



Este caso práctico se desarrolló con un cliente de SDL, que ahora forma parte de RWS Holdings plc



www.atlascopco.com

Sector: Equipos industriales

Oficinas centrales:

Estocolmo, Suecia

Tamaño: 100 plantas de producción en más de 20 países, 44 695 empleados

Ingresos: 101 000 millones de coronas suecas (2016)

Elementos de la solución:

Tridion Docs, incluido Collective Spaces

Translation Management

Antenna House Formatter

Atlas Copco ofrece documentación técnica bajo demanda a clientes globales

Con la implementación de Tridion® Docs, la unidad empresarial de Técnicas de compresión no solo ha reducido los costes de producción y localización, sino también los riesgos de que los clientes y el personal de mantenimiento soliciten piezas de repuesto incorrectas por equivocación.

Este caso práctico describe la historia de cómo uno de los líderes mundiales en soluciones industriales transformó la gestión de la información técnica de su unidad de negocio Técnicas de compresión.

Antecedentes

Atlas Copco es uno de los principales proveedores de soluciones de productividad industrial en el mundo, desarrolla y fabrica herramientas industriales, equipos de aire comprimido, equipos de construcción y minería y sistemas de montaje. El alcance global del grupo en el mundo abarca 160 mercados, en los que proporciona información esencial sobre los productos en varios idiomas a un gran número de clientes de distintos segmentos.

La unidad empresarial de Técnicas de compresión desarrolla, fabrica y distribuye una amplia variedad de tipos de compresores: compresores de aire fijos exentos de aceite y lubricados con aceite, compresores de aire portátiles, compresores de gases y procesos, turboexpansores, grupos electrógenos, equipos de tratamiento del aire (como secadores de aire comprimido, refrigeradores y filtros) y sistemas de gestión del aire.

El reto de la gestión de la información técnica global

Antes de la implementación de Tridion Docs, la unidad empresarial de Técnicas de compresión hacía frente a retos crecientes a la hora de gestionar la información técnica de la unidad. Con más de 500 opciones distintas entre sus compresores y un gran número de marcas distintas que gestionar y con las que mantener la coherencia, el equipo de documentación encontraba cada vez más dificultades para seguir el ritmo de lanzamiento de productos y el crecimiento del contenido, el cual aumentaba en más de un 10 % cada año.

Por si fuera poco, la organización tenía que mantener actualizada la documentación para un público de clientes internacionales en más de 20 mercados e idiomas. Resultaba de especial complejidad la necesidad de personalizar las publicaciones para los distintos clientes según el subconjunto, elegido entre las 500 opciones disponibles, que estuviera incluido en el compresor adquirido por dicho cliente. Como cada compresor se fabrica a medida según las especificaciones del cliente, el grupo de publicaciones técnicas estaba gestionando 500 combinaciones posibles de documentación técnica.

Requisitos de la solución

Para afrontar estos retos, la organización necesitaba una solución que permitiera que los creadores de contenidos pudieran compartirlos fácilmente entre distintas publicaciones, gestionar el gran número de condiciones y variaciones, y gestionar la traducción del contenido de origen en constante evolución en hasta 24 idiomas.

El grupo de documentación también deseaba disponer de una solución que pudiera hacer frente a los retos de la gestión de los manuales sobre piezas de repuesto. El proceso existente implicaba la creación manual de volúmenes sobre piezas de repuesto y que cada publicación incluyera una gama de piezas para una familia completa de modelos. Este enfoque en relación con las piezas de repuesto resultaba costoso y difícil de gestionar. Incluso los cambios pequeños generaban un coste significativo y repetitivo en la producción de los manuales (diseño) y en la localización (servicios de maquetación). Pero el mayor riesgo de la estrategia era que el personal de servicio y los clientes pidieran las piezas de repuesto incorrectas.

Desafíos

- Dificultades para compartir y reutilizar contenido
- Altos costes de traducción y de servicios de maquetación
- El contenido no se actualiza fácil ni rápidamente
- Gestión de 500 opciones y muchas marcas diferentes

Adopción de DITA

Para limitar este riesgo y reducir los costes de producción y localización, Atlas Copco estableció una estrategia para cambiar a un proceso de edición y publicación basado en temas con DITA XML. El objetivo consistía en la edición de unidades de información de menor tamaño que podrían combinarse de manera más rápida y sencilla según las condiciones establecidas.

Después de comparar las opciones disponibles en el mercado, la organización decidió adoptar Tridion Docs. «Necesitábamos una forma de gestionar las variaciones de nuestro contenido en las distintas marcas y productos, y poder ofrecer la información adecuada al cliente adecuado», explica Louis De Jaegher, director de desarrollo de procesos del mercado de repuestos. «Examinamos las opciones disponibles en el mercado y Tridion Docs nos ofrecía un sistema convincente que satisfacía nuestras necesidades y nos permitía conseguir nuestros objetivos».

Desde 2001, la unidad de Técnicas de compresión fue la primera en adoptar la gestión de contenidos basada en componentes e implantar Tridion Docs. Hace poco, la organización ha migrado con éxito desde la solución XML propia a DITA XML, y ha integrado Arbortext Editor para la edición, Antenna House para la publicación y Translation Management para la localización.

Atlas Copco ofrece documentación técnica bajo demanda a clientes globales

Ventajas

- Reducción del 100 % en costes de maquetación
- Aumento del 50 % en la eficacia
- Reducción del 20 % en costes de traducción cada año
- Aumento de la satisfacción de los clientes gracias a la entrega de manuales personalizados
- Reducción de la solicitud de piezas de repuesto incorrectas

Resultados

Con Tridion Docs, el grupo ha podido mantener el contenido actualizado, reducir los costes de traducción en un 20 %, eliminar los costes de los servicios de maquetación por completo y reducir significativamente el tiempo dedicado a tareas tediosas y manuales relacionadas con la gestión de la traducción.

El equipo de redacción de Técnicas de compresión también ha podido cambiar la forma de gestionar los manuales sobre piezas de repuesto. Pasar de una metodología de manuales de piezas de repuesto «familiar» a una «basada en un modelo» ha reducido considerablemente el número de piezas de repuesto incorrectas solicitadas. El nuevo enfoque permite entregar documentación online bajo demanda. Se han conseguido mejoras significativas en la satisfacción del cliente y una reducción en los costes, y se ha aumentado la eficacia del grupo de publicaciones técnicas.

Tridion Docs también permite que la empresa pueda publicar información bajo demanda en su sitio web corporativo. Los clientes que desean obtener su manual personalizado pueden introducir el número de serie del compresor en el sitio web corporativo. Con este dato, Tridion Docs genera de forma rápida y sencilla la información que necesita el cliente a partir de la información técnica más actualizada que gestiona el grupo.

Ventajas de la solución

Tridion Docs permitió que la organización de redacción lograra varios de sus objetivos fundamentales:

- Escribir unidades de información más pequeñas que puedan readaptarse rápidamente en varias publicaciones
- Gestionar el control de versiones y la relación de temas con publicaciones
- Supervisar una gran cantidad de condiciones y variaciones
- Publicar sobre la marcha para que los clientes puedan obtener la información correcta y relevante bajo demanda
- Reducir el coste de la traducción más allá de lo proporcionado por las tecnologías de memorias de traducción

Conoce más historias de nuestros clientes

[rws.com/es/customers](https://www.rws.com/es/customers)

Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el principal proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, gestión de contenidos y 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 ayudarles a resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenido y acceso al mercado.

Nuestros clientes incluyen 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 en una amplia gama de sectores: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental y telecomunicaciones, a los que 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.