



小米通过由技术驱动的内容管理节省了 2,000 个工作日——转型才刚刚开始

小米目前是全球领先的智能手机品牌之一，2021 年第二季度全球市场占有率达到全球第二位。

该公司是一家以智能手机、智能硬件和 IoT 平台为核心的消费电子及智能制造公司。

行业：高科技

成立时间：2010 年

总部：中国北京

规模：20,000 多名员工（2020 年）

营收：2458 亿人民币（2020 年）

解决方案包括：

Tridion Docs（智能内容管理）

WorldServer（翻译管理）

Trados Studio（翻译效率）

一家企业要想在短短五六年内出海至一百多个市场，需要重新规划很多领域，其中就包括内容管理。为了在全球范围内更好地合规和沟通，小米找到了 RWS。

挑战：100 多个市场，数千种产品

当小米翻译团队经理 Danica Shi 告诉您，该公司在 100 多个市场开展业务，您可能以为这是一家历史悠久，有着成熟的本地化运营经验的公司。但实际上，小米刚满 11 年，而前四年主要在中国发展。毫不夸张地说，小米在非常短的时间内取得了突飞猛进的发展。

而在这么短的时间内，翻译团队已经将网站、市场材料、产品文档、UI 和用户指南本地化为 70 多种语言，每年翻译量总计约 1000 万字。

不但市场和语言数量持续增长，小米产品线也迅速增长。从一开始的手机，到现在的几百条产品线，小米不仅仅生产手机，也生产平板电脑、笔记本电脑、电视、可穿戴设备等。此外，小米还通过小米智能家庭应用连接越来越多的由小米和合作伙伴制造智能家居设备。

小米逐渐意识到，全球增长与产品扩展不仅带来了本地化挑战，还有内容管理挑战，即使是在简体中文和英文等源语言中，也存在诸多的内容管理挑战。

“RWS 积极参与到我们的业务中，使他们在众多候选供应商中脱颖而出。…RWS 在中国有强大的影响力，态度积极主动，产品功能满足我们的需求，是我们的理想选择。”

Danica Shi
翻译经理
小米

内容管理效率低下的危险

第一个问题是缺乏集中化内容管理策略和流程。不同团队需要多次创建、审校和翻译相同或类似的内容。

这导致类似内容的质量参差不齐，术语不一致。小米意识到要想保持品牌价值，并充分减少不合规的内容（例如，没有准确描述产品功能），需要采取行动。因此，由 Danica 所在的团队，主导筹建了内容管理办公室。

第二个主要问题，小米当时使用的工具不是专为内容管理而设计的，所有流程基本上依靠人工完成——翻译项目经理使用电子邮件和电子表格，内容团队使用传统的文字处理和设计软件来处理技术或运营类内容——从许多层面来讲，使用这些工具效率低下且容易出错，尤其是需要执行大量的复制粘贴操作来更新具有类似内容的文档时（例如，功能相同的不同型号产品的用户指南）。如果收到通知，需要立即更新法律法规相关内容，小米很难确定内容的位置并逐一更新可能多达数十个不同的文件。

因为缺乏适当的工具，在创建内容管理办公室之前，翻译团队无法有效确保一致性或确认内容是否翻译过。小米有多家语言服务供应商 (LSP)，这使问题变得更棘手。



关键解决方案功能

- 内容管理和本地化的集成系统
- 与其他业务系统集成的能力，简化端到端流程
- 高度自动化内容更新、本地化和发布流程
- 可充分提高中文、英文和 70 多种其他语言的内容重用率和一致性的平台

解决方案: 由技术驱动的内容管理办公室

内容管理办公室仍处于初期阶段，其主管负责管理两名专职内容专家、一名技术支持人员和一支七人翻译团队（一名全职译员、两名项目经理、两名语言专家、一名质量经理和 Danica）。但该办公室已开始整合小米的内容流程，为业务制定标准，并使用关键技术简化内容创作、翻译和发布的端到端流程。

在投资第一批技术产品及解决方案之前，内容管理办公室投入了一年的时间，与小米各部门的相关方讨论他们的内容挑战和需求，并深入探讨他们的角色和工作流。他们还接洽了多家解决方案供应商，包括 RWS。

Danica 说：“我们知道并信任 RWS，因为他们是我们的 LSP 之一。他们也是一家大型语言和内容技术公司，自然而然，我们会咨询他们的意见。RWS 积极参与到我们的业务中，使他们在众多候选供应商中脱颖而出。他们参与了我们的访谈，我们从他们分析问题、提出方案的过程中学到了很多。RWS 在中国有强大的影响力，态度积极主动，产品功能满足我们的需求，是我们的理想选择。”



RWS 的解决方案包括：

- WorldServer 翻译管理系统 (TMS)，监控本地化流程所有环节的工作
- Trados Studio 计算机辅助翻译 (CAT) 工具，与 TMS 集成，用技术驱动的翻译流程为小米内部译员赋能，从而提高生产效率
- Tridion Docs 内容管理系统 (CCMS)，为内容团队提供一个灵活的平台，彻底改变产品文档管理的方式，这也是团队的首要关注点。

系统集成的能力对小米来说非常重要。从集成小米自主研发的 Web 内容管理系统 (WCMS) 开始，简化了流程步骤，充分减少人力，为不同的应用场景节省了 70-75% 的时间。

如何每年节省 2,000 个工作日

小米的一个实际例子是，将本地化网站上的产品页面的速度提高 70%，相当于每年节省 2,000 个工作日。负责海外网站的团队过去需要从 WCMS 复制粘贴页面内容，再通过电子邮件发送翻译需求。而现在，他们只需要简单点几下鼠标，就可以直接从系统提交翻译，TMS 中会自动生成一个项目，而 Danica 的团队也只需要点几下鼠标，就可以将该项目发送给内部译员或某个语言服务供应商。

翻译完成后，还可通过 TMS 集中管理本地审校。翻译被批准后，多语言内容将直接返回 WCMS，等待发布。

TMS 增加了整个流程的自动化程度，提高了流程的可视化程度，还使小米能够利用翻译记忆库(TM) 和术语管理 (创建和维护术语库) 的优势，避免重复工作并提高内容的一致性。¹ TM 和术语库集中保存在 TMS 中，供每个内部和外部译员使用。小米还在构建一个业务门户网站，使其术语库可供所有小米员工和合作伙伴使用，这样一来，每个人在使用技术术语、品牌名称和其他术语时都可以遵循内容管理办公室的建议并从中受益。

¹ TM 是一个储存以前翻译过的内容的数据库，在翻译新内容时自动提供匹配的翻译，从而避免重复翻译并提高一致性。术语库是一个包含已批准术语 (和禁用术语) 的数据库，帮助公司进一步提高内容一致性和品牌合规性。

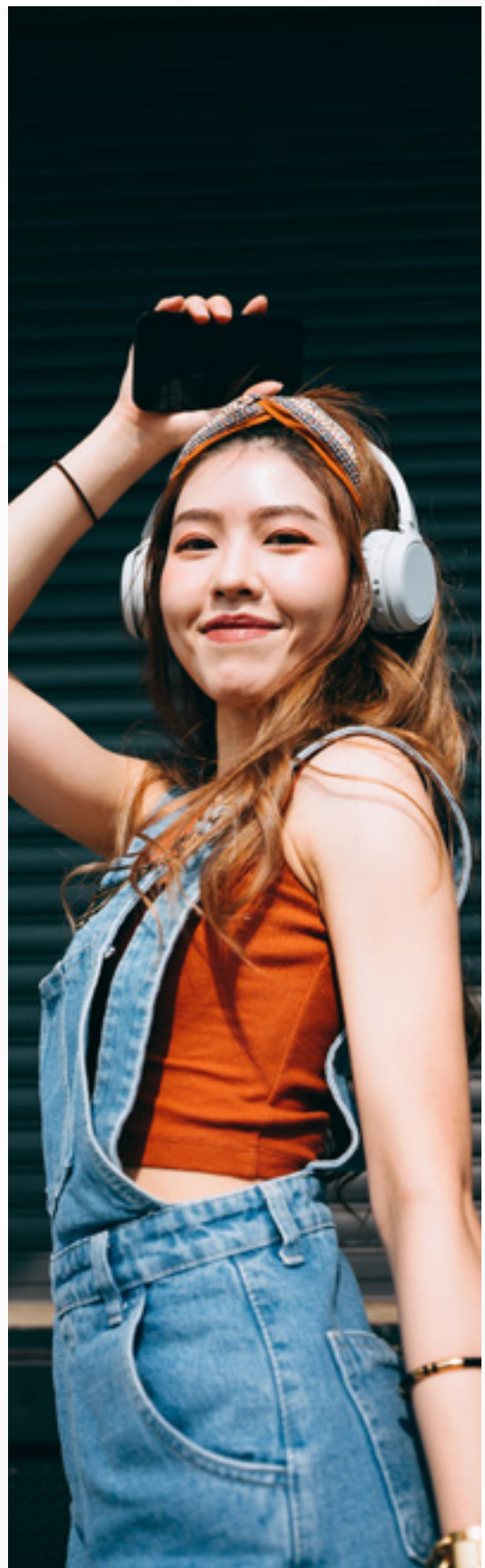
智能内容管理将发布速度提高 70-75%

小米对 Tridion Docs 的使用仍处于早期阶段，目前正在开展一个试点项目，将 1,000 多份用户指南迁移到该平台。这些用户指南非常适合通过 CCMS 进行管理，因为它们高度结构化，文本段落（模块）经常在多个文档中重复使用。

在该系统的帮助下，这些模块（例如法律用语、标准警告、常用功能描述等）只需储存一次，就可以在需要时在不同的文档中重复使用。如果需要更新模块或添加新模块，只需更新一次，按一下按钮，所有文档就会更新为新版本。CCMS 集中储存了所有内容模块及其翻译，CCMS 与 TMS 集成，简化了内容模块的翻译流程。这是小米多语言内容管理的一个巨大变化。

除了简化内容创建和更新之外，CCMS 还彻底改变了发布方式。设计人员无需为每个文档单独排版，系统储存了预先设计的模板，自动生成文档，无需再花时间排版。内容管理办公室估计，使用 Tridion Docs 后，维护和发布这些用户指南所需的时间缩短了 70%，并可能节省数百万人民币。

Tridion Docs 还支持多渠道的动态发布功能，小米未来会继续优化 WCMS，进一步发挥这一功能的优势。不过，单是通过 Tridion Docs 将现有产品说明书推送到 WCMS，公司就节省了 75% 的时间，而以前，业务人员必须花很多时间将产品说明书添加到每个市场的网站上。



保护和提升品牌

Danica 说：“我们的内容管理之旅才刚刚开始，就已经从 RWS 解决方案中获得了巨大价值。我们无需雇佣更多人手就可以逐步满足不断增长的业务需求，同时可以更经济有效地提供更一致、更出色的工作。未来，我们也有时间和空间来做进一步的优化和创新，例如语言 AI，相信它将为我们带来更大的价值。”

作为一家公司，我们制作的无论是离线还是在线的内容，都会影响世界各地客户对我们的看法。这一点很重要，RWS 正在帮助我们最好的一面展现出来。”

小米的主要收益

- 海外产品网页发布的速度提高 70%，节省了 2,000 个工作日
- 向多个国家/地区网站发布产品说明书的时间缩短 75%
- 通过 CCMS 制作印刷版用户指南预估也有类似的上述收益
- 显著提高翻译一致性和质量
- 让团队成员节省了更多时间，可以专注于满足随着业务快速扩展而不断增长的本地化需求

了解有关我们的语言和内容技术的更多信息

rws.com/cn/content-management

rws.com/cn/localization/products

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、金融服务、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力于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。