



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

Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

行业: 分析技术

总部:

美国马萨诸塞州米尔福德

规模: 5,700 名雇员

遍布 27 个国家/地区

净销售额: 20.4 亿美元 (2019 年)

沃特世公司有效简化出版流程, 大力促进内容重复使用

当您所在行业监管严格, 且全球成千上万的科学家都依赖您的产品和服务时, 保证技术文档的准确性、可靠性和合规性就显得至关重要。但准时交付高质量出版物却充满挑战。

因此, 沃特世公司使用 Tridion Docs 调整其流程、推动内容重复使用, 推动文档标准化, 力求带来更好的客户体验。

过去五十年来, 沃特世公司一直在不断发展硬件、软件和化学领域的分析技术, 以推进医疗保健服务、环境管理、食品安全、水质、消费品开发和高附加值化学品。沃特世公司在 2019 年创造了 20.4 亿美元的收益, 帮助全球客户获得科学成果、实现卓越运营。

解决方案要素:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation Management

主要益处

- 简化人工流程，提高可见度
- 提高内容重用率
- 提高审校流程的透明度
- 加快翻译速度
- 降低排版和出版成本
- 实现企业敏捷性，加快出版物面市速度
- 为整个公司的内容管理奠定坚实基础

挑战

简化内部流程和工作流

沃特世公司需要创建多种安装指南、用户手册、系统指南和在线帮助资源，每年文档总量多达数千页。过去，这些资料大多是使用各种创作工具，在多个内容管理流程和工作流中制作完成，因此写作者难以确定和重复使用现有内容。内容重复和版本控制也成为了重要问题。为了符合标准，写作者还要花费大量时间重复设置内容格式，比如添加或删除分页、更改字体和颜色等。在出版内容存在重复时，由于多位审校人员参与，相同信息的措辞难以达成一致。

沃特世公司首席技术文档写作者和工具专家 Joshua Steen 表示：一致性对于确保监管合规尤其重要。“我们以一致的方式呈现内容，比如类似产品的说明，从而实现卓越客户体验，确保符合监管要求，这至关重要，” Steen 表示，“但如果没有集中的、有组织的内容存储库，就很难确保这种一致性。”

由于沃特世公司服务全球市场，其技术沟通团队需要将内容本地化为多达 16 种语言。公司发现，在依赖多家不同的翻译服务提供商时，整个流程耗时冗长、成本高昂并且效率很低，很多相同内容一遍又一遍地重复进行翻译。

“所有这些问题促使我们制定相应计划，探索如何才能更高效地重复使用内容，从而改进整个流程。” Steen 表示。



“RWS 帮助我们理解为什么必须要范式转换，进入这个新的环境。令我们尤其感动的是，他们竭尽全力帮助我们根据自己的需求配置系统，而非强制我们采用一种特定、预置系统。”

Joshua Steen

沃特世公司首席技术文档写作者和工具专家

解决方案

Tridion® Docs

沃特世公司首先是转向基于 XML 的创作和出版流程，即 DITA。这让团队可以按单元或主题存储、组织和管理任何语言的所有结构化内容，以便轻松重复使用、共享、筛选并交付到相应渠道。沃特世公司评估了创建产品文档的现有解决方案，RWS 解决方案能够适应提供商合作伙伴工具、对写作者来说易于使用并且整个企业所有用户的学习周期更短，因此成为沃特世公司的最终选择。

公司在解决方案实施阶段提出了许多要求，但对于如何将这些要求应用到基于 DITA 的创作环境却一筹莫展。“RWS 帮助我们理解为什么必须要范式转换，进入这个新的环境。令我们尤其感动的是，他们竭尽全力帮助我们根据自己的需求配置系统，而非强制我们采用特定的预置系统。” Steen 表示。Steen 将这项工作委托给专业服务团队，最终在规定的时间内和预算内成功实施了解决方案。

成果

利用内容和资源

在 RWS 技术部署到位后，沃特世公司的内容创建流程效率大幅提高，可控性显著增强。该流程在每一个阶段设置通关，可以触发操作，有效避免重复的工作。现在，内容编排和编写相互独立，公司的编写人员只需专注于刊物的编纂。



“通过促进内容重复使用，我们既可充满自信地向所有用户及时提供文档，为其提供更出色的服务，同时也能严格确保所有出版物的内容一致。”

Joshua Steen
沃特世公司首席技术文档写作者和工具专家

公司约 300 名行业专家和编辑如今可按独立主题的形式审查出版物子集，无需从始至终处理大量的内容。因此，写作人员可以看到实时反馈，并且 Steen 估计高达 60% 的源内容可在多个出版物间重复使用，节省了大量成本和时间。

而且，现在团队无需等待整个出版物编写完成即可发出进行翻译，本地化的速度也大幅提升。他们还可以大量借鉴之前的翻译，比如标准化的样板文件和安全警告。Steen 表示，这一点对公司来说很重要，因为他们需要同步交付多个语言的出版物。“在我们的英语源语言文档完成后，肯定不愿意在翻译环节出现延误。”

Steen 继续表示，“通过促进内容重复使用，我们既可充满自信地向所有用户及时提供文档，为其提供更出色的服务，同时也能严格确保所有出版物的内容一致。”

此外，由于写作者可以重复使用已经审校、批准和本地化的内容，现有出版物的版本修订也可以更快速进行。“无需确认某些标准信息是否最新，也无需重写已经存在的内容，我们的写作者只需提取最新发布版本就大功告成了。”

未来

在整个公司推广

现在已经制定了相关计划，将 RWS 系统使用推广到整个公司。“首先，我们准备将 Tridion Docs 推广到其他跨业务部门，来支持我们的内容管理生态系统，” Steen 表示，“在源语言文档开发中，我们看到了明显的改进。这正是我们期待的目标，而且我们已经做好了开展下一阶段内容创作的准备。”

了解更多客户案例：

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

© 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。