



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

**Waters**  
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

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

**Sector:** Tecnologías de análisis

**Sede:**  
Milford, Massachusetts

**Tamaño:** 5700 empleados  
en 27 países

**Ventas netas:** 1990 millones de  
dólares (2014)

**Elementos de la solución:**

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation  
Management

## Waters Corporation optimiza sus procesos de publicación y estimula la reutilización de contenidos

**Cuando miles de científicos de todo el mundo confían en tus productos y servicios, y operas en un sector altamente regulado, es esencial que tu documentación técnica sea precisa, fiable y que cumpla las normativas. Sin embargo, ofrecer alta calidad y máxima puntualidad puede ser un reto.**

Por esta razón, Waters Corporation apostó por Tridion Docs para alinear sus procesos, reutilizar contenido y promover la normalización de su documentación para una mejor experiencia del cliente.

Durante más de 50 años, Waters ha desarrollado tecnologías de análisis – hardware, software y productos químicos – para avanzar en sanidad, gestión del medio ambiente, seguridad alimentaria, calidad del agua, desarrollo de productos de consumo y productos químicos de alto valor añadido. Con ingresos de 1990 millones de dólares en 2014, Waters utiliza última tecnología y excelencia operativa para sus clientes en todo el mundo.

## Ventajas principales

- Optimización de los procesos manuales y mayor visibilidad
- Aumento de la reutilización del contenido
- Mayor transparencia en los procesos de revisión
- Aceleración de la traducción
- Reducción de los gastos de diseño y publicación
- Agilidad empresarial y velocidad de lanzamiento al mercado de las publicaciones
- Establecimiento de una base sólida para la gestión de contenidos en toda la empresa

## El reto

### Optimizar procesos internos y flujos de trabajo

Waters produce numerosas guías de instalación, manuales de usuario, guías de sistemas y recursos de ayuda en línea, lo que suma miles de páginas al año. Antiguamente, estos materiales se producían utilizando varias herramientas de edición con múltiples procesos de gestión de contenidos y flujos de trabajo, por lo que era complicado identificar y reutilizar los contenidos existentes. La duplicación de contenido y el control de versiones se convirtieron en preocupaciones importantes. Los redactores también pasaban mucho tiempo maquetando el contenido, como añadir o quitar saltos de página, o cambiar el tamaño o el color de fuente para cumplir los estándares. Cuando los contenidos de una publicación coincidían, el uso de diferentes revisores llevó a incoherencias en la forma de redactar la misma información.

La coherencia es fundamental para asegurar el cumplimiento de la normativa de acuerdo con Joshua Steen, responsable de redacción técnica y especialista en herramientas de Waters Corporation. «Es vital que presentemos, por ejemplo, siempre las mismas instrucciones de un producto de una manera coherente para ofrecer una excelente experiencia al cliente y asegurar que cumplimos con los requisitos», afirma Steen. «Pero sin un repositorio de contenidos centralizado y organizado, es difícil asegurar esa coherencia».

Waters está en varios mercados por todo el mundo, de modo que su grupo de comunicaciones técnicas localiza contenidos en 16 idiomas. Al confiar en diferentes proveedores para la traducción, la empresa llegó a la conclusión de que el proceso sería largo, costoso e ineficiente, ya que gran parte del mismo contenido se localizaría una y otra vez.

«Todas estas cuestiones dieron lugar a una iniciativa para mejorar el proceso mediante una reutilización de contenidos más eficiente.», explica Steen.



**«RWS nos ayudó a comprender el cambio de paradigma necesario para adaptarse a este nuevo entorno. Nos agrada especialmente que se comprometiera a ayudarnos a configurar el sistema para nuestras necesidades específicas en lugar de forzarnos a adoptar un método de uso particular predefinido».**

**Joshua Steen**

Responsable de edición técnica y especialista en herramientas de Waters Corporation

**La solución**

**Tridion® Docs**

El primer paso para Waters fue pasar a un proceso de edición y publicación basado en XML, conocido como DITA. Esto permite al equipo almacenar, organizar y gestionar todo el contenido estructurado como unidades individuales o temas en cualquier idioma, de manera que pueda ser fácilmente reutilizado, compartido, filtrado y enviado por los canales apropiados. Waters evaluó soluciones rápidas para crear documentación de productos y eligió RWS por su capacidad de adaptarse a las herramientas de sus socios comerciales, la facilidad de uso para redactores y la escasa curva de aprendizaje para todos los usuarios de la empresa.

La compañía entró en la fase de implementación con muchas necesidades pero poca experiencia con el entorno de edición DITA. «RWS nos ayudó a comprender el cambio de paradigma necesario para adaptarse a este nuevo entorno. Nos agrada especialmente que se comprometiera a ayudarnos a configurar el sistema para nuestras necesidades específicas, en lugar de forzarnos a adoptar un método de uso particular predefinido», afirma Steen. Steen elogió al equipo de Servicios profesionales y la solución finalmente se implementó a tiempo y dentro del presupuesto.

**El resultado**

**Reutilizar contenidos y recursos**

Con la tecnología de RWS, Waters goza de un proceso de producción mucho más eficiente y controlado. El flujo de trabajo abarca todas las fases, activa las acciones correctas en cada caso y previene la duplicación de las tareas. El formato ahora se aplica en un proceso separado de la redacción, lo que permite a los autores centrarse exclusivamente en sus publicaciones.



**«Al facilitar la reutilización del contenido, podemos distribuir la documentación con puntualidad y confianza a todos nuestros clientes, proporcionarles un mejor servicio y garantizar la coherencia en todas las publicaciones».**

### Joshua Steen

Responsable de edición técnica y especialista en herramientas de Waters Corporation

Los 300 expertos y editores ahora pueden revisar subconjuntos de publicaciones centrados en temas específicos, en lugar de tener que enfrentarse a grandes volúmenes de principio a fin. Como resultado, los autores pueden ver comentarios en tiempo real, y Steen estima que hasta el 60 % del contenido del idioma de origen se puede reutilizar en múltiples publicaciones, lo que significa un gran ahorro de coste y tiempo.

Además, la localización es más rápida, ya que el equipo no espera a que se finalice toda la publicación antes de enviarla para su traducción. También se aprovechan grandes cantidades de traducciones previas como modelos estandarizados y avisos de seguridad. Según Steen, esto es fundamental para el negocio, ya que la empresa envía simultáneamente publicaciones en múltiples idiomas. «Ciertamente, no es bueno experimentar retrasos tras haber completado nuestros documentos en inglés como idioma de origen».

Steen continúa: «Y al facilitar la reutilización del contenido, podemos distribuir la documentación con puntualidad y confianza a todos nuestros clientes, proporcionarles un mejor servicio y garantizar la coherencia en todas las publicaciones».

También significa que se revisarán mucho antes las publicaciones existentes, ya que los autores reutilizan contenido que ha sido revisado, aprobado y localizado. «En lugar de confirmar que una información estándar está actualizada – o reescribir contenido existente –, nuestros autores simplemente cogen la última versión revisada».

### El futuro

#### Expansión a toda la empresa

En la actualidad, hay en marcha planes para ampliar el uso del sistema de RWS en toda la empresa. «Desde el principio, la intención era ampliar Tridion Docs a otros departamentos de la empresa para apoyar nuestro sistema de gestión de contenidos», afirma Steen. «Estamos viendo mejoras importantes en la redacción en idioma original. Estamos exactamente donde queríamos estar y parece que nos encontramos en una situación óptima para pasar a la siguiente fase de producción».

## 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 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.