



# Fallstudie Snowflake

Perfekt getimte Softwaredokumentation  
dank Machine Translation

## Snowflake im Fokus

Mit über **2.000** Mitarbeitern in **19** Ländern zählt Snowflake zu den weltweit führenden Anbietern von Unternehmenssoftware. Die cloudbasierten Data-Warehousing-Lösungen von Snowflake ermöglichen es Kunden dank innovativer Analyse- und Speicherkonzepte das Potenzial geschäftlicher Daten voll auszuschöpfen.



Was die kalifornischen Entwickler von Snowflake seit jeher antreibt, ist eine Leidenschaft für Daten. Um diese Leidenschaft in die Welt zu tragen, ließ das Unternehmen seine Data-Warehousing-Lösung für den europäischen und asiatischen Markt übersetzen. Machine Translation von Milengo erwies sich dabei als ideales Match für Snowflakes eng getaktete Release-Zyklen und als Schlüssel zu mehr Kosteneffizienz im Bereich der Softwaredokumentation.

# Eine Schneeflocke aus der Cloud

Snowflake wurde 2012 im kalifornischen San Mateo gegründet. Zwei der Gründer arbeiteten zuvor beim Datenbankspezialisten Oracle. Dort entwickelten sie die Vision eines Systems, das für Kunden leichter zu handhaben und auf Cloud Computing ausgerichtet ist. Die Lösung von Snowflake kombiniert die Leistungsfähigkeit von Data Warehousing mit der Flexibilität großer Datenplattformen, der Elastizität der Cloud und echtem Data Sharing. Folgerichtig stuften die Analysten von Gartner den Anbieter im Magic Quadrant 2019 für „Data Management Solutions for Analytics“ als „Leader“ ein.

**1.000.000+**

übersetzte Wörter

**36 %** Kostenersparnis

**1** - wöchentliche Release-Zyklen

## Ziele

Lieferpünktlichkeit,  
Kundenzufriedenheit,  
Kostensenkung

## Sprachen

EN > DE/FR/JP

## Textsorte

Software,  
Dokumentation

## Mitarbeiter

2.700+  
weltweit

## Umsatz

710 Mio. \$

## Branche

Enterprise  
Software

# Die Herausforderung

Im Jahr 2018 verdreifachte sich die Zahl der Kunden von Snowflake. Um diesem Wachstumskurs treu zu bleiben, wollte Snowflake seine Produkte in zusätzlichen Sprachen zur Verfügung stellen. Dafür strebte der Data-Warehousing-Anbieter erstmals in seiner Unternehmensgeschichte die langfristige Zusammenarbeit mit einem Übersetzungsdienstleister an. Folgende Anforderungen wurden dabei gestellt:

- ✓ **Termingenaue Lieferung:** Snowflake stellt neue Updates seiner Data-Warehousing-Lösung im Wochenrhythmus bereit. Der Realisierung dieser 7-tägigen „Sprints“ erfordert eine eng getaktete Übersetzung neuer Features und Dokumentationsinhalte. Verzögerungen wirken sich auf den gesamten Release-Zyklus aus.
- ✓ **Konsistent hohe Support-Qualität:** Bei der Nutzung der komplexen Software sind Anwender auf regelmäßig aktualisierte Dokumentation und hochwertige technische Unterstützung angewiesen – und zwar in jeder Sprache, in der die Lösung vertrieben wird. Für Snowflake als Software-as-a-Service-Anbieter sind Support und Training erfolgskritische Bestandteile des Serviceangebots.
- ✓ **Niedrige Übersetzungskosten:** Snowflakes Benutzerdokumentation umfasst mehrere hunderttausend Wörter – Tendenz steigend. Von Anfang an war klar, dass eine Explosion der Übersetzungskosten nur mit einem maximal effizienten Übersetzungsprozess vermieden werden konnte.

## Machine Translation als Türöffner

In seiner 30-jährigen Firmenhistorie realisierte Milengo bereits für Global Player wie Infor oder IBM die Lokalisierung von Unternehmenssoftware. Dank dieser Erfahrung und der kompetenten, transparenten Beratung konnte der Übersetzungsdienstleister Snowflake von seinem Angebot überzeugen. Vereinbart wurde ein zweigeteilter Ansatz: Die Übersetzung der Software sowie der Website- und Marketinginhalte sollte durch erfahrene Übersetzer erfolgen, während für die Benutzerdokumentation maschinelle **Übersetzung (MT)** plus standardisiertem **Post-Editing (PE)** zum Einsatz kommen sollte. Milengo bietet bereits seit 2012 kommerzielle MT-Services an und konnte durch seine Stellung als Early Adopter der Technologie schnell das Vertrauen des Kunden gewinnen.

## Benchmarks für den optimalen Workflow

Zu Beginn der Zusammenarbeit wurde im Rahmen eines Pilotprojekts die Rentabilität der maschinellen Übersetzungslösung für Snowflake nachgewiesen. Der hierbei erarbeitete, speziell auf Snowflakes **Releasezyklus** zugeschnittene **Workflow** zeichnet sich durch kürzere Lieferzeiten und konkurrenzlos niedrige Übersetzungspreise aus.

Anfangs wurde MT-PE zur Übersetzung der Benutzerdokumentation vom Englischen ins Französische eingesetzt; später erfolgte aufgrund des großen Erfolgs eine Ausweitung auf das Deutsche. Insgesamt konnte so bis zum heutigen Tag für den Kunden bei mehr als 1 Million übersetzten Wörtern eine Kostenersparnis von rund 36 % erzielt werden.



# Die Macht der Daten nutzen – auch beim Übersetzen

Snowflake verarbeitet täglich riesige Datenmengen – für den Software-spezialisten sind schlanke Prozesse und Automatisierung ein Muss. Schnelligkeit und Effizienz waren auch bei der Übersetzungsplanung entscheidende Kriterien, um den eng bemessenen Release-Zyklen gerecht zu werden. Milengo stellte dafür nicht nur ein rigoros getestetes MT-System bereit, das auf neuesten Entwicklungen im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) sowie der neuronalen Netze basiert, sondern wartete auch mit einem stark automatisierten Übersetzungsmanagement auf.



# Automatisierte Abläufe für agile Softwareentwicklung

Über Milengos Kundenportal **LanguageDesk** können Übersetzungsprojekte von Kunden in Echtzeit beauftragt und nachverfolgt werden. Dieser hochgradig automatisierte Ansatz ist ideal für den agilen Ansatz von Snowflake geeignet, der pünktliche Lieferungen voraussetzt. Snowflake lädt zu übersetzende Inhalte ohne Umwege über einen gemeinsam genutzten Hotfolder hoch; im Anschluss an die Übersetzung wird der Content direkt mit dem Dokumenten-Management-System von Snowflake synchronisiert.

Die von Snowflake bereitgestellten Ausgangsdateien waren in technischer Hinsicht eine besondere Herausforderung, da das darin enthaltene Markup bei der maschinellen Übersetzung nicht automatisch von den zu übersetzenden Inhalten getrennt wurde. (Markup-Elemente signalisieren einer Software, wie sie einen Inhalt darstellen muss.) Deshalb entwickelte das Engineering-Team von Milengo ein spezielles Skript zur Dateivorbereitung, um Snowflakes Markup zu schützen. So wurde verhindert, dass während der maschinellen Übersetzung die Formatierung der Ausgangsdokumente Schaden nimmt – und dem Kunden blieben potenzielle Mehrkosten durch einen höheren technischen Aufwand erspart.

Abbildung 1: Originalinhalt der von Snowflake bereitgestellten \*.po-Dateien

```
msgid ""CRLF
"To quit a program, use the :code:`!quit <program name> in <time in seconds>` command. Refer to the
:doc:`Commands Documentation </user-doc/commands>` for more information about the command."CRLF
msgstr ""CRLF
```

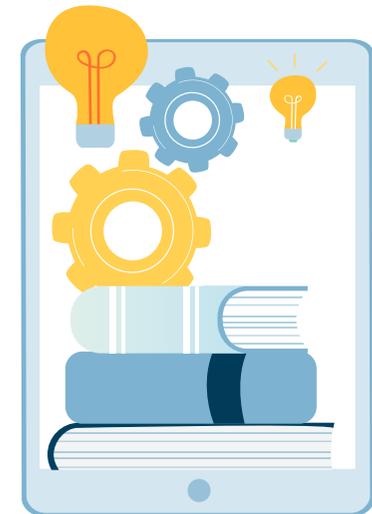
Abbildung 2: Für die Übersetzung optimiertes Skript von Milengo

```
msgid ""CRLF
"To quit a program, use the <untranslatable>:code:`!quit <</untranslatable>program name</untranslatable>> in
<</untranslatable>time in seconds</untranslatable>>`</untranslatable> command. Refer to the :doc:`Commands
Documentation </user-doc/commands>` for more information about the command."CRLF
msgstr ""CRLF
```

# Verlässliche Servicequalität auf einem umkämpften Markt

Maschinelle Übersetzung funktioniert dann am besten, wenn alle Rädchen ineinandergreifen: die Wahl der richtigen Technologie, eine professionelle Vor- und Nachbereitung von Übersetzungsdateien, Technologiemanagement, Qualitätssicherung und der Einsatz qualifizierter Post-Editoren. Ein Beleg für Milengos Exzellenz in diesem Bereich ist die Zertifizierung nach der **Post-Editing-Norm ISO 18587:2018**.

Die mit maschineller Übersetzung erstellte mehrsprachige Benutzerdokumentation sorgte bei Snowflake für zufriedene Kunden und hilft dem Unternehmen in einem Wettbewerb zu bestehen, in dem es neben traditionellen Data-Warehouse-Anbietern wie Oracle auch mit Cloud-Giganten wie AWS und Microsoft konkurriert.



„Wir benötigen die bestmögliche Übersetzungsqualität in kürzestmöglicher Zeit. Machine Translation mit Post-Editing hat all unsere Erwartungen übertroffen und gleichzeitig zu einer Senkung unserer Übersetzungskosten beigetragen.“

– Yitzik Brenman, Sr. Documentation Manager Snowflake



## Ausblick

2020 legte Snowflake den bis dato größten Börsengang eines Softwareunternehmens aufs Parkett – ein Indiz für das enorme Wachstumspotenzial des Anbieters. Für die Zukunft plant Snowflake, maschinelle Übersetzung auch bei der Erschließung des japanischen Markts einzusetzen. Milengo ist dafür gewappnet, diesem Mehr an Übersetzungen und Zielsprachen mit aufwändigerem Projektmanagement, größeren Sprachteams und komplexeren technischen Prozessen zu begegnen. Die Aussichten, dass Snowflake und Milengo ihre gemeinsame Erfolgsgeschichte zukünftig fortschreiben, stehen also bestens.

## Wir beraten Sie gerne

Milengo ist ein nach ISO 17100 zertifizierter Sprachdienstleister mit über 30 Jahren Branchenerfahrung. Mit einem klaren Fokus auf Beratung entwerfen wir maßgeschneiderte Lokalisierungsstrategien für Kunden aus den Bereichen IT, Hardware, Maschinenbau und E-Learning. Dabei richten wir unser Augenmerk auf die zentralen Anforderungen dieser Märkte: branchenspezifische Fachkompetenz, Geschwindigkeit und Kosteneffizienz.

Wenn Sie mehr über unsere Übersetzungslösungen für Unternehmenssoftware erfahren möchten, schreiben Sie uns an [sales@milengo.com](mailto:sales@milengo.com)