



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发

# Panasonic

## 为企业量身定制的沟通、安全和协作解决方案

panasonic.net

行业: 电子工业、制造业

成立时间: 2013 年

总部: 日本东京

### SDL (现为 RWS) 解决方案帮助松下系统网络科技有限公司的办公用品业务部显著提升质量和效率, 大幅节省成本。

产品文档和用户手册对实现卓越的客户体验至关重要。但是松下系统网络科技有限公司办公用品业务部却面临着重重挑战: 随着公司出口规模日益扩大, 需要的语言数量不断增加, 现有的定制自动创作系统已然力不从心。而且维护成本持续上升, 他们甚至要在系统中继续投入资金, 才能确保同样出色的输出质量。为应对挑战, 他们开始寻找新的解决方案。在对市场上的解决方案进行评估后, 该业务部决定采用 Tridion Docs 和 SDL 翻译管理软件。

#### 低效率损害用户体验

作为市场引领者, 松下系统网络科技有限公司 (尤其是办公用品业务部) 将整体客户体验视为重中之重。产品组合纷繁复杂, 要提供卓越的客户体验, 关键在于提供以客户母语书写的高质量产品文档, 供他们在售前和售后阶段进行参考。

随着规模扩张, 公司迫切需要提高用户手册的创作效率。手册开发部在现有的自动创作系统中增加了多项新功能。但是, 高度定制化意味着高昂的系统维护成本。而更重要的是, 系统越复杂必然导致可用性越差。

由于每个产品类别都有独立的翻译记忆库, 不支持交叉参考或重复使用产品组合以外的内容, 因此造成文档流程效率低下且成本高昂。对此, 办公用品业务部手册开发团队负责人 Tamotsu Maeda 先生详细解释道:

#### 解决方案要素:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

翻译管理软件

## 事实和数据

松下系统网络科技有限公司于 2013 年成立，隶属于松下集团。该公司结合松下专业的图像处理 and 通讯技术、制造技术，以及广泛的视频和信息设备，为全球跨国企业提供一站式解决方案。松下系统网络科技有限公司的办公用品业务部通过提供和支持 PBX、多功能打印机和文档扫描仪，为超过 40 个国家/地区的客户提供服务。

“我们亟需解决的主要问题是降低手册创作的本地化成本，着重提升可用性。在以前的手册中，单是一个操作的解释就长达数百页纸，有时还不容易理解。因此，我们想要改善这些手册的质量。”

### 转向基于主题的创作

为改善全球客户体验和推动亟需提升的多语言手册开发效率，该部门选择转向模块化内容创作，也就是基于主题的创作方法。他们认为，结构化内容 DITA XML 标准将与新的创作方法相辅相成。

Maeda 先生表示：“我们想要寻找可以处理文档创作和翻译 workflow 的一站式集中化系统，以提升我们多语言手册的创作效率。我们以前的自动创作系统使用以书本为导向的架构。因此，转向 DITA 标准，即基于主题的创作，通过重复使用主题来提升生产效率，是我们的必然选择。”Maeda 先生解释道。

### 高度契合多语言产品文档

Maeda 先生研究和评估众多潜在解决方案后，最终选择了 SDL（现为 RWS），主要原因有三个：“首先，SDL 的解决方案高度契合多语言手册和产品文档的创作需求。其次，SDL 在翻译市场所占份额也是首屈一指。无论是在海外，还是在日本市场，许多和我们有着类似需求的用户都在使用这些解决方案。最后，SDL 在日本有专门的支持团队。”他解释道。

被选中的解决方案是基于 DITA 的企业级解决方案 Tridion Docs，旨在为技术文档创作、管理和交付高质量的结构化内容。Tridion Docs 整合结构化内容管理、协作式审校和动态交付，支持公司轻松创建引人入胜的实用内容。该解决方案还可以管理客户旅程中所有相关触点使用的内容。



**“Tridion Docs 和翻译管理软件双剑合璧，帮助我们解决使用旧系统面临的问题，成效显著。”**

### 与翻译工具无缝集成

手册开发团队在甄选文档解决方案时，希望寻找一种能与翻译工具无缝集成的系统。最终，他们选择了 SDL 的翻译管理软件，采用灵活的企业级翻译管理系统，实现翻译任务自动化，大幅削减创作大量本地语言内容的开支。翻译管理软件和 Tridion Docs 无缝集成，使整个本地化活动的工作流更加顺畅、快速。

该解决方案旨在管理像松下系统网络科技有限公司这样的跨国企业的翻译工作流，就像是办公用品业务部量身定制一样。他们的翻译管理软件在翻译记忆库中检索每条内容，查看是否存在可免费重复使用的之前已核准的翻译。此外，该系统还提供术语管理器，确保应用正确的公司术语、徽标、标语和行业词汇的翻译。自动化工作流可跟踪每条内容的翻译状态，储存所有更改，并在出现翻译问题时创建准确的审计记录。

“Tridion Docs 及其翻译管理软件双剑合璧，帮助我们解决使用旧系统面临的问题，成效显著。此集成解决方案使我们得以继续用严格的质量标准来规范不断扩大的产品系列，同时按照扩展计划增加新语言。”Maeda 先生热切地说道。

### 未来计划

手册开发部使用 DITA，即基于主题的创作和集成翻译解决方案，使可用性和生产效率均更上一层楼。

该部门还计划增加更多语言，为出口到新的国家和地区做好准备，实现办公用品业务部在全球高效增长的抱负。

## 了解更多客户案例：

[rws.com/cn/customers](https://rws.com/cn/customers)

### RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：[www.rws.com/cn](https://www.rws.com/cn)

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

\*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。