



**COMMSCOPE®**

## CommScope establece un único sistema de gestión de contenidos para todos sus equipos de publicaciones técnicas

[www.commscope.com](http://www.commscope.com)

**Empresa**  
CommScope

**Fundada**  
1976

**División**  
Publicaciones técnicas

**Sede**  
Hickory, Carolina del Norte, EE. UU.

**Empleados**  
Más de 30 000

**Ingresos anuales**  
8590 millones de dólares

**Sector**  
Tecnología de las comunicaciones

**Socios de instalación globales**  
10 000

**Patentes globales**  
Más de 15 000

**Usuarios globales de Tridion Docs**  
Más de 50

### Solución

Tridion® Docs

A lo largo de los años, CommScope ha adquirido muchas empresas y, como resultado, contaba con una enorme variedad de sistemas que utilizaba para sus publicaciones técnicas. Necesitaba un único sistema de gestión de contenido empresarial (CMS) que permitiera a sus equipos de publicaciones técnicas de toda la organización colaborar con mayor facilidad y trabajar de forma más eficiente.

### Acerca de CommScope

La visión de CommScope es construir la red del futuro.

Diseña, fabrica, instala y ofrece asistencia a la infraestructura de hardware y a la inteligencia de software que permite que nuestra sociedad digital interactúe. Al trabajar con los clientes, realiza avances en la banda ancha, las redes empresariales y las redes inalámbricas para impulsar el progreso y crear conexiones duraderas.

Los equipos de publicaciones técnicas desempeñan un papel fundamental en esta misión: crear, gestionar y entregar el contenido que permite a los clientes sacar el máximo partido a sus productos, a los técnicos de asistencia realizar sus tareas de instalación y asistencia de forma rápida y eficaz, y a los responsables de servicios ofrecer formación en el momento en que se necesite.

**«Tener tantos sistemas diferentes en uso nunca nos iba a funcionar. Sabíamos que, desde el punto de vista de la eficiencia y el ahorro de costes, consolidar una única solución de CCMS era lo correcto».**

**Ryan Shubert**

Director de publicaciones técnicas  
RUCKUS Networks, CommScope

### Varios equipos, varios sistemas, varios problemas

CommScope es una empresa de adquisiciones. En 2019, CommScope adquirió ARRIS, un proveedor de equipos de telecomunicaciones, que había adquirido previamente RUCKUS Wireless, un proveedor de equipos de red. Debido a esto, había varios equipos de publicaciones técnicas simultáneamente, cada uno de los cuales utilizaba sus propias herramientas y procesos para gestionar la documentación de los productos. Como resultado, CommScope se enfrentaba a una situación en la que se utilizaban diferentes sistemas, lo que multiplicaba los costes de la gestión de contenidos y generaba un esfuerzo inútil por la falta de sincronización entre los equipos.

Ryan Shubert, director de publicaciones técnicas del equipo de RUCKUS Networks, era muy consciente de los problemas que esto causaba y de que era necesaria una solución rápida para detener la proliferación de sistemas. Los equipos de publicaciones técnicas de CommScope, como partes interesadas, se reunieron para encontrar juntos una solución.

Los participantes clave sabían que, al reunir a todos los equipos con una «solución única», la colaboración sería más fácil, la visibilidad de todos los proyectos de publicaciones técnicas aumentaría y la gestión general del contenido de marca mejoraría.

Con el objetivo de agilizar y modernizar su gestión de contenidos, CommScope comenzó a explorar sus requisitos clave para un sistema de gestión de contenidos por componentes (CCMS) empresarial.



## Requisitos clave

Con una amplia cartera de productos y un catálogo de productos en constante crecimiento, cada uno con varias versiones publicadas, era imprescindible que, fuera cual fuera el sistema elegido por CommScope, se pudiera ampliar para adaptarse al crecimiento de la empresa y causara la mínima interrupción posible.

### 1. Sistema centralizado

Entre todos los equipos de publicaciones técnicas de CommScope se crean, actualizan y distribuyen cientos de documentos mensualmente. Por ese motivo, CommScope también debía garantizar que el nuevo sistema ofreciera una solución integral para todo el ciclo de vida de la gestión de contenidos. La organización restringió los criterios a lo esencial para garantizar el éxito y los objetivos a largo plazo, y eso constituyó la base para la selección de proveedores.

### 2. Control de versiones

Un requisito fundamental para el nuevo sistema era una gestión de publicaciones y un control de versiones sólidos. Los equipos de publicaciones técnicas de CommScope están distribuidos por todo el mundo, y realizar un seguimiento de las diferentes versiones de los documentos al mismo tiempo que se colabora en nuevos documentos para los últimos lanzamientos suponía un reto considerable.

### 3. Rendimiento garantizado

CommScope también necesitaba un sistema que pudiera alojar el proveedor y quería garantizar que el rendimiento y la velocidad del CCMS elegido cumplieran sus altos estándares.

### 4. Respeto

Además, CommScope deseaba implementar un sistema que tuviera una solución probada dentro de la comunidad de publicaciones técnicas, una solución que fuera respetada y muy valorada por sus homólogos.

Por supuesto, eso conllevó una serie de desafíos como, por ejemplo, cómo elegir la mejor solución de CCMS empresarial que satisficiera a todas las partes interesadas. Al igual que con cualquier fusión o adquisición, pueden surgir dificultades al intentar imponer cambios que alteren el *statu quo*. La resistencia al cambio y a volver a aprender a hacer las cosas en nuevos sistemas puede presentar obstáculos difíciles de superar. Aparte del coste, Ryan sabía que su mayor reto iba a ser convencer a los demás equipos de publicaciones técnicas de que su sistema preferido era el mejor. Poder demostrar el valor del sistema rápidamente se convirtió en una prioridad.



### Resultados

- Implementación en el plazo de un mes
- 60 % de ahorro en costes de alojamiento
- 20 % de reutilización de contenido por trimestre

### La solución perfecta

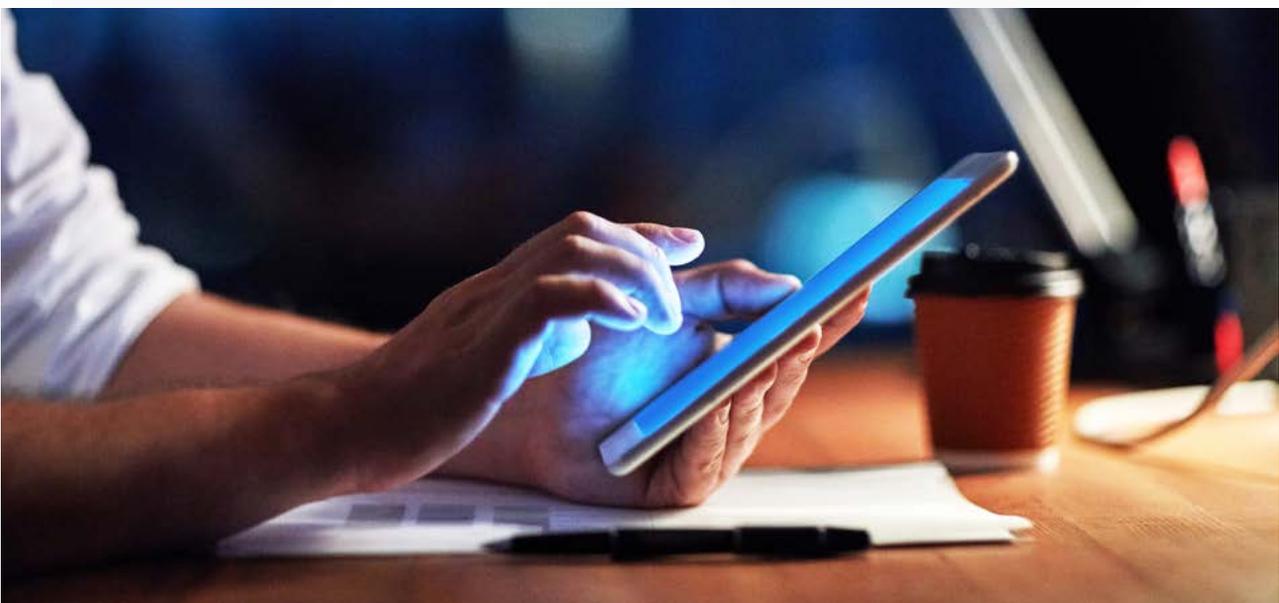
Para Ryan y su equipo, la mejor opción era Tridion Docs. Antes de la adquisición, su equipo de RUCKUS había utilizado Tridion Docs, por lo que estaba muy familiarizado con el contenido estructurado y comprendía los matices de cómo se creaba y gestionaba el contenido. Ese conocimiento y esa experiencia resultaron ser cruciales para demostrar su valor y generar confianza en el producto y las soluciones entre otros equipos de publicaciones técnicas de CommScope.

Durante el proceso de evaluación, CommScope descubrió que Tridion Docs era el sistema más intuitivo y fácil de usar para sus empleados. Esto es importante: no todos los usuarios de Tridion Docs en CommScope son redactores técnicos. A través de la interfaz de Collective Spaces, los redactores no técnicos, como el personal de marketing, pueden editar el contenido de origen en una interfaz de usuario intuitiva que les resulte familiar. Eso crea una relación de trabajo más sencilla entre los diferentes equipos y ayuda a establecer una «única fuente de conocimientos» para toda la documentación técnica.

**«Como el equipo de marketing no necesita pedirnos que hagamos cambios por ellos, tiene más control sobre el contenido de alto nivel para cuya producción realmente no se necesita ninguna experiencia en DITA o XML. Lo único que tenemos que hacer es darles un enlace para acceder, ellos hacen sus cambios y nosotros lo publicamos por ellos. Es una forma mucho más eficiente de trabajar».**

### Ryan Shubert

Director de publicaciones técnicas, RUCKUS Networks, CommScope



CommScope también descubrió que Tridion Docs ofrecía el control más completo de las diferentes versiones del contenido a través de su exclusiva función de Baselining. Gracias a Baselines y los identificadores únicos globales (GUID), Tridion Docs facilita la gestión de escenarios complejos de revisión y control de versiones de cualquier publicación sin afectar al trabajo en curso ni duplicar el contenido. Para cualquier organización en la que la precisión y la relevancia de la información sean importantes, Baselining ofrece un aumento significativo de la productividad.

### Baselines

La tecnología de Baselining de Tridion Docs simplifica la forma en que las empresas gestionan el contenido esencial para el negocio.

Baselining proporciona una forma sencilla de crear publicaciones de cualquier tamaño a partir de un conjunto más amplio de componentes de contenido. Las versiones de los componentes individuales se reutilizan y combinan en nuevas bases de referencia. Eso permite gestionar varias versiones de las bases de referencia, lo que es esencial para admitir variaciones de productos y un desarrollo ágil.

Permite ver el historial completo de la información publicada, actualizarla y volver a publicarla sin que esto afecte a otras versiones publicadas. De esta forma se evita que el contenido quede obsoleto o desincronizado en los activos digitales.

Las capacidades de alojamiento también eran un requisito clave para CommScope. Al seleccionar Tridion Docs como su CCMS empresarial, CommScope pudo consolidar la publicación técnica en una única fuente, lo que supuso un ahorro del 60 % en costes de alojamiento para el equipo de publicaciones técnicas de RUCKUS, ya que esos costes de alojamiento se compartían ahora entre todos los equipos de publicaciones técnicas de CommScope. Se trata de una ventaja significativa para CommScope, ya que así evita pagar los costes de equipos independientes.

Sin embargo, la rentabilidad era solo una de las ventajas de elegir Tridion Docs.

Dado que el equipo de RUCKUS de Ryan ya tenía experiencia como usuario del sistema, ya contaba con bibliotecas de contenido, casos de uso y tipos de documentos más diversos y una base de conocimientos interna de material que podía ser utilizada por todos los demás equipos de publicaciones técnicas. Un taller práctico que permitía familiarizarse con el sistema a todos los usuarios resultó ser extremadamente valioso. Cuando llegó el momento de implementar Tridion Docs en todos los equipos, todo el mundo contaba con las herramientas y los conocimientos adecuados para empezar de inmediato.

Como explica Ryan:

«Podimos mostrar cómo Tridion Docs nos había ayudado a alcanzar un estado mucho más avanzado y eso nos proporcionó la ventaja que necesitábamos para demostrar a las partes interesadas que este sistema era el que queríamos utilizar para basar nuestra solución empresarial.

También pudimos utilizar nuestro propio contenido de formación, lo que nos aportó confianza, ya que nuestra experiencia con Tridion Docs nos permitió ayudar a los demás equipos a ponerse al día rápidamente.

Esto, en combinación con la ayuda que recibimos de RWS Professional Services, nos situó en una posición privilegiada para demostrar su valor. Esta posición quedó patente durante el taller de prácticas recomendadas de Tridion Docs, donde se descubrieron, probaron y debatieron nuevas prácticas recomendadas».

Una vez que se tomó la decisión, la implementación y el despliegue se completaron en un mes. Un proveedor externo, Number 9 Solutions, proporcionó asistencia en la migración de los sistemas antiguos a Tridion Docs.

## Siguientes pasos

Ahora que CommScope ha establecido un único sistema de gestión de contenidos para todos sus equipos de publicaciones técnicas, los esfuerzos se han centrado en cómo mejorar aún más su estrategia de contenido y experimentar todo lo que Tridion Docs puede ofrecer.

Los productos de CommScope pueden tener diferentes marcas, pero ahora que todos sus equipos de publicaciones técnicas están trabajando en el mismo CCMS, el plan es adoptar un modelo de contenido unificado y una hoja de estilo estandarizada. De esta forma, el contenido de producto puede conservar su marca distintiva y, a la vez, mantener la coherencia con una sola guía de estilo. Los redactores técnicos también pueden compartir materiales con mayor facilidad una vez que todos los equipos adoptan una forma común de trabajar.

CommScope también está estudiando el uso de Tridion Docs Taxonomy Space para gestionar de forma centralizada su taxonomía e integrarla en toda la empresa. Esto permitirá el uso de metadatos enriquecidos para fomentar la personalización, proporcionar mejores resultados de búsqueda y mostrar las relaciones entre elementos de contenido.

Por último, CommScope está explorando nuevas formas de mejorar la experiencia de la documentación al ir más allá de los archivos impresos y PDF tradicionales para ofrecer contenido de formas más dinámicas y accesibles para móviles. Esto también abre oportunidades para mejorar las experiencias del servicio de asistencia tanto para clientes como para técnicos, que permiten establecer casos de uso de realidad aumentada y virtual, tecnología de voz y manos libres, y chatbots para un autoservicio avanzado.

## Conoce más historias de nuestros clientes

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

### Acerca de RWS

RWS Holdings plc es un proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de contenidos y de propiedad intelectual único y líder a nivel mundial. Gracias a la transformación del contenido y al análisis de datos multilingües, nuestra exclusiva combinación de tecnología y experiencia cultural ayuda a nuestros clientes a crecer al garantizar que se les entenderá en cualquier lugar y en cualquier idioma.

Nuestro objetivo es hacer posible el entendimiento global. Al combinar el conocimiento cultural, el conocimiento del cliente y el conocimiento técnico, nuestros servicios y tecnología ayudan a nuestros clientes a conseguir y retener clientes, ofrecer experiencias de usuario excelentes, cumplir las normativas y obtener información práctica sobre sus datos y contenido.

Trabajamos con más del 80 % de las 100 marcas más importantes del mundo, más de tres cuartas partes de las 20 empresas más admiradas según la revista Fortune y casi todas las empresas farmacéuticas, bancos de inversión, bufetes de abogados y encargados de la tramitación de patentes más importantes. Nuestra base de clientes abarca Europa, Asia-Pacífico, Norteamérica y Sudamérica. Nuestras más de 65 ubicaciones repartidas por los cinco continentes prestan servicio a clientes en los sectores de la automoción, la química, las finanzas, el derecho, la medicina, la farmacia, la tecnología y las telecomunicaciones.

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

© 2023 Todos los derechos reservados. 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.