

NETGEAR®

Durante más de 25 años, **NETGEAR®** ha conectado el mundo con tecnologías de red avanzadas para hogares, empresas y proveedores de servicios de todo el mundo. Ofrece galardonadas soluciones de red para el trabajo remoto, el aprendizaje a distancia, la transmisión en ultraalta definición, los juegos en línea, los servicios de suscripción basados en la nube y mucho más.

Fundación: 1996

Oficinas centrales:
San José, California, EE. UU

Tamaño: entre 800 y 850 empleados (2021)

Elementos de la solución

Servicios de traducción de RWS

TMS (sistema de gestión de la traducción)

Tridion® Sites (gestión de contenidos web)

Language Weaver® (traducción automática)

NETGEAR utiliza una combinación equilibrada entre servicios de localización y tecnología para ayudar a la empresa a crecer en todo el mundo

¿Cómo puede un equipo de localización de tres personas satisfacer las crecientes necesidades de un negocio global? Invirtiendo en los servicios y tecnologías de RWS que logran que dos personas hagan el trabajo de cuatro, y que les sobre tiempo.

Cuando Maggie Chen se incorporó a NETGEAR en 2004, fue la primera gestora de programas de localización de la empresa para todos los idiomas de Asia Pacífico. Desde 2007, ella dirige el equipo (junto a solo dos personas más) que gestiona la localización en todo el mundo. A lo largo de los años, este equipo se ha hecho cargo de una cartera de tareas de localización cada vez mayor y, hoy en día, localizan ocho tipos de contenido diferentes:

- Contenido de sitios web corporativos
- Contenido de las interfaces de usuario (IU) para productos físicos
- IU de aplicaciones de software y servicios
- Documentación de los productos
- Embalaje de productos
- Artículos breves de la base de conocimientos (KB)
- Materiales de marketing
- Páginas de inicio de productos

¿Cómo gestiona el equipo toda esta carga de trabajo que supone entre 600 y 800 trabajos al año, o un total de 7 millones de palabras, traducidas a entre 10 y 25 idiomas por trabajo?

«Para nosotros es importante trabajar con un proveedor de servicios lingüísticos que también sea socio empresarial y que nos ayude a desarrollar nuestro uso de la tecnología para respaldar el crecimiento de la empresa. RWS es exactamente eso».

Maggie Chen

Directora de gestión de programas de localización de NETGEAR

El desafío: cómo hacer más con el mismo número de personas

Desde el principio, NETGEAR ha confiado en proveedores de servicios lingüísticos (LSP) para traducir su contenido, lo que les proporciona de inmediato una buena capacidad de escalabilidad.

Maggie comenzó trabajando con un LSP de Taiwán (donde reside). Pero, a medida que sus responsabilidades se ampliaban, se dio cuenta de que la empresa necesitaba incorporar a un LSP verdaderamente global, preferiblemente uno que también tuviera presencia local. Tras un exhaustivo proceso de selección, NETGEAR optó por asociarse con RWS, con la calidad de las traducciones que se entregan con rapidez, la comunicación proactiva y la flexibilidad como criterios de éxito clave.

Aun así, dado el aumento del volumen de contenido gestionado por el equipo, nunca podrían haber mantenido el ritmo sin haber realizado cambios en su forma de trabajar. Han calculado que harían falta cuatro personas trabajando a tiempo completo (sin tiempo para nada más) solo para:

- Descargar el contenido desde su origen para traducirlo
- Cargarlo en una plataforma a la que el LSP pueda acceder
- Avisar por correo electrónico al LSP
- Recibir los archivos del LSP y pasárselos a los clientes internos para su revisión
- Gestionar las aprobaciones de las traducciones y entregar el contenido final para su publicación

NETGEAR sabía que era importante pasar de este tipo de procesos manuales desconectados a un flujo de trabajo con entregas automatizadas, utilizando herramientas diseñadas específicamente para mejorar la eficiencia de la localización.

«Afortunadamente, RWS es mucho más que un LSP», dice Maggie. «Desde hace más de 15 años, no solo nos han ofrecido excelentes servicios de localización, sino que han estado ahí dándonos consejos para mejorar nuestra forma de trabajar. Durante más de 10 años también nos han ofrecido soluciones de la cartera tecnológica de RWS que han simplificado enormemente nuestras vidas».



Características de las soluciones clave

- TMS conectado al sistema de gestión de contenidos web y a Salesforce para mejorar la eficiencia del flujo de trabajo de localización
- LSP global que traduce hasta 7 millones de palabras al año de diferentes tipos de contenido, a entre 10 y 25 idiomas
- Memorias de traducción para mejorar la coherencia del contenido y equilibrar las necesidades globales y locales
- Traducción automática neuronal para reducir el tiempo total de traducción y proporcionar traducciones instantáneas para la función de chat en directo en línea

La solución: tecnologías lingüísticas y de contenido integradas

En la actualidad, NETGEAR se basa en un ecosistema de tecnologías RWS que no solo hace que la localización sea más eficiente, sino que también permite a la empresa equilibrar el control centralizado de su marca con la libertad local para crear contenido relevante para diferentes idiomas y culturas.

Para el equipo de Maggie, el núcleo del ecosistema es el sistema de gestión de la traducción (TMS) de RWS. Este es el centro a través del que se gestionan los proyectos de localización con un nivel muy alto de visibilidad y control. También está conectado de forma inteligente a dos sistemas empresariales clave para agilizar el flujo de trabajo, Salesforce y Tridion Sites.

La integración con Salesforce a través de un conector estándar permite que los artículos de la KB se envíen fácilmente para su traducción y se devuelvan a Salesforce una vez localizados. La integración con Tridion Sites, otra parte clave del ecosistema tecnológico de RWS, hace lo mismo en el caso de todo el contenido web.

Equilibrio entre control y libertad, entre coherencia y creatividad

Tridion es una plataforma de contenido inteligente, desarrollada por RWS para ayudar a las empresas a gestionar su contenido digital en diferentes canales e idiomas. Facilita considerablemente gestionar las diferentes versiones del contenido y mantener la coherencia, sin perder la libertad de adaptar el contenido a diferentes públicos y necesidades. Tridion Sites, diseñado específicamente para la gestión eficaz del contenido web, es el sistema de gestión de contenidos utilizado por los equipos de marketing y web de NETGEAR para garantizar que ofrecen una experiencia de marca global coherente y relevante a nivel local.

Junto con Tridion, TMS también desempeña un papel fundamental a la hora de ayudar a NETGEAR a equilibrar las necesidades globales y locales, gracias a su función principal de gestión de memorias de traducción.¹

«Una de las cosas que valoramos de RWS», dice Maggie, «es que nos conceden la propiedad completa de la memoria de traducción que han creado y que siguen manteniendo como nuestro LSP global. A través de TMS, podemos poner nuestra memoria de traducción a disposición de los responsables de marketing en cada mercado para que puedan crear contenido relevante a nivel local que, al mismo tiempo, sea coherente con el contenido traducido de forma centralizada en la medida de lo posible».

TMS también simplifica la revisión del contenido localizado por parte de los distintos revisores de NETGEAR en cada país. En primer lugar, les proporciona un único portal a través del cual acceder al contenido y les notifica cuando hay un trabajo que revisar. En segundo lugar, puesto que este no es su principal trabajo, les permite utilizar su tiempo de forma más eficaz. Pueden trabajar en las tareas en intervalos, cuando tengan tiempo, puesto que el sistema guarda automáticamente su trabajo y les ayuda a mantener la coherencia.

¹ Una memoria de traducción es una base de datos de material traducido previamente. Contiene frases o segmentos de origen y sus traducciones. A continuación, esta base de datos se utiliza para «pretraducir» el texto nuevo, lo que reduce la carga de trabajo de traducción y refuerza la coherencia (al reutilizar la misma terminología utilizada anteriormente).

Ventajas principales para NETGEAR

- Capacidad de ampliar la localización sin contratar a más personas
- Ahorro de tiempo del 62 % para el equipo de localización gracias al uso de TMS
- Capacidad de ofrecer una experiencia de marca global coherente con libertad para que los equipos locales se adapten a sus mercados
- Ahorro de costes del 63-77 % por la reutilización de la memoria de traducción
- Revisión local simplificada del contenido traducido
- Acceso a asesoría y a nuevas tecnologías para continuar en el camino hacia la transformación digital

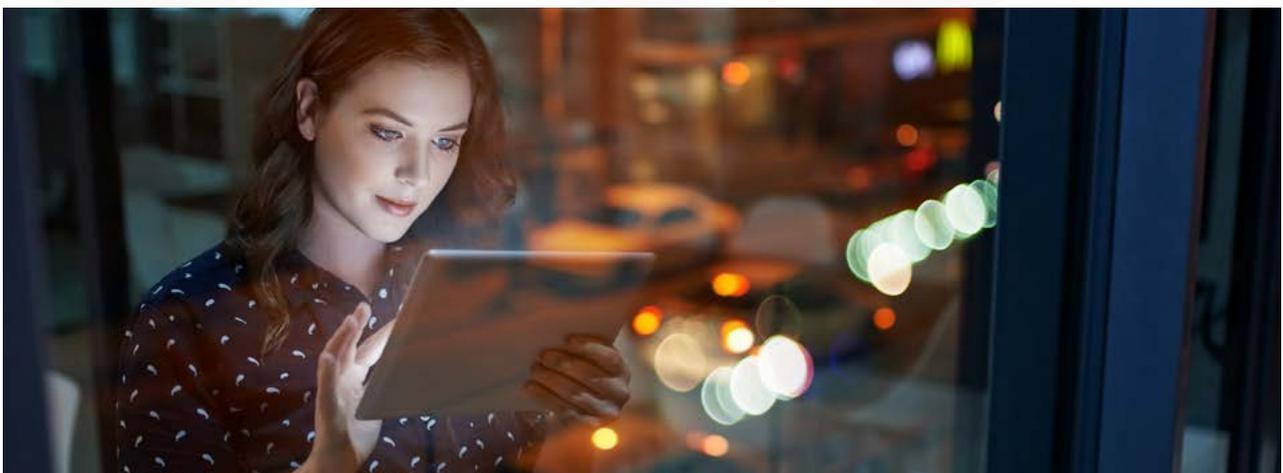
Resultados cuantificables

Sin TMS y sus integraciones, harían falta cuatro personas para mover el contenido a través del flujo de trabajo, pero no tendrían tiempo para hacer nada más.

No podrían interactuar con los creadores de contenido, los propietarios de contenido ni los LSP para establecer la estrategia o el proceso de localización. No serían capaces de gestionar o mejorar la calidad, ni de realizar un seguimiento de las tendencias o informar sobre el progreso. Tampoco podrían investigar nuevas tecnologías con el potencial de ofrecer un mayor valor a la empresa.

TMS les permite disponer del tiempo necesario para hacer todo esto al ofrecerles un mayor control y visibilidad de todo el flujo de trabajo de localización: desde la creación de trabajos hasta su aprobación, desde el cálculo de costes hasta la elaboración de informes, desde el trabajo con las partes interesadas internas hasta la gestión de los LSP. En total, supone un ahorro de tiempo estimado del 62 % para el equipo de Maggie (en comparación con la gestión sin TMS), lo que les permite centrarse en actividades más importantes desde el punto de vista estratégico.

Además, el amplio uso de la memoria de traducción supone un gran ahorro de costes gracias a la pretraducción: entre un 63 y un 77 % al año, en función del volumen de traducción y de cuánto se pueda reutilizar (normalmente más del 60 % y hasta un 85 % de reutilización de la memoria de traducción).



Mejora continua a través de la innovación

Uno de los temas más candentes en el ámbito de la localización es el uso de la traducción automática neural (NMT), y NETGEAR está explorando activamente su uso. La empresa ya está utilizando Language Weaver, la solución de NMT de RWS, de dos formas diferentes.

La primera es para respaldar su función de chat en directo en línea. No se trata de un chatbot automatizado: hay agentes humanos que reciben las consultas de los visitantes al sitio web de NETGEAR. Con un conector a Language Weaver, los agentes de NETGEAR pueden responder a las preguntas formuladas en un idioma que no hablan, porque la inteligencia artificial de Language Weaver ofrece traducciones instantáneas.

El segundo uso es para la traducción automática de los artículos de la KB de la empresa, el contenido del sitio web, la documentación de los productos y las interfaces de usuario, que posteriormente son poseditadas por revisores humanos. Así, se reduce el tiempo de traducción sin sacrificar la calidad.

Este es solo el comienzo por parte de NETGEAR de la exploración de la inteligencia artificial lingüística, un área de investigación y desarrollo activos para RWS. Maggie concluye:

«Para nosotros es importante trabajar con un proveedor de servicios lingüísticos que también sea socio empresarial y que nos ayude a desarrollar nuestro uso de la tecnología para respaldar el crecimiento de la empresa. RWS es exactamente eso. Son un socio proactivo en nuestro camino hacia la transformación digital, incluso mientras siguen ofreciendo excelentes servicios de traducción. Revisan de forma habitual lo que están haciendo para nosotros y toman la iniciativa para resolver problemas y sugerir mejoras. Por eso llevamos trabajando juntos más de 15 años».

Descubre más sobre las tecnologías lingüísticas y de contenido RWS

rws.com/es/products

Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el principal proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de gestión de contenidos y de propiedad intelectual del mundo. Ayudamos a nuestros clientes a conectarse y a ofrecer nuevas ideas a personas de todo el mundo mediante la comunicación de contenido empresarial crítico a escala y la protección y materialización de sus innovaciones.

Nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a interactuar de forma eficaz con personas de cualquier parte del mundo. Para ello, utilizamos nuestra inteligencia global colectiva, amplia experiencia y tecnología inteligente para resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenidos y acceso al mercado.

Entre nuestros clientes se encuentran 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 10 empresas farmacéuticas más destacadas y aproximadamente la mitad de las 20 empresas que más patentes registran en todo el mundo. Nuestra base de clientes abarca las regiones de Europa, Asia Pacífico y América del Norte y del Sur, e incluye una amplia gama de sectores: tecnología, farmacia, medicina, derecho, química, automoción, gobierno y telecomunicaciones. Ofrecemos nuestros servicios desde oficinas en cinco continentes.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: www.rws.com/es

© Reservados todos los derechos. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group*.

* RWS Group es RWS Holdings PLC en representación propia y de sus filiales.