



Questo case study è stato sviluppato con un cliente di SDL, ora parte del gruppo RWS Holdings plc.

Linde Material Handling

Linde

www.linde-mh.co.uk

Settore: automobilistico

Fondazione: 1904

Sede principale:
Aschaffenburg, Germania

Dipendenti: circa 13.945

Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Gestione delle traduzioni

Servizi di traduzione

MultiTerm®

Linde MH migliora la produttività degli autori e la qualità della documentazione

Come gestire la complessità crescente della documentazione tecnica e della traduzione

Linde Material Handling (Linde MH), un membro del Gruppo Kion, è uno dei più grandi produttori di carrelli elevatori industriali al mondo. L'azienda, con sede centrale ad Aschaffenburg in Germania, ha impianti di produzione in Germania, Francia, Repubblica Ceca, Stati Uniti e Cina ed è presente in circa 100 paesi. Nell'anno fiscale 2015, i 13.945 dipendenti di Linde MH hanno generato vendite per 3,4 miliardi di euro.

Linde MH attualmente produce manuali per gli operatori e materiali di formazione per tecnici in 26 lingue diverse. Fino al 2005, l'azienda ha utilizzato software per il desktop publishing pronto all'uso per creare la documentazione sui prodotti. Gli autori di testi tecnici redigevano direttamente i documenti in questa applicazione, a volte copiando e incollando passaggi di testo identici dai manuali precedenti, a condizione di riuscire a individuarli. Le traduzioni in lingue straniere erano affidate a collaboratori esterni locali.

Col tempo, l'espansione continua della gamma di marchi, modelli e opzioni di personalizzazione dei prodotti e la riduzione del ciclo di vita dei prodotti hanno reso questo processo inadeguato. Non solo gli autori di testi tecnici non erano in grado di far fronte alla quantità enorme di nuovi testi da creare, ma risultava evidente che gran parte del loro lavoro consisteva nel duplicare cose già fatte, mentre i costi di produzione della documentazione sui prodotti continuavano ad aumentare.

Anche la coerenza era un problema, non solo per gli autori tedeschi ma anche per i traduttori, la cui qualità non era sempre soddisfacente. A fronte dell'aumento continuo del numero di lingue, Linde MH ha deciso di cercare un modo per automatizzare il processo di traduzione e ridurre i costi.

"I nostri clienti si aspettano di ricevere un manuale dell'operatore scritto con cura, degno della qualità associata al marchio Linde MH. Questo significa anche fornire documentazione di alta qualità nella lingua del cliente", spiega Thomas Oswald, Customer Interface e Central Customer Service Manager.

Dati e cifre

- Tempi di traduzione ridotti del 90%
- Traduzioni in 26 lingue diverse
- Da 5 a 7 milioni di parole tradotte ogni anno, di cui 1,5 milioni nuove
- 28 domande dei traduttori tramite Smart Query alla settimana
- 6.000 termini nel database di MultiTerm
- 1 flusso di lavoro di correzione della traduzione al mese e per autore

Una soluzione integrata per il riutilizzo del testo, l'organizzazione del flusso di lavoro e la gestione linguistica

Linde MH aveva bisogno di un sistema di creazione e gestione dei contenuti integrato in tutta l'azienda che consentisse di riutilizzare sistematicamente i contenuti e semplificare il processo di authoring. Dopo aver cercato una soluzione appropriata sul mercato, Linde MH ha scelto RWS come provider di servizi completi per tutti gli aspetti del processo della documentazione. In partnership con sviluppatori terzi, RWS ha potuto offrire applicazioni per la creazione e la gestione dei contenuti oltre a tecnologie e servizi linguistici, al fine di supportare e semplificare l'intero ciclo di produzione della documentazione.

Nel 2006, Linde MH ha deciso di affidare tutte le proprie traduzioni in outsourcing a RWS e implementare il sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS) di RWS e le funzionalità di gestione dei contenuti strutturati di Tridion Docs, insieme ad Arbortext® Editor come strumento per la creazione di contenuti e MultiTerm come applicazione per la gestione della terminologia bilingue. L'ambiente di creazione dei contenuti integrato comune creato da RWS per Linde MH e per molte delle sue società consorelle all'interno del Gruppo Kion, denominato internamente "Setix", utilizza un'architettura di contenuti strutturati creata specificamente per le esigenze di Linde MH.

Come funziona

Per gli autori di testi tecnici è stato un grande cambiamento, dice Thomas Oswald, ma ben presto hanno iniziato a riconoscere e apprezzare i numerosi vantaggi di questa soluzione completa.

L'intero contenuto della documentazione tecnica dell'azienda è suddiviso in piccoli moduli di testo, ciascuno riferito a una specifica funzione o caratteristica tecnica. Poiché spesso componenti e caratteristiche sono comuni a un'intera gamma di modelli o anche a vari gruppi di modelli e marchi, questi moduli di testo, memorizzati nell'archivio CCMS, possono essere riutilizzati molto facilmente.

Ove possibile, gli autori di testi tecnici di Linde inseriscono in modelli di documenti predefiniti i moduli di testo esistenti e scrivono i nuovi contenuti utilizzando l'editor Arbortext. Dopo una verifica della qualità con Acrolinx, uno strumento dell'omonimo partner tecnologico di RWS, esaminano la bozza di ogni nuovo modulo con l'esperto tecnico pertinente, apportano le correzioni necessarie e classificano il nuovo modulo come "finale".

Ora il modulo di testo è pronto per essere inserito nel nuovo manuale e riutilizzato da altri autori di testi tecnici in documenti futuri. Quando un manuale è stato completamente assemblato e sottoposto a un controllo di qualità da parte del reparto tecnico, viene inviato in traduzione premendo semplicemente un pulsante. "Questo processo standardizzato consente ai nostri autori di testi tecnici di generare nuova documentazione con la massima facilità, poiché il sistema CCMS dice loro come procedere. Ci sono pochissime possibilità di uscire dal seminato o fare errori", spiega Oswald.

"Ciò che riduce veramente al minimo il tempo di elaborazione e il personale impiegato", dice Oswald, "è il fatto che tutti i moduli di testo contrassegnati come finali nel CCMS possono essere riutilizzati all'infinito senza dover mai essere controllati di nuovo".

Thomas Oswald
Manager,
Customer Interface,
Central Customer Service

Semplificazione della traduzione

Quattro volte al giorno, il sistema di gestione delle traduzioni (TMS) scambia automaticamente i file con la soluzione per la gestione dei contenuti a livello dei componenti. I manuali pronti per la traduzione vengono automaticamente caricati sui server TMS e i testi tradotti vengono scaricati sui sistemi di Linde. L'intero processo di traduzione è gestito dal team di gestione dei progetti dedicato di RWS utilizzando l'applicazione TMS, che fornisce funzionalità complete di gestione dei progetti, collaborazione e flusso dei processi. I traduttori di RWS usano le funzionalità avanzate della memoria di traduzione di Trados Studio® per evitare di duplicare il lavoro traducendo più di una volta la stessa frase.

Il sistema TMS semplifica enormemente la traduzione della documentazione ripetitiva, garantendo uniformità e risparmio economico. Tutte le traduzioni consegnate da RWS vengono sottoposte al personale tecnico locale di Linde per l'approvazione finale. "Ciò che riduce veramente al minimo il tempo di elaborazione e il personale impiegato", dice Oswald, "è il fatto che tutti i moduli di testo contrassegnati come finali nel CCMS possono essere riutilizzati all'infinito senza dover mai essere controllati di nuovo".

Per garantire che i traduttori di RWS utilizzino la terminologia tecnica corretta, gli autori di testi tecnici di Linde MH inseriscono i nuovi termini in MultiTerm, un sistema di gestione della terminologia. Dopo l'implementazione iniziale nel 2006, nel 2016 Linde MH ha aggiunto MultiTerm Workflow, uno strumento che semplifica l'inserimento, la traduzione, la verifica e l'approvazione dei nuovi termini. MultiTerm costituisce anche un punto di riferimento terminologico comune per l'intero gruppo di aziende Kion.

La stretta collaborazione migliora la fornitura dei servizi

I traduttori devono capire ciò che traducono, e le apparecchiature prodotte da Linde MH sono spesso tecnicamente complesse. "Un aspetto chiave della nostra partnership collaborativa con RWS è rappresentato dai nostri corsi tecnici per i traduttori di RWS", spiega Oswald. "Periodicamente, li invitiamo a visitare il nostro centro di formazione per prendere dimestichezza con i concetti tecnici di base relativi ai nostri carrelli elevatori e alle loro funzioni. Imparano come si chiamano i componenti e come interagiscono tra loro. Questo è un contributo preziosissimo per la qualità della traduzione".



Linde MH migliora la produttività degli autori e la qualità della documentazione

È questa combinazione unica di tecnologia, servizi e condivisione di conoscenze specialistiche che consente a RWS di fornire una vera e propria soluzione che supporta i requisiti unici di Linde MH.

Un processo integrato migliora la produttività

Grazie ai flussi di lavoro semplificati e guidati forniti dalla soluzione RWS, gli errori degli autori sono diminuiti e l'uniformità è considerevolmente aumentata. In più, invece di perdere tempo con le mansioni organizzative, gli autori possono concentrarsi sulla produzione di istruzioni per gli utenti ben scritte. "Gli incrementi della produttività ottenuti grazie a RWS ci permettono di fare di più in meno tempo", sottolinea Oswald.

Affidare l'intero processo di traduzione a RWS ha liberato Linde MH da un grande peso. I punti critici correlati alla traduzione, come i problemi di qualità, sono solo un brutto ricordo, mentre le occasionali correzioni della terminologia, inevitabili in qualsiasi processo di traduzione, vengono gestite in un flusso di lavoro standard. "Il vantaggio più importante è l'accelerazione dei tempi di consegna", dichiara Oswald. "RWS in genere consegna le traduzioni in 10 giorni o anche meno. In passato erano necessari da due a tre mesi, più dello stesso processo di authoring. È davvero stupefacente poter trasmettere la nostra documentazione a RWS e riceverla tradotta in qualsiasi lingua pochi giorni dopo, con un livello di qualità che soddisfa i revisori locali".

Linde MH attualmente produce circa 130 documenti diversi ogni anno e, come osserva Oswald, senza l'ambiente di lavoro, i servizi e il supporto tempestivo forniti da RWS questa sarebbe un'impresa impossibile. "La collaborazione con RWS è incredibilmente semplice e siamo in grado di utilizzare le nostre risorse in modo molto più efficiente. Il risultato finale è che possiamo fornire manuali dei prodotti la cui qualità eguaglia quella dei nostri carrelli elevatori in tempi molto più rapidi".

"Gli incrementi della produttività ottenuti grazie a RWS ci permettono di fare di più in meno tempo".

Thomas Oswald
Manager,
Customer Interface,
Central Customer Service

Leggete altre testimonianze 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, per la gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulle tecnologie. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo risolvendo le loro sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligence collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici 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.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it

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

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