

Case Study: iPEK International GmbH



Ingenieur-Schulung für japanische Servicepartner mit konsekutiver Dolmetscherbegleitung

Seit 1990 stellt das Unternehmen iPEK International GmbH Spezial TV-Fahrwagen und Videokameras für Kanalinspektionen mit globaler Ausrichtung her. Auf diesem Gebiet ist die Firma inzwischen Weltmarktführer und beliefert Händler in über 43 Ländern. iPEK International GmbH verbindet fundiertes Ingenieurwissen und handwerkliches Geschick als Grundlage ihrer technologischen Geräte, die weltweit bei Spezialisten für Ihre Flexibilität, Manövrierbarkeit und Verlässlichkeit bekannt sind.

Die Herausforderung

iPEK International GmbH liefert Kanalwagen mit beweglichen Videokameras inzwischen auch nach Japan. Für die kompetente Nutzung und Reparatur der technologischen Geräte plante iPEK International GmbH eine technische Schulung für die iPEK-Servicepartner aus Japan, die in Kempten (Allgäu) stattfinden sollte. Die japanischen Techniker sprachen weder Deutsch noch Englisch. Daher entschied sich das Unternehmen für eine konsekutive Dolmetscherbegleitung in der Sprachkombination Japanisch-Deutsch während des gesamten Schulungszeitraums von 10 Tagen.

Die Lösung

Bei der Wahl des Sprachdienstleisters entschied sich iPEK International GmbH für den Dolmetscher-Service von lingoking. Besonders wichtig war dem Unternehmen, dass die Verdolmetschung direkt in der Firma in Sulzberg stattfinden konnte, und dass der gleiche Dolmetscher für den gesamten Zeitraum verfügbar war. Beiden Anforderungen konnte lingoking gerecht werden.

Phase 1:

Zunächst klärte das Projektmanagement alle Detailfragen und Wünsche mit dem Kunden ab. Dazu gehörten unter anderem qualitätssichernde Aspekte wie die Anzahl der Teilnehmer, die Bereitstellung von vorbereitendem Informationsmaterial für den Dolmetscher sowie die genaue Agenda der Schulungstage. Mit Hilfe dieser wichtigen Informationen zu den Rahmenbedingungen kann unser Projektmanagement die genaue Planung für den Dolmetschereinsatz vornehmen.

Phase 2:

Nachdem alle Details, Bedürfnisse und Wünsche mit iPEK International GmbH abgeklärt waren, erstellte lingoking ein individuell auf die Bedürfnisse des Kunden abgestimmtes Angebot.

Phase 3:

Nach der Auftragsbestätigung des Kunden, begann der Auswahlprozess des Dolmetschers über das lingoking Crowdmanagement. Wichtige Auswahlkriterien für dieses anspruchsvolle Projekt waren das Fachwissen in technischem Japanisch, zu dem ebenso die Beherrschung der mechanischen und elektronischen Fachterminologie gehörte sowie eine profunde Berufserfahrung in ähnlichen

Projekten. Nach Auswahl des passenden Dolmetschers schulte das lingoking Crowdmanagement den Dolmetscher bezüglich aller Details zu dem Einsatz und handigte ihm das vorbereitende Material des Kunden aus. Bei allen Fragen seitens des Dolmetschers standen das Projekt- und Crowdmanagement-Team dem Dolmetscher jederzeit zur Verfügung.

Phase 4:

Als qualitätssichernde Maßnahme wurde – wie bei allen Dolmetschdienstleistungen von lingoking - eine Woche vor Schulungsbeginn sowie erneut kurz vor Projektstart der persönliche Kontakt zwischen Dolmetscher und Kunden hergestellt. Dadurch konnte sichergestellt werden, dass spontane Planänderungen vermerkt und letzte Details im persönlichen Gespräch besprochen werden konnten. Das Projektmanagement fungierte hier als Mittler und Ansprechpartner sowohl für Kunden als auch für Dolmetscher.

30 Minuten vor dem offiziellen Beginn der Schulung, befand sich der Dolmetscher bereits am Einsatzort, machte sich mit der Umgebung vertraut. Nun konnten sich die Vertreter von iPEK International GmbH und der Dolmetscher persönlich vorstellen.

Phase 5:

Nach dem Dolmetschereinsatz führte das lingoking Projektmanagement Feedbackgespräche sowohl mit dem Kunden als auch mit dem Dolmetscher. Diese Evaluierung ist fester Bestandteil des gesamten Projektprozesses bei lingoking. Denn nur durch den konstruktiven Austausch mit Kunden und Dolmetschern, können wir unseren Service noch besser machen.

„lingoking konnte auf all unsere Anforderungen eingehen. Die Betreuung, die Beratung und die Hilfe, bereits in der Vorbereitungsphase, waren hervorragend. Die Dolmetscherin hat alles sehr kompetent und erfolgreich umgesetzt!“

Karl-Heinz Preßler
Serviceleitung / Service Manager

iPEK International GmbH

Fazit

Im November 2013 wurde die 10-tägige Schulung bei iPEK International GmbH in Sulzberg erfolgreich und zur vollsten Zufriedenheit aller Parteien durchgeführt.

Über iPEK International GmbH

Die Firma iPEK wurde 1990 gegründet und verbindet seitdem fundiertes Ingenieurwissen und handwerkliches Geschick als Grundlage zur Herstellung ihrer Spezial TV Fahrwagen.

Seit 2009 gibt es neben dem österreichischen Firmensitz auch in Deutschland ein Firmengebäude in Sulzberg bei Kempten im Allgäu. Inmitten der schönen Voralpenlandschaft werden hier das operative Geschäft geführt. *iPEK International* ist die offizielle Bezeichnung des Sulzberger Standortes, der die Bereiche Fahrwagenfertigung, Entwicklung, Verwaltung, Qualitätsmanagement, Service und Teile der Kameraabteilung beherbergt.

Weiterer österreichische Firmensitz ist in Hirschegg (Kleinwalsertal). Hier werden pro Jahr rund 500 TV-Inspektions-Systeme entwickelt, produziert und in die ganze Welt ausgeliefert.

Link

www.ipek.at

Adresse

iPEK International GmbH
See, Gewerbepark 22
87477 Sulzberg

lingoking GmbH, Neumarkter Str. 81
81673 München
Telefon: +49 (0) 89 416 12 20 0
Telefax: +49 (0) 89 416 12 20 19
E-Mail: info@lingoking.com
Website: www.lingoking.com