



# EFFIZIENTE REISEKATALOGPRODUKTION

EFFIZIENZSTEIGERUNG

EINHEITLICHE TERMINOLOGIE

BUSINESS PROCESS OUTSOURCING

## Kuoni – Projektbericht

Wie kann Kuoni, eines der erfolgreichsten Schweizer Reiseunternehmen, seine Reisekataloge günstiger und effizienter produzieren? Kuoni wollte eine Gesamtlösung: vom Content Management zum druckfertigen Katalog, alles aus einer Hand. CLS Communication (jetzt Lionbridge) hat langjährige Erfahrung mit Business Process Outsourcing (BPO) und komplexen Kundenanforderungen. Gemeinsam suchte man eine maßgeschneiderte Lösung.

### Über Kuoni (DER Touristik Suisse)

Das Unternehmen Kuoni wurde 1906 von Alfred Kuoni in Zürich gegründet und gehört heute zu DER Touristik Suisse AG. DER Touristik Suisse AG ist ein marktführendes Schweizer Touristikunternehmen und deckt mit den Reiseveranstaltern Kuoni, Helvetic Tours und zehn Spezialveranstaltern die ganze Bandbreite der Reisewelt ab. Als Teil der DER Touristik Group gehört sie einem der größten Reisekonzerne in Europa an.

[www.dertouristik.ch](http://www.dertouristik.ch)  
[www.kuoni.ch](http://www.kuoni.ch)



“ **Es macht Freude, mit CLS [jetzt Lionbridge] zu arbeiten. Ich sehe unsere Zusammenarbeit tatsächlich als Partnerschaft. Partnerschaft heißt für mich immer, dass das Vertrauen da sein muss, auch der Respekt, was der andere tut. Es ist mehr als nur ein Vertragsverhältnis. Wir reden sehr intensiv miteinander. Denn Kommunikation ist der Schlüssel zum Erfolg.** ”

Jörg Sindram, Head of Marketing Services, Kuoni

## Herausforderung

Kuoni arbeitete seit Jahren mit internen Sprachexperten, ohne Sprachtechnologie. Die Auslastung der Mitarbeiter schwankte je nach Produktionszyklus der Kataloge. Diese wurden wie folgt produziert:

- Erstellung der Texte durch Content Manager
- Erstes Übersetzen direkt im Katalogsystem durch Sprachexperten
- Anpassungen durch den Produktmanager
- Übersetzen der Anpassungen durch Sprachexperten
- Weitere Anpassungsrunden
- Lektorat und Gut zum Druck (im Kuoni-System und in InDesign)

## Das Projekt auf einen Blick

Lionbridge übernimmt in einem BPO ehemalige Kuoni-Übersetzer. Diese arbeiten weiterhin an Kuoni-Projekten und schulen zusätzliche Fachübersetzer

Kuonis Content Management System wird an die Lionbridge-Systeme angebunden. Dadurch wird die Dateiübermittlung zum Kinderspiel

Lionbridge schreibt, editiert, übersetzt, lektoriert und gibt das Gut zum Druck für verschiedene Publikationen, unabhängig von Volumen, Dateiformat und Sprachkombination

Lionbridge steigert die Qualität der Übersetzungen durch Einsatz von Übersetzungsdatenbanken

## Lösung

Gemeinsam mit Kuoni erarbeitete Lionbridge Lösungsvorschläge. Die beiden Partner wollten sicher sein, dass das BPO und die Integration in den Lionbridge-Prozess gelingen. Sie wählten folgende Lösung:

- Content Manager und erfahrene Übersetzer von Lionbridge vor Ort beim Kunden zur Unterstützung im aktuellen Produktionslauf
- Einrichten der Dateiübermittlung über eine sichere Schnittstelle zwischen der Kuoni-Katalogsoftware und der Lionbridge-Umgebung
- Wechsel von zwei ehemaligen Kuoni-Übersetzern zu Lionbridge. Die beiden ehemaligen Kuoni-Übersetzer schulen zusätzliche Fachübersetzer, um mit ihnen zusammen die Kuoni-Projekte abzuwickeln
- Einrichten eines Links zur Online-Bestellplattform im Kuoni-Intranet für die einfache Erteilung von weiteren Aufträgen

## Nutzen

- Kuoni hat keine Ressourcenverantwortung mehr und kann sich auf das Kerngeschäft konzentrieren
- Lionbridge meistert auch große Volumenschwankungen zuverlässig und wirtschaftlich attraktiv
- Das Terminologie- und Firmen-Know-how von Kuoni ist durch die Übernahme von zwei ehemaligen Kuoni-Übersetzern bei Lionbridge gesichert
- Kuoni profitiert von einer einheitlichen Firmenterminologie und Effizienzsteigerungen durch den Einsatz von Übersetzungsdatenbanken
- Kuoni steht die ganze Dienstleistungspalette von Lionbridge zur Verfügung. Bei Bedarf arbeiten Lionbridge-Übersetzer auch bei Kuoni vor Ort