



Intralox aumenta la productividad y reduce los costes de maquetación en un 99 % con Tridion Docs

www.intralox.com

Fundación: 1971

División: Comunicaciones técnicas

Sector: Fabricación

Sede: Nueva Orleans, Luisiana

Empleados: Más de 2000

Clientes: Más de 60 000

Países con servicio directo: Más de 100

Idiomas ofrecidos: 18

Intralox es el líder mundial en soluciones de transporte, especializado en bandas transportadoras modulares de plástico, y servicios y equipos relacionados. Crean tecnologías innovadoras como las bandas transportadoras modulares de plástico, la tecnología ThermoDrive®, los sistemas en espiral DirectDrive™ y los equipos Activated Roller Belt™ (ARB™).

El grupo de comunicaciones técnicas de Intralox es responsable de crear y mantener la documentación interna y dirigida al cliente de todos los productos. Eso incluye la documentación de los productos, las directrices de diseño, los manuales de usuario, los manuales de mantenimiento, los manuales de ingeniería, las políticas y los procedimientos.

Situación

Dado que el lema de la empresa es «Innovadores por convicción», no sorprende que Intralox busque constantemente formas de hacer mejor las cosas. Como principal fabricante de bandas transportadoras del mundo, Intralox desarrolla, mejora y cumple sus promesas a los clientes de forma continua. Por eso, en 2018, la empresa decidió evaluar su estrategia de contenido y realizar cambios en la forma en que produce, mantiene y distribuye su documentación técnica.

Posiblemente, el cambio más importante se produjo cuando Jonathan Chandler, en aquel entonces un experimentado redactor técnico de Intralox, defendió la creación del grupo de comunicaciones técnicas y así reunir a todos los redactores técnicos en un equipo unificado. Actualmente Jonathan es el supervisor del grupo de comunicaciones técnicas y dirige un equipo de 10 redactores.

Elementos de la solución

Tridion® Docs

RWS Translation Management

Servicios lingüísticos de RWS

Resultados

Reducción del 99 % en costes anuales de maquetación

Productividad 3 veces superior que los usuarios que no son de Tridion

79 % de ahorro en los costes de traducción

Gestión de contenidos consolidada en una única fuente de conocimientos

Eliminación de los costes de TI para sistemas redundantes

Reto

Uno de los mayores retos a los que se enfrentó inicialmente el grupo de comunicaciones técnicas fue seguir el ritmo de las necesidades de la empresa a medida que crecía. Con unos documentos típicos de 100-120 páginas de media y los más largos de más de 500 páginas, actualizar los documentos de forma coherente se había convertido en una tarea enorme. Según los comentarios de los clientes, se requerían cambios con frecuencia y los costes de maquetación y traducción aumentaban constantemente. A pesar de que el grupo de comunicaciones técnicas ahora opera de forma unificada, la documentación de cada línea de productos individual se seguía gestionando y manteniendo en sistemas independientes. El contenido se redactaba de forma aislada y, después, se revisaba en PDF, lo que se traducía en cientos de archivos distintos y numerosas versiones del mismo contenido.

Tras una auditoría interna, Intralox descubrió que tenía el potencial para reutilizar el 87 % de su contenido, pero su proceso actual no tenía ninguna forma de permitir o gestionar la reutilización del contenido de forma eficaz. El grupo de comunicaciones técnicas pronto se dio cuenta de que la solución lógica era pasar a un enfoque de gestión de contenidos estructurados. También se dieron cuenta de que, para que este cambio fuera sostenible y para maximizar la reutilización del contenido, la estandarización y la colaboración entre equipos, se necesitaría un sistema de gestión de contenidos por componentes (CCMS) para gestionar el contenido de forma centralizada. Para Intralox era muy importante que el sistema elegido se basara en la nube y se integrara con su sistema de gestión de traducción para poder seguir aprovechando su memoria de traducción. Como clientes ya existentes de los servicios lingüísticos y la gestión de la traducción de RWS, Tridion Docs fue la opción de CCMS más destacada para Intralox.

Solución

Como preparación para la transición a un sistema de gestión de contenidos estructurados basado en DITA, Intralox necesitaba actualizar su estrategia de contenido. El equipo trabajó en estrecha colaboración con Content Rules, un socio de RWS con consultores expertos en estrategias de contenido estructurado. El grupo de comunicaciones asumió la tarea de modelar su contenido, contextualizarlo con metadatos, organizarlo en una taxonomía y definir sus flujos de trabajo. Cada publicación se desglosaba en sus componentes (capítulos, procedimientos, conceptos, imágenes, etc.) y se estandarizaba en la medida de lo posible. A continuación, se aplicaban los metadatos al contenido de un proyecto con participantes de todas las áreas de la empresa, desde marketing e ingeniería hasta el servicio al cliente. Por último, se crearon flujos de trabajo para la producción, revisión y entrega de contenido de todos los componentes.

Jonathan explica cómo sentar las bases de una estrategia de contenido estructurado ayudó a Intralox a obtener el máximo valor de Tridion en un breve espacio de tiempo:

«Este trabajo fue fundamental para el éxito y el rápido progreso que hicimos. No podríamos haber logrado lo que hicimos ni haber conseguido el mismo nivel de reutilización si hubiéramos seguido trabajando de la forma que lo hacíamos».

Intralox reduce los costes de publicación en un 99 % con Tridion Docs

Una vez finalizado el trabajo estratégico, Intralox implementó fácilmente Tridion Docs en el grupo de comunicaciones técnicas y vio un aumento de la productividad inmediato. Los manuales de usuario que incluyen toda la información que los usuarios finales necesitan para instalar su equipo, utilizarlo, repararlo o solucionar problemas se actualizan con mayor frecuencia. Anteriormente, este trabajo se realizaba en sistemas independientes con flujos de trabajo diferentes y requería la colaboración de participantes de varios departamentos. Sin embargo, los redactores técnicos ahora trabajan con Oxygen XML Author y Tridion Docs Publication Manager para estas tareas. Además, Tridion pudo eliminar las ineficiencias mediante la consolidación del proceso de creación de borradores y revisión en un único sistema: Collective Spaces.

Con Collective Spaces, Intralox centralizó el proceso de redacción técnica y combinó los comentarios en un nuevo flujo de trabajo optimizado. Los equipos de ingeniería y el equipo de servicios del ciclo de vida participan a través de Review Space, lo que significa que los redactores que trabajan en esas actualizaciones ya no tienen que ponerse en contacto con los expertos en la materia por separado ni intentar realizar un seguimiento de los cambios a través de varios PDF; ahora pueden ver todos los cambios sugeridos en la interfaz de usuario de Tridion. También pueden comunicarse entre sí a través de Tridion, mediante comentarios sincronizados y un sencillo mecanismo de retroalimentación que permite una mayor colaboración.

Tridion también ha permitido a Intralox aprovechar su potencial para reutilizar contenido en todo el grupo de comunicaciones técnicas. Antes de implementar DITA y Tridion Docs, el contenido reutilizable debía copiarse y pegarse en todos los documentos relevantes y gestionarse por separado. Con Tridion, el contenido se crea una vez y se implementa en varios documentos con solo pulsar un botón. La transición al contenido estructurado ha mejorado enormemente la reutilización del contenido, la calidad, la coherencia y la eficiencia de la traducción, y ha contribuido a que el grupo de comunicaciones técnicas sea 3 veces más productivo que otros grupos que trabajan fuera de Tridion. En combinación con los servicios lingüísticos y la gestión de la traducción de RWS, Intralox ha logrado una reducción del 99 % de los costes de maquetación y un ahorro del 79 % de los costes de traducción¹.

Estas ventajas se han filtrado incluso a otras partes de la organización. Con Tridion y el contenido estructurado, el grupo de comunicaciones técnicas puede atender de forma más eficaz a la parte de asistencia al cliente de la empresa mediante la inclusión de secciones de manuales más grandes en los pedidos de ventas. Como objetivo a largo plazo, el grupo de comunicaciones técnicas quiere pasar a un formato HTML, lo que facilitará el acceso a contenidos específicos y el uso compartido de los contenidos.

Las mejoras en el proceso que ha realizado el grupo de comunicaciones técnicas también las percibe el equipo de formación del cliente, que utiliza la documentación técnica para desarrollar programas de formación. Deben crear material desde cero con menos frecuencia y, como resultado, han podido crear contenidos mucho mejores. Estos resultados son un gran logro para Intralox, que siempre se ha sentido orgulloso de sus altas valoraciones en la precisión del servicio al cliente.



¹ Fuente: Revisión empresarial trimestral de Intralox 2021

«El componente de publicación dinámica de Tridion es crucial para nosotros. Nos ofrece mucha flexibilidad y más oportunidades para dividir la forma en que ofrecemos contenido y qué estamos ofreciendo en cada lugar».

Jonathan Chandler

Supervisor del grupo de comunicaciones técnicas de Intralox

¿Y ahora qué?

Intralox ha realizado grandes avances en la optimización de la entrega de su contenido técnico en PDF con Tridion Docs y, mirando hacia el futuro, está entusiasmado con la implementación de más opciones de publicación dinámicas. Actualmente, el grupo está probando la entrega de contenido a través de la web, con el objetivo de que su documentación sea aún más accesible y versátil.

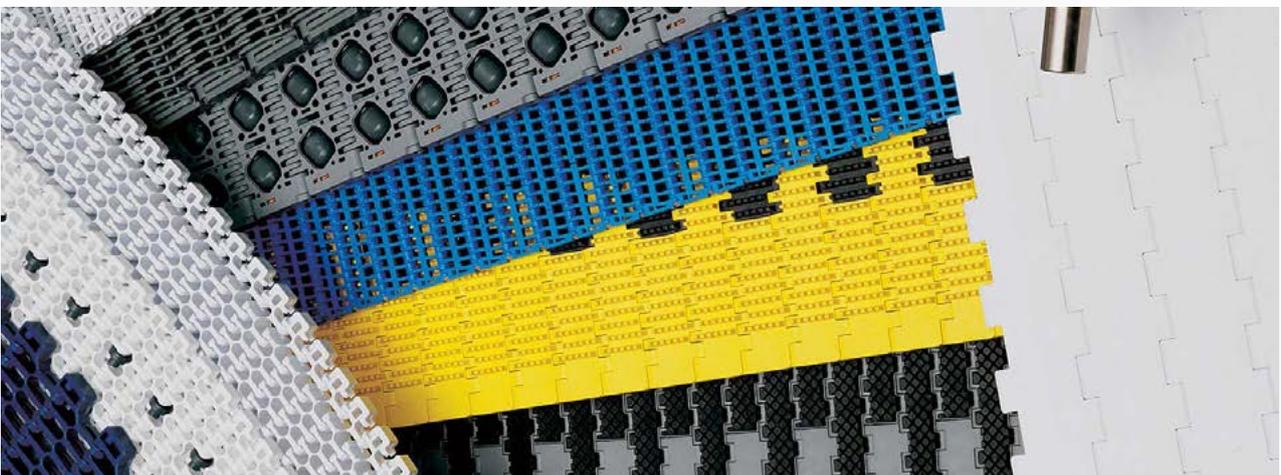
Jonathan habla sobre cómo cree que eso se convertirá en un aspecto más importante de su uso de Tridion en el futuro:

«El componente de publicación dinámica de Tridion es crucial para nosotros. Nos ofrece mucha flexibilidad y más oportunidades para dividir la forma en que ofrecemos contenido y qué estamos ofreciendo en cada lugar. La posibilidad de entregar documentos más pequeños en PDF mientras incluimos más contenido en la web... es muy importante para nosotros».

Otra vía que se está probando es permitir a los expertos en la materia crear contenido en Tridion. Actualmente, los expertos en la materia documentan los procesos de desarrollo de productos en una serie de sistemas (PowerPoint, Excel, notas, correos electrónicos) y el grupo de comunicaciones técnicas tiene que fusionar esa información para crear sus documentos técnicos. Al proporcionar a los expertos en la materia acceso a Draft Space para documentar el desarrollo de productos, los redactores técnicos pueden acceder fácilmente a él, colaborar con los expertos en la materia desde un momento más temprano y utilizar la información para crear los tipos de documento que sean necesarios.

Intralox ha logrado un asombroso ahorro gracias al uso de Tridion, pero el valor real es más profundo. Jonathan explica cómo la implementación de Tridion Docs ha permitido a Intralox mantenerse fiel al mantra de su empresa, «Innovadores por convicción»:

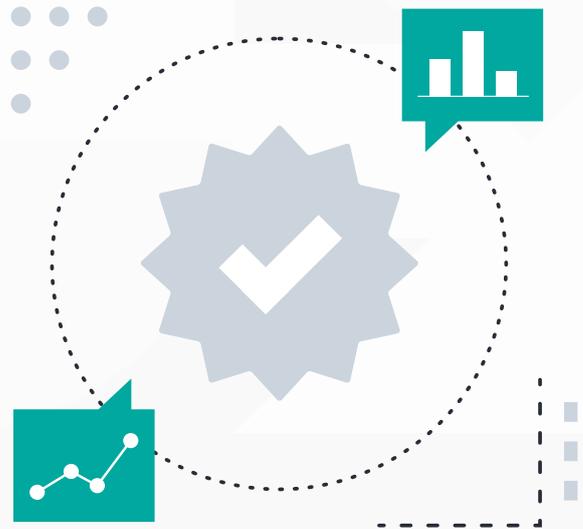
«El paso a DITA y la implementación de Tridion nos ha permitido disfrutar de más control. Nos ha proporcionado nuevas formas de pensar sobre el contenido: cómo lo utilizamos, quién lo crea, cómo lo compartimos. Nos ha dado más flexibilidad y oportunidades que no teníamos antes».



«No podríamos haber logrado lo que hicimos ni haber conseguido el mismo nivel de reutilización si hubiéramos seguido trabajando de la forma que lo hacíamos...»

Jonathan Chandler

Supervisor del grupo de comunicaciones técnicas de Intralox



Conoce más historias de nuestros clientes

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

Entre nuestros clientes se encuentran 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 20 empresas farmacéuticas más destacadas y 19 de las 20 empresas que más patentes registran. Nuestra base de clientes abarca Europa, Asia-Pacífico, Norteamérica y Sudamérica. Trabajamos en los sectores automovilístico, químico, financiero, jurídico, médico, farmacéutico, tecnológico y de telecomunicaciones, a los que prestamos servicio desde más de 80 ubicaciones mundiales 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/

© 2022 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.