



Intralox incrementa la produttività e riduce i costi del desktop publishing del 99% con Tridion Docs

www.intralox.com

Fondazione: 1971

Divisione: Comunicazioni tecniche

Settore: manifatturiero

Sede principale: New Orleans, Louisiana (USA)

Dipendenti: oltre 2.000

Clienti: oltre 60.000

Paesi con rapporti commerciali diretti: oltre 100

Lingue supportate: 18

Intralox è leader a livello mondiale nel settore delle soluzioni di trasporto dei materiali, specializzato in nastri trasportatori modulari in plastica e nei relativi servizi e attrezzature. Crea tecnologie innovative come i nastri trasportatori modulari in plastica, la tecnologia ThermoDrive®, i sistemi a spirale DirectDrive™ e le attrezzature Activated Roller Belt™ (ARB™).

Il gruppo Comunicazioni tecniche di Intralox è responsabile della creazione e dell'aggiornamento della documentazione per uso interno e per i clienti relativa a tutti i prodotti. Questo include documentazione dei prodotti, linee guida di progettazione, manuali dell'utente, manuali di manutenzione, manuali tecnici, policy e procedure.

Situazione

Con uno slogan come "Reliably Inventive" ("affidabilmente creativi"), non sorprende che Intralox sia costantemente alla ricerca di modi per migliorare i suoi processi. In qualità di leader a livello mondiale nel settore dei nastri trasportatori, Intralox continua a sviluppare, migliorare e mantenere le proprie promesse ai clienti. Ecco perché nel 2018 l'azienda ha deciso di rivedere la propria strategia dei contenuti e di trasformare il modo in cui produce, gestisce e distribuisce la documentazione tecnica.

Il cambiamento più importante si è verificato probabilmente quando Jonathan Chandler, all'epoca un esperto di testi tecnici di Intralox, ha proposto di creare il gruppo Comunicazioni tecniche e riunire tutti gli autori di testi tecnici in un unico team. Oggi Jonathan è il responsabile del gruppo Comunicazioni tecniche e gestisce un team di 10 autori.

Elementi della soluzione

Tridion® Docs

Gestione delle traduzioni di RWS

Servizi linguistici di RWS

Risultati

**Riduzione del 99%
dei costi annuali
del DTP**

**Produttività 3 volte
maggiore rispetto
ai gruppi che non
utilizzano Tridion**

**Risparmio del
79% sui costi di
traduzione**

**Gestione
consolidata dei
contenuti in una
sorgente di dati
unificata**

**Eliminazione di
costi fissi IT per
sistemi ridondanti**

Sfida

Una delle maggiori sfide iniziali che il gruppo Comunicazioni tecniche doveva affrontare era tenere il passo con le esigenze di un'azienda in crescita. Con documenti di 100-120 pagine in media e con i più lunghi che raggiungevano le 500 pagine, l'aggiornamento costante dei documenti era diventato un compito enorme. Spesso erano necessarie modifiche sulla base del feedback dei clienti e i costi di desktop publishing e di traduzione erano in costante aumento. Benché il gruppo Comunicazioni tecniche ora operasse in un'unica sede, la documentazione di ciascuna linea di prodotti veniva ancora gestita e mantenuta in sistemi separati. I contenuti venivano creati separatamente e poi rivisti in formato PDF, producendo centinaia di file diversi e numerose versioni degli stessi contenuti.

In seguito a un audit interno, Intralox scoprì che sarebbe stato possibile riutilizzare l'87% dei contenuti, ma il processo esistente non lasciava spazio alla possibilità di svolgere o gestire in modo efficace il riutilizzo dei contenuti. Ben presto il gruppo Comunicazioni tecniche si rese conto che la soluzione logica era passare a un approccio basato sulla gestione dei contenuti strutturati. Compresa inoltre che, per rendere sostenibile questo cambiamento e massimizzare il riutilizzo, la standardizzazione e la collaborazione tra i team, sarebbe stato necessario un sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS) per gestire i contenuti in modo centralizzato. Per Intralox era molto importante che il sistema scelto fosse basato su cloud e che si integrasse con il suo sistema di gestione delle traduzioni, in modo da poter continuare a utilizzare la memoria di traduzione. In quanto cliente esistente di RWS per la gestione delle traduzioni e per i servizi linguistici, Tridion Docs era chiaramente il sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti più indicato per Intralox.

Soluzione

Per prepararsi a passare a un sistema di gestione dei contenuti strutturati basato su DITA, Intralox ha dovuto aggiornare la propria strategia dei contenuti. Il team ha lavorato a stretto contatto con Content Rules, un partner RWS che dispone di consulenti esperti di strategia per i contenuti strutturati. Il gruppo Comunicazioni tecniche si è messo al lavoro per modellare i propri contenuti, contestualizzarli con metadati, organizzarli in una tassonomia e definirne i flussi di lavoro. Ogni pubblicazione è stata suddivisa nei suoi componenti (capitoli, procedure, concetti, immagini, ecc.) e il più possibile standardizzata. In seguito, ai contenuti sono stati applicati metadati attraverso un progetto che ha coinvolto le parti interessate in tutte le aree dell'azienda, dal marketing e dalla progettazione fino al servizio clienti. Infine sono stati creati flussi di lavoro per la produzione, la revisione e la distribuzione di tutti i componenti del contenuto.

Jonathan spiega in che modo la predisposizione di una strategia per i contenuti strutturati ha aiutato Intralox a ottenere il massimo valore da Tridion in un breve periodo di tempo:

"Questo lavoro è stato fondamentale per il nostro successo e i nostri rapidi progressi. Non avremmo potuto raggiungere questi risultati o ottenere lo stesso livello di riutilizzo se avessimo continuato a lavorare nel modo in cui eravamo abituati".

Intralox riduce i costi di pubblicazione del 99% con Tridion Docs

Una volta completata la preparazione strategica, Intralox ha implementato senza difficoltà Tridion Docs nel gruppo Comunicazioni tecniche e ha immediatamente registrato un aumento della produttività. I manuali dell'utente, che includono tutte le informazioni necessarie agli utenti finali per installare, utilizzare, eseguire la manutenzione o risolvere i problemi relativi all'apparecchiatura, vengono aggiornati con maggiore frequenza. In precedenza, questo lavoro veniva svolto in sistemi e con flussi di lavoro separati e richiedeva l'intervento delle parti interessate in reparti diversi. Ora invece gli autori dei documenti tecnici svolgono queste attività con Oxygen XML Author e Tridion Docs Publication Manager. Inoltre, Tridion ha consentito di eliminare le inefficienze consolidando il processo di creazione di bozze e revisione in un unico sistema: Collective Spaces.

Con Collective Spaces, Intralox ha centralizzato il processo di authoring dei documenti tecnici e combinato il feedback in un nuovo flusso di lavoro semplificato. I contributi dei team di progettazione e del team dei servizi del ciclo di vita vengono forniti attraverso Review Space, il che significa che gli autori che svolgono tali aggiornamenti non devono più rivolgersi separatamente agli esperti in materia o cercare di rintracciare le modifiche in diversi file PDF; ora possono vedere tutte le modifiche suggerite nell'interfaccia utente di Tridion. Possono inoltre comunicare tra loro tramite Tridion, utilizzando commenti sincronizzati e un semplice meccanismo di feedback che consente una migliore collaborazione.

Tridion ha inoltre consentito a Intralox di realizzare il potenziale di riutilizzo dei contenuti nel gruppo Comunicazioni tecniche. Prima di implementare DITA e Tridion Docs, i contenuti riutilizzabili dovevano essere copiati e incollati in tutti i documenti interessati e gestiti separatamente. Utilizzando Tridion, i contenuti vengono creati una volta e poi distribuiti in più documenti premendo semplicemente un pulsante. Il passaggio ai contenuti strutturati ha migliorato notevolmente il riutilizzo dei contenuti, la qualità, la coerenza e l'efficienza del processo di traduzione e ha contribuito a rendere il gruppo Comunicazioni tecniche tre volte più produttivo rispetto ad altri gruppi che lavorano senza Tridion. In combinazione con la gestione delle traduzioni e i servizi linguistici di RWS, Intralox ha ottenuto una riduzione del 99% dei costi di desktop publishing e del 79% dei costi di traduzione¹.

Questi vantaggi si sono propagati anche ad altre parti dell'organizzazione. Grazie a Tridion e ai contenuti strutturati, il gruppo Comunicazioni tecniche può soddisfare in modo più efficace le esigenze di assistenza ai clienti dell'azienda, allegando sezioni di manuali di dimensioni maggiori agli ordini di vendita. Come obiettivo a lungo termine, il gruppo Comunicazioni tecniche vuole passare a un output in formato HTML, che consentirà un accesso più semplice a contenuti specifici e faciliterà la condivisione dei contenuti.

I miglioramenti apportati al processo dal gruppo Comunicazioni tecniche sono avvertiti anche dal team di formazione dei clienti, che utilizza la documentazione tecnica per sviluppare programmi di formazione. Il team deve creare materiali da zero con minore frequenza e di conseguenza è stato in grado di creare contenuti di gran lunga migliori. Questi risultati sono un enorme vantaggio per Intralox, che è sempre stata orgogliosa della sua alta precisione nel servizio clienti.



¹ Fonte: Intralox QBR 2021

"Il componente per la pubblicazione dinamica di Tridion è fondamentale per noi. Ci offre molta flessibilità e più opportunità di suddividere i metodi di distribuzione, i contenuti distribuiti e i loro destinatari".

Jonathan Chandler
Responsabile del gruppo
Comunicazioni tecniche,
Intralox

Sviluppi futuri

Intralox ha compiuto notevoli passi avanti nell'ottimizzare la distribuzione dei propri contenuti tecnici in formato PDF con Tridion Docs e, guardando al futuro, intende offrire ulteriori opzioni di pubblicazione dinamica. Attualmente, il gruppo sta sperimentando la distribuzione dei contenuti tramite Web, con l'obiettivo di rendere la documentazione ancora più accessibile e versatile.

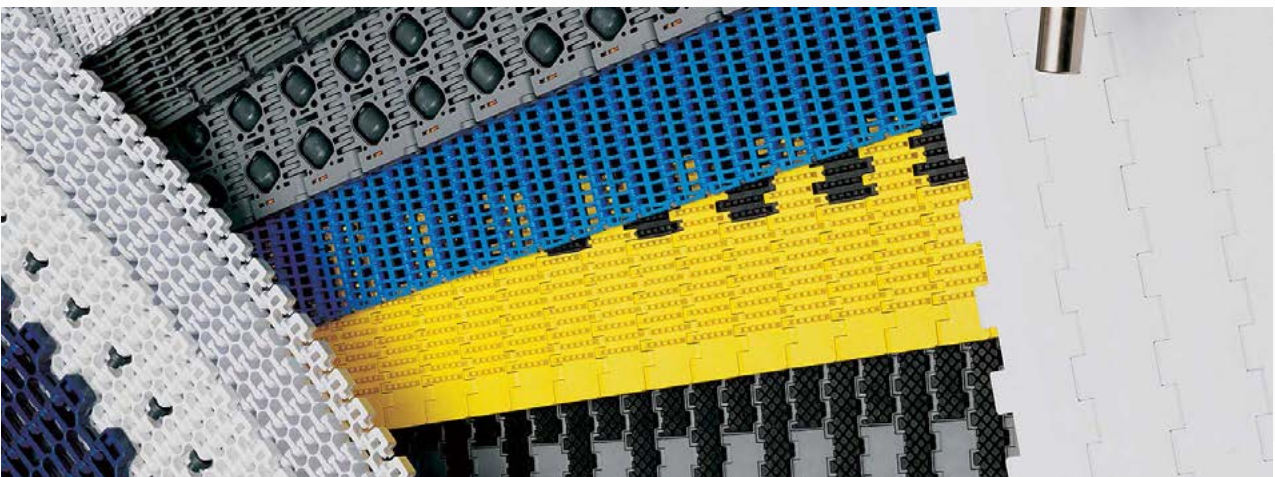
Jonathan ritiene che in futuro questo diventerà un aspetto sempre più importante dell'utilizzo di Tridion da parte di Intralox:

"Il componente per la pubblicazione dinamica di Tridion è fondamentale per noi. Ci offre molta flessibilità e più opportunità di suddividere i metodi di distribuzione, i contenuti distribuiti e i loro destinatari. La possibilità di distribuire documenti più piccoli in formato PDF e pubblicare più contenuti su Web è un fattore molto importante per noi."

Un'altra opportunità in fase di sperimentazione è la possibilità di consentire agli esperti in materia di creare direttamente contenuti in Tridion. Attualmente, gli esperti in materia documentano i processi di sviluppo dei prodotti in una varietà di sistemi (PowerPoint, Excel, note, e-mail) e il gruppo Comunicazioni tecniche deve amalgamare queste informazioni per creare i documenti tecnici. Fornendo agli esperti in materia l'accesso a Draft Space per documentare lo sviluppo dei prodotti, gli autori di testi tecnici possono accedere facilmente, collaborare più rapidamente con gli esperti in materia e utilizzare le informazioni per creare qualsiasi tipo di documento richiesto.

Intralox ha ottenuto risparmi straordinari utilizzando Tridion, ma il suo valore reale va ancora più in profondità. Jonathan spiega in che modo l'implementazione di Tridion Docs ha consentito a Intralox di rimanere fedele al suo mantra aziendale "Reliably Inventive" ("affidabilmente creativi"):

"Il passaggio allo standard DITA e l'implementazione di Tridion ci hanno consentito di acquisire e sfruttare un maggiore controllo. Ci hanno offerto nuovi modi di pensare ai contenuti: come li utilizziamo, chi li crea e come li condividiamo. Ci hanno offerto più flessibilità e opportunità che prima non avevamo."



"Non avremmo potuto raggiungere questi risultati o ottenere lo stesso livello di riutilizzo se avessimo continuato a lavorare nel modo in cui eravamo abituati..."

Jonathan Chandler

Responsabile del gruppo Comunicazioni tecniche, Intralox



Scoprite altre storie di successo dei clienti

[rws.com/it/customers](https://www.rws.com/it/customers)

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici e di gestione dei contenuti e della proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra esclusiva combinazione di tecnologia e competenza culturale aiuta i nostri clienti a crescere e a essere compresi ovunque e in qualsiasi lingua.

Il nostro scopo è favorire la comprensione a livello globale. Combinando comprensione culturale, comprensione del cliente e comprensione tecnica, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano i nostri clienti ad acquisire e fidelizzare a loro volta i clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, mantenere la conformità e ottenere informazioni utili sui loro dati e contenuti.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti, le 20 principali aziende farmaceutiche e 19 delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello globale. La nostra base di clienti si estende a Europa, Asia Pacifico, Nord America e Sud America. Lavoriamo nei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni, che serviamo da oltre 80 sedi globali in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito. Visitate: www.rws.com/it

© 2022 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e proprietarie di RWS Group*.

*Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.