



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

Panasonic

panasonic.net

Sector: Electrónica, fabricación

Fundación: 2013

Oficinas centrales: Tokio, Japón

Elementos de la solución:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Software de gestión de la traducción

Comunicación, seguridad y soluciones de colaboración creadas para la empresa

Las soluciones de SDL (ahora RWS) ofrecen calidad y ahorro para el equipo Office Products Business Division de Panasonic System Networks.

La documentación de productos y los manuales de usuario son muy importantes para ofrecer una experiencia superior al cliente. Pero para el equipo Office Products Business Division de Panasonic System Networks, el actual sistema de edición automática a medida tenía que hacer frente al creciente número de idiomas que demandaba la expansión de la exportación. Los costes de mantenimiento aumentaban y se necesitaba una mayor inversión para mantener la calidad. Se necesitaba una nueva solución. Tras analizar el mercado, el equipo se dirigió a SDL para implementar Tridion Docs y el software de gestión de la traducción.

La ineficiencia compromete la experiencia del usuario

Como líder del mercado, Panasonic System Networks (especialmente el equipo Office Products Business Division) da un gran valor a la experiencia general que ofrece a sus clientes. La complejidad de su cartera de productos exige una documentación de producto de alta calidad para dar asistencia a los clientes en sus idiomas nativos, tanto en la preventa como en la postventa.

La expansión de la empresa llevó a un aumento de la demanda de eficiencia en la producción de manuales de usuario. El equipo de Manual Development Division ya había añadido una serie de nuevas funciones en el sistema de edición automática existente. No obstante, este alto grado de personalización significa que los costes de mantenimiento del sistema eran altos. Pero lo que es más importante, la complejidad del sistema significaba que la usabilidad podía verse comprometida.

Cada categoría de productos tenía su propia memoria de traducción, sin la capacidad para cruzar referencias o reutilizar contenido de fuera de la categoría, haciendo que el proceso de documentación fuera ineficiente y costoso. El Sr. Tamotsu Maeda, líder del equipo Manual Development Division para Office Products Business Division, nos cuenta más.

Datos y cifras

Panasonic System Networks Co., Ltd., parte del grupo Panasonic, fue lanzado en 2013. Si unimos el conocimiento de Panasonic en procesamiento de imágenes y tecnología de la comunicación, su saber hacer productivo y su amplia gama de equipos de información y vídeo, el equipo ofrece una solución completa a grandes clientes en todo el mundo. El equipo Office Products Business Division de Panasonic System Networks ayuda a clientes de más de 40 países ofreciéndoles escáneres de documentos e impresoras multifunción PBX, además de asistencia técnica.

«El principal problema era el coste de la producción manual de localización y la usabilidad. En nuestros manuales anteriores, una sola operación podría haber requerido varias páginas de explicación, y la verdad es que no siempre eran fáciles de leer. Por lo tanto, queríamos mejorarlos».

Necesidad de pasar a la edición basada en temas

Para mejorar la experiencia global del cliente y mejorar cuanto antes la eficiencia en el desarrollo de los manuales multilingües, el equipo decidió pasar a un enfoque modular para la creación de contenidos, conocido como edición basada en temas. Pensaron que el estándar DITA XML para contenido estructurado era el ideal para este nuevo enfoque de edición.

«Lo que buscábamos era un sistema centralizado único que pudiera manejar la edición de documentos y el flujo de trabajo de traducción para acelerar nuestra producción de manuales multilingües. Nuestro antiguo sistema de edición utilizaba arquitectura orientada a libros, de manera que la solución obvia era pasar al estándar DITA con edición basada en temas para mejorar nuestra productividad mediante la reutilización de temas», explica el Sr. Maeda.

Ideal para documentación multilingüe de productos

Después de investigar y evaluar las posibles soluciones, el Sr. Maeda finalmente eligió SDL (ahora RWS) por tres razones principales: «En primer lugar, las soluciones de SDL son perfectas para la producción de manuales multilingües y documentación de los productos. En segundo lugar, SDL tiene la mayor cuota de mercado en el sector. Existen muchos usuarios de estas soluciones con necesidades similares a las nuestras, no solo en el extranjero sino también en Japón. Por último, SDL tiene su propio equipo de asistencia dedicado aquí, en Japón», afirma.

La solución elegida fue Tridion Docs, una solución empresarial basada en DITA para crear, gestionar y enviar contenido estructurado de alta calidad para la documentación técnica. Tridion Docs une gestión de contenidos estructurados, revisión colaborativa y entrega dinámica para permitir a las empresas crear fácilmente contenido útil y convincente. También permite la gestión de esos contenidos a través de todos los puntos de contacto del trayecto del cliente.



«La combinación de Tridion Docs y el software de gestión de la traducción es la solución perfecta para resolver los problemas que estábamos experimentando con nuestro antiguo sistema».

Perfecta integración con las herramientas de traducción

Al revisar las soluciones de documentación, el equipo Manual Development Team también quería un sistema que pudiera integrarse perfectamente con herramientas de traducción. Con este fin, se adoptó el software de gestión de la traducción de SDL, un sistema de gestión de la traducción a nivel empresarial que automatiza las tareas de traducción y reduce en gran medida los costes de la localización de grandes volúmenes de contenidos en el idioma local. La integración del software de gestión de la traducción con Tridion Docs ha proporcionado un flujo de trabajo más rápido y sencillo para cualquier actividad de localización.

La solución fue perfecta para el equipo Office Product Business Division, ya que está diseñado para gestionar el proceso de traducción para grandes empresas globales como Panasonic System Networks. El software de gestión de la traducción aplica una memoria de traducción a todo elemento nuevo de contenido para ver si puede reutilizarse una traducción previa ya revisada. También ofrece un gestor de terminología que garantiza una traducción correcta para términos corporativos, logos, eslóganes y vocabulario del sector. El rastro de los flujos de trabajo automatizados, donde cada trozo de contenido está en el proceso de traducción y se almacenan todos los cambios, crea un registro de auditoría y debería ayudar con cualquier aspecto relacionado con la traducción.

«La combinación de Tridion Docs y el software de gestión de la traducción es la solución perfecta para resolver los problemas que estábamos experimentando con nuestro antiguo sistema. Con esta solución integrada, somos capaces de mantener nuestros estándares de alta calidad para nuestra extensa línea de productos, al mismo tiempo que añadimos nuevos idiomas de acuerdo a nuestros planes de expansión», comentó entusiasmado el Sr. Maeda.

Planes de futuro

El equipo de Manual Development Division continúa mejorando la usabilidad y la productividad aún más con el uso del sistema DITA de edición basada en temas y la traducción integrada.

También está planificada la incorporación de más idiomas para apoyar las exportaciones a nuevos países y regiones como parte integrante de las ambiciones del equipo Office Products Business Division para un crecimiento global eficiente.

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, 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, así como 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

© 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.