



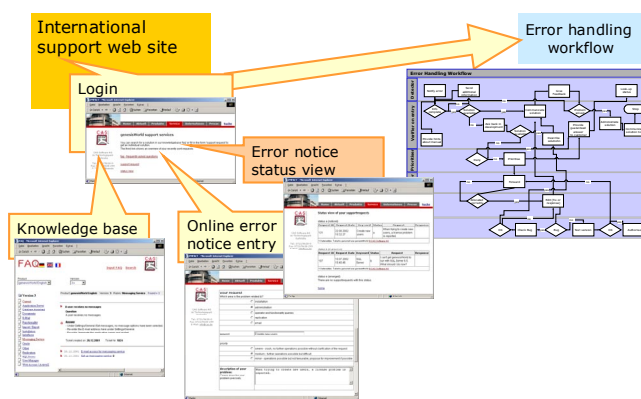
Impact of a web based multilingual portal for helpdesk applications

Das Projekt IMPACT ist ein Erprobungsprojekt im Rahmen des europäischen Programms „Nutzerfreundliche Informationsgesellschaft“. CAS Software kooperiert hier mit dem Spezialisten für Übersetzungs- und Sprachtechnologie Language Technology Center (London), dem Vertriebspartner genesisWorld für Italien Infoworld Srl (Mailand) und dem Systemhaus New Emphasis (Griechenland).

IMPACT verknüpft ein auf genesisWorld basierendes Helpdesk über Internet mit maschineller Übersetzungssoftware, die vom Partner LTC unter Verwendung von Systran MT¹ entwickelt wird. Auf diese Weise kann ein Kunde über Web ein Problem melden und dabei seine Eingabe in Englisch vornehmen. Bevor der Bearbeiter im Helpdesk das Trouble Ticket sieht, wird dieses zunächst automatisch ins Deutsche übersetzt. Nach der

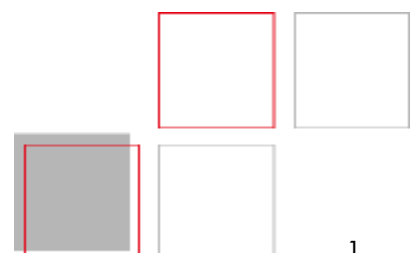
Bearbeitung wird die deutschsprachige Lösung des Helpdesk-Mitarbeiters auf demselben Weg automatisch wieder ins Englische rückübersetzt und steht dann für den Kunden in einem geschützten Bereich der Webseiten zur Verfügung. Dort kann sich der Kunde auch über den aktuellen Status aller von ihm gemeldeten Probleme informieren. Zusätzlich hat er hier Zugang zu einer mehrsprachigen Wissensdatenbank (FAQ).

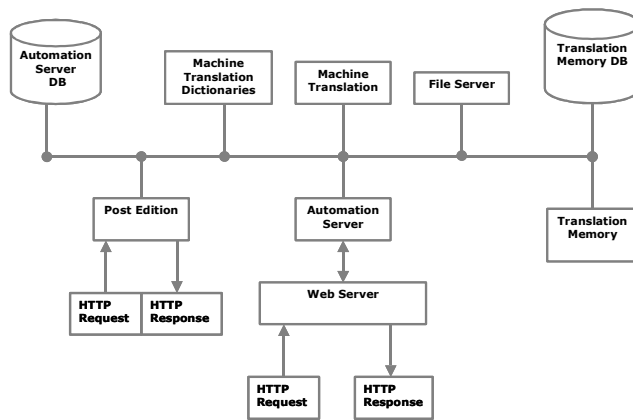
Die CAS Software betreibt auf Basis ihrer Lösung genesisWorld ein Helpdesk für die Bearbeitung der von den internationalen Partnern für genesisWorld-Lösungen gemeldeten Probleme. Über das Web können die Partner zunächst nach bereits bekannten Lösungen suchen und bei Bedarf Fehler melden. Diese werden direkt im CAS-eigenen genesisWorld-Haussystem gemäß einem strukturierten Workflow bearbeitet.



Schema des multilingualen Helpdesks

¹ SYSTRANS Machine Translation (MT) Technologie integriert multilinguale Funktionalität für Informationsverarbeitung und -austausch in Applikationen wie z.B. für das CRM. Siehe auch www.systransoft.com/.





Architektur der maschinellen Übersetzung

In IMPACT tauscht genesis-World über eine auf Internet-Protokollen basierende Schnittstelle (http, XML) den Inhalt der Fehlermeldungen mit dem LTC-System zur automatischen Übersetzung aus. Dieses verarbeitet die Spracheingabe und vergleicht sie mit bereits bekannten Übersetzungen.

Die eingesetzten Werkzeuge garantieren eine Sprachverarbeitung in für den Nutzer gut verständlicher, für die effiziente Kommunikation

völlig ausreichende Qualität und unterscheiden sich in Architektur und Komplexität erheblich von den webbasierten Übersetzungsdiensten aus dem Consumer-Bereich, deren Ergebnisse für professionelle Anwender oft ungeeignet sind.

Für Nutzer, die statt Verständlichkeit perfekte, publikationsreife Übersetzungsqualität wünschen, kann das System vorübergehend oder permanent so eingestellt werden, dass der bereits verständliche Output noch von professionellen menschlichen Übersetzern nachbearbeitet wird. Sofern fertige Lösungen in der Lösungsdatenbank permanent abgelegt werden sollen, werden sie von der LTC-Software aus dem Deutschen ins Englische übersetzt, manuell linguistisch nachbearbeitet, und sind dann in beiden Sprachen verfügbar.

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter der Adresse www.cas.de/impact. Gern führen wir den Prototypen des Projekts im Rahmen eines vorab vereinbarten Termins vor.

IMPACT Steckbrief

- ▶ IST-2000-30110, Erprobungsprojekt, kofinanziert durch die Europäische Kommission im 5. Rahmenprogramm im Themenbereich Human Language Technologies.
- ▶ Dauer 18 Monate, von Dezember 2001 bis Mai 2003.
- ▶ Kontakt:

Für das webbasierte Helpdesk:

CAS Software AG
<http://www.cas.de/>
<mailto:christian.ried@cas.de>

Für die automatische Übersetzung:

The Language Technology Centre
<http://www.langtech.co.uk/>
<mailto:rinsche@langtech.co.uk>

