Paradigma der Online-Übersetzung in beliebigen elektronischen Dokumenten geworden. Begriffe werden durch ein OCR-Verfahren auf dem Bildschirm gelesen. Dadurch ist Babylon unabhängig vom internen Dokumentformat und funktioniert in allen gängigen Textapplikationen und sogar Grafikanwendungen.

Die Babylon-Glossare können auf dem lokalen PC, im Intranet oder im Internet installiert sein. Wenn die Anwender einen Internet-Zugang zur Verfügung haben, können sie derzeit auf einen Fundus von über 1200 Glossaren unterschiedlichster Fachgebiete zugreifen. Alternativ können Inhalte auch aus dem Internet geladen und den Anwendern im Offline-Modus zur Verfügung gestellt werden.

Ende 2002 wurde nach umfangreichen Tests die Entscheidung getroffen, Babylon für alle PCs der Lufthansa Technik AG zu beschaffen. Die Gründe waren der Produktivitätsgewinn durch die einfache Bedienung und den unmittelbaren und einheitlichen Zugriff auf sämtliche Wörterbücher und Terminologie-Glossare wie IATA Airport Codes, IATA Airline Codes, ein Glossar „Aviation Acronyms and Terms“ und andere.

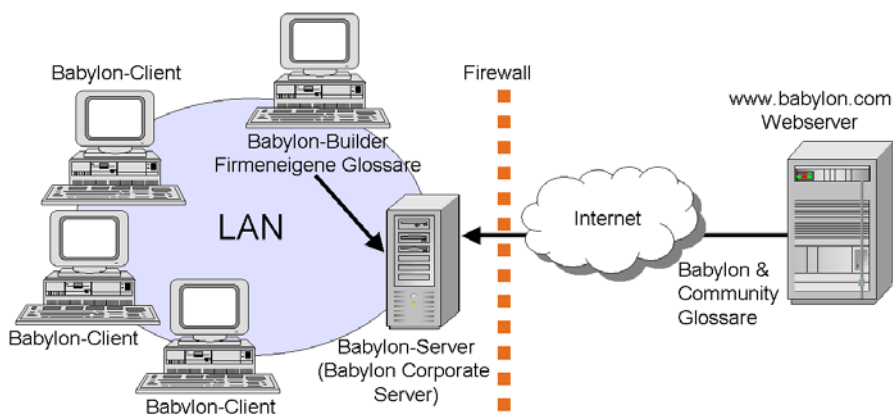
Roll-out von 5.000 Lizenzen

Die Lufthansa Technik AG erwarb 5.000 Lizenzen von Babylon-Corporate, einem Produkt, das die Basis für spezielle Unternehmenslösungen darstellt. Es besteht aus Client-Komponenten, die mit einem einzigen Klick und mittels seiner patentierten OCR-Technologie sofortigen Zugang zu Übersetzungen, Umrechnungen und Umwandlungen bietet, den Babylon Admin. Server für die zentrale Verwaltung und den Babylon-Corporate Builder, der die Generierung interner Glossare unterstützt.

Ein Schwerpunkt der Lufthansa-Anwendung sind die Babylon-Wörterbücher Deutsch-Englisch und Englisch-Deutsch mit zusammen über 260.000 Einträgen. In geringem Umfang werden noch Wörterbücher anderer Sprachen verwendet.

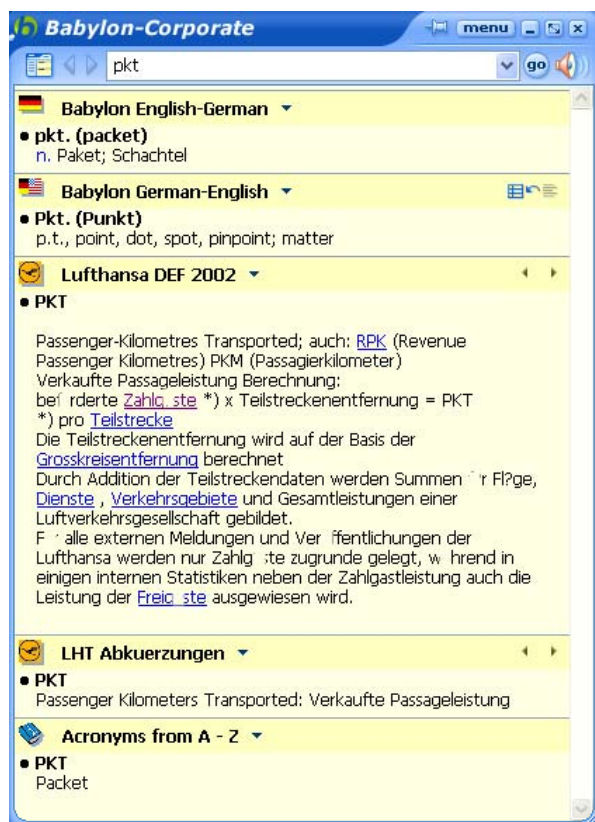
Ab Februar 2003 erfolgte die Umsetzung des Projektes unter Leitung von Martin Dammrich, mit technischer Unterstützung von Ralf Dittrich. Dammrich definierte zusammen mit seinem Team eine Bibliothek von zehn Glossaren, die standardmäßig mit jedem Client zur Verfügung gestellt werden. Dazu gehören neben den erwähnten Sprachwörterbüchern, den beiden internen Terminologie-Glossaren und den oben genannten Luftfahrt-Glossaren, noch das Glossar von Britannica.com und weitere Akronym-Sammlungen.

Babylon-Corporate ist für die Intranet-Installation auf einem zentralen Server ausgelegt, der bei der Lufthansa Technik in Hamburg steht. Auf diesem Server liegen 60 weitere nützliche Glossare, auf die Anwender bei Bedarf per HTTP zugreifen können. Der Server bietet gleichzeitig die regelmäßigen Aktualisierungen von Glossaren, die vom Administrator zentral bereitgestellt werden und unterstützt das zentrale Lizenzmanagement. In enger Zusammenarbeit mit Babylon hat das Team um Martin Dammrich und Ralf Dittrich weitere spezifische Entwicklungen für die Implementierung vorgenommen. Beispielsweise wurde ein Random-Verfahren für die Aktualisierung der Clients eingeführt, um den Ansturm auf neue Glossare und die Serverbelastung gleichmäßig zu verteilen.



Babylon-Implementierung bei der Lufthansa Technik AG (Quelle: Lufthansa Technik AG).

Für die Erstellung der firmeneigenen Glossare wird der Babylon Builder, eine Komponente des Produkts Babylon-Corporate eingesetzt. Er unterstützt die Konversion von beliebigen Datenbankformaten in das Babylon-BGL-Format. Die Lufthansa Technik hat einen monatlichen Update-Zyklus für die Glossare vorgesehen.



Pop-up-Fenster mit Suchergebnissen aus den bei der Lufthansa Technik AG konfigurierten Glossaren (Quelle: Lufthansa Technik AG)

Ende Juni 2003 wurde das Babylon-Projekt im wesentlichen beendet und ist jetzt in den allgemeinen Maintenance-Mode übergegangen. Die umfangreiche Installation in dem großen Unternehmen hat eine Reihe von besonderen Anforderungen mit sich gebracht. Dammrich ist zufrieden: „Mit engagierter Unterstützung durch Babylon haben wir ein sehr gutes Ergebnis erreicht und die Anwender arbeiten gerne mit dem neuen Tool. Ihnen steht jetzt ein sehr komfortabler gleichzeitiger Zugriff auf mehrere Wissensquellen zur Verfügung.“

Für den Roll-out wurde überwiegend das Pull-Verfahren gewählt: Die Anwender entscheiden selbst, wann sie sich die neue Software installieren. Nur im Bereich Triebwerksüberholung wurde die Software im Push-Verfahren verteilt. Das Projektteam kann exakt feststellen, wie häufig die Installation in jedem Bereich durchgeführt wurde. Derzeit ist die Software bei TI am häufigsten installiert. Etwa 75 Prozent der Mitarbeiter im Vertrieb, der Finanzabteilung und des Qualitätsmanagements haben sich beispielsweise die Software abgeholt. Andere Bereiche folgen.

Nutzen

Der Nutzen für die Lufthansa Technik AG durch die neue Lösung für den Zugriff auf Wörterbücher und Terminologie-Glossare liegt in der bequemen Art des Zugriffs und der Schnelligkeit, mit der die gesuchten Informationen zur Verfügung stehen. „Das bedeutet einen deutlichen Produktivitätsvorteil für die Anwender. Sie haben jetzt alle Sprach- und Terminologie-Tools unter einer einheitlichen Oberfläche zur Verfügung“, erläutert Dammrich. Die Kosten für den bisherigen Service werden eingespart. Kostenlose Glossare konnten ergänzt werden.

Beliebige Erweiterungen in der Zukunft sind möglich. Babylon bildet das elektronische Bücherregal für alle elektronischen Wörterbücher und stellt auch für künftige Anforderungen eine universelle Basis dar, die sehr einfach um neue Inhalte erweitert werden kann. Darüber hinaus bietet die neue Lösung die Option, unter dem selben Front-end auch den Zugriff auf Unternehmensdatenbanken und Echtzeit-Daten zu realisieren, beispielsweise um anhand einer bloßen Teilenummer die ergänzenden Stammdaten aus der Warenwirtschaft oder den Lagerbestand zu erfragen.

Babylon GmbH

Landshuter Allee 12-14
 80637 München
 Tel. +49-89-726 55 410
 Fax +49-89-726 55 439

sales@ce.babylon.com
 www.babylon.com