



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

# MEYN

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

**Sede:** Ámsterdam, Países Bajos

**Tamaño:** aproximadamente  
1000 empleados en todo el mundo

**Fundación:** 1959

#### Elementos de la solución:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

## Meyn implanta rápidamente su proceso de documentación de usuario

**Meyn, un destacado fabricante de equipos originales (OEM) para el sector avícola, debía enfrentarse a un reto importante relacionado con su proceso de documentación. El sistema que actualizaba los manuales de usuario de toda su cartera de productos estaba desfasado, lo que dio lugar a ineficiencias internas y a un contenido poco preciso.**

Cuando la nueva normativa de la UE estableció un estándar alto para la documentación de los productos, Meyn optó por RWS para ayudarle a optimizar todo el ciclo de vida de la documentación y adaptarla así al siglo XXI.

Fundada en 1959, Meyn Food Processing Technology B.V. se ha posicionado como un proveedor líder de equipos y sistemas utilizados en el procesamiento de las aves de corral en todo el mundo. Para apoyar a sus clientes globales en más de 100 países, Meyn crea y publica una serie de manuales de usuario y documentación relacionada. Estos contienen información relacionada con la seguridad, funcionamiento, mantenimiento, solución de problemas, instalación y transporte. Aunque Meyn sirve a clientes de todo el mundo, debe cumplir la legislación de la UE que dicta los estándares aplicables a la información requerida.

#### La insatisfacción del cliente lo dice todo

Hasta la fecha, Meyn dependía de un proceso de documentación que fue definido durante la década de los noventa. Los redactores creaban y actualizaban los manuales, a menudo sin conocimiento de primera mano de los equipos y sistemas de los que se hablaba. Se utilizaba una gran variedad de aplicaciones de Adobe y Microsoft Office junto con un procesador de documentos inflexible para crear, actualizar y publicar estos manuales. Este enfoque dio lugar a contradicciones e inexactitudes en la documentación y a retrasos en la entrega de las publicaciones, lo que provocó quejas.

Según Tom den Hertog, gerente del departamento de documentación del Meyn, estas situaciones desataron el caos en su departamento, ya que los redactores trataron de lidiar con estos problemas de satisfacción de los clientes junto con la acumulación de otros proyectos de documentación. Esto, combinado con la necesidad de cumplir la legislación de la UE, llevó a Meyn a buscar una solución diseñada específicamente para redefinir sus manuales por completo.

### Desafíos:

- Los estrictos requisitos de la nueva legislación de la UE
- Documentación desactualizada
- Errores, incoherencias y deficiencias de tiempo
- Mala experiencia del cliente

**«Tridion Docs ya nos ha permitido mejorar drásticamente la coherencia, precisión y uniformidad de nuestra documentación. El siguiente paso será utilizarlo para un modelo de publicación de autoservicio».**

**Tom den Hertog, gerente**  
Departamento de documentación

### Elegir un socio de confianza

La compañía consideró tres posibles soluciones, incluidas HyperDock, Author-it y Tridion Docs. RWS destacó por sus trabajadores, su enfoque y el hecho de que desarrolla y mantiene su propia tecnología. «Uno de los proveedores no ofrecía las funcionalidades listas para usar que incluía el conjunto de RWS. A otros les faltaba ese "clic" que los usuarios buscan inconscientemente. Pensamos que RWS se acercaba mucho a nosotros como socio», afirma den Hertog.

### Impulsar la reutilización de contenido y la coherencia

Tridion Docs ofrece las principales funciones que Meyn necesitaba para cumplir las expectativas del cliente. La compatibilidad con procesos como la Arquitectura Darwin para transcribir información (DITA) y el Inglés técnico simplificado (STE) garantiza que Tridion Docs encaje perfectamente en los procesos establecidos de Meyn. La colaboración estilo Wiki facilita a los redactores y expertos en la materia la tarea de crear, contribuir, revisar y editar el contenido estructurado. Como resultado, la empresa puede confiar en la precisión de la información de sus manuales.

Y es que Tridion Docs admite procesos basados en datos, en lugar de en archivos, y almacena, organiza y gestiona todo el contenido estructurado en cualquier idioma. El departamento de documentación de Meyn puede alcanzar nuevos niveles de velocidad, calidad y coherencia.

Los redactores pueden trabajar fácilmente con secciones específicas de un manual en lugar de con el documento completo, lo que le permite centrarse y reutilizar contenido con más facilidad. De hecho, Meyn espera reutilizar hasta el 25 % de su contenido, lo que le permitirá reducir sus costes de traducción en un 30-50 % mediante la publicación automatizada y al no tener que volver a traducir varias veces el mismo contenido. Además, los redactores podrán cumplir fácilmente la legislación de la Unión Europea y evitar problemas legales. Todo esto reduce la dependencia de los redactores a equipos técnicos y expertos en la materia.



## Meyn implanta rápidamente su proceso de documentación de usuario

### Resultados:

- Mejora de la coherencia y la precisión de la documentación
- Mayor satisfacción del cliente
- Menor dependencia en expertos en la materia
- Se espera poder reutilizar hasta el 25 % de sus contenidos
- Se pretende a reducir los costes de traducción en un 30-50 %
- Se cumple con la legislación de la UE con respecto a la documentación
- Se satisfacen las necesidades de muchos departamentos
- Posibilidad de ofrecer a los clientes un modelo de publicación de autoservicio

### Potenciar la reutilización de contenido de toda la empresa y el autoservicio del cliente

Unos meses después de la implementación de Tridion Docs, el departamento de den Hertog había creado un prototipo de manual de usuario para que el equipo ejecutivo lo revisara. El departamento ahora está configurado para volver a redactar todo su contenido.

Mientras tanto, el equipo de ventas también está explorando el potencial de la solución para procesar presupuestos y otros textos relacionados con las ventas. Den Hertog también espera que los departamentos de marketing y formación aprovechen las ventajas de la solución. Esto incrementará la reutilización de contenido y la uniformidad en toda la empresa.

De cara al futuro, Meyn pretende ofrecer a sus clientes la capacidad de publicar sus propios manuales bajo demanda. Esto será posible mediante la función de entrega dinámica de Tridion Docs, que permite a los clientes crear un manual interactivo y personalizado que se adapta a sus necesidades y se ofrece en todos los dispositivos.

## Conoce más historias de nuestros clientes:

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

### 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, contenido 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: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental 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](https://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.