



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

MEYN

www.meyn.com

Sede principale: Amsterdam,
Paesi Bassi

Dimensioni: circa 1.000 dipendenti
in tutto il mondo

Fondazione: 1959

Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Meyn accelera il processo di produzione della documentazione per gli utenti

Meyn, azienda leader nella produzione di apparecchiature originali (OEM) per il settore avicolo, doveva affrontare una sfida molto impegnativa in relazione al suo processo della documentazione. Il sistema di aggiornamento dei manuali per l'utente del suo portafoglio di prodotti era obsoleto, con conseguenti inefficienze a livello interno e contenuti non accurati.

Alla luce della nuova legislazione dell'UE che impone il rispetto di standard elevati per la documentazione sui prodotti, Meyn si è rivolta a RWS per semplificare tutte le fasi del ciclo di vita della sua documentazione, in modo da portarla nel XXI secolo.

Fondata nel 1959, Meyn Food Processing Technology B.V. si è affermata come azienda leader nella fornitura di apparecchiature e sistemi per la lavorazione del pollame in tutto il mondo. Per fornire assistenza ai suoi clienti internazionali con sedi in oltre 100 paesi, Meyn crea e pubblica un gran numero di manuali per l'utente e un'ampia documentazione correlata, con le informazioni relative alla sicurezza, al funzionamento, alla manutenzione, alla risoluzione dei problemi, all'installazione e al trasporto. Sebbene i clienti di Meyn siano dislocati in tutto il mondo, l'azienda deve rispettare i dettami dell'Unione europea per quanto riguarda gli standard in materia di informazioni.

L'insoddisfazione dei clienti conta più di qualsiasi discorso

Finora Meyn si era avvalsa di un processo della documentazione definito negli anni '90. Gli autori si occupavano di redigere e aggiornare i manuali, spesso senza avere alcuna conoscenza diretta delle apparecchiature e dei sistemi di cui scrivevano. Per creare, aggiornare e pubblicare questi manuali venivano utilizzate diverse applicazioni Microsoft Office e Adobe, insieme a un elaboratore di documenti privo di qualsiasi flessibilità. Questo approccio comportava, inevitabilmente, incoerenze e imprecisioni nella documentazione e ritardi nella pubblicazione che causavano lamentele da parte dei clienti.

Come spiega Tom den Hertog, responsabile del reparto Documentazione di Meyn, questa situazione generava il caos nel suo ufficio, in quanto gli autori dovevano cercare di risolvere i motivi di insoddisfazione dei clienti e smaltire allo stesso tempo gli altri progetti di documentazione in arretrato. Questa confusione, insieme alla necessità di conformarsi alle normative dell'UE, convinse Meyn a cercare una soluzione su misura per ridefinire completamente la modalità di gestione dei suoi manuali.

Problematiche:

- Rigorosi requisiti delle nuove normative UE
- Documentazione obsoleta
- Errori, incoerenze e tempistiche inefficienti
- Esperienza clienti insoddisfacente

"Tridion Docs ci ha già permesso di migliorare in maniera significativa la coerenza, la precisione e l'uniformità della nostra documentazione. Ora abbiamo in progetto di utilizzare questa soluzione per offrire ai clienti un modello di pubblicazione self-service."

Tom den Hertog,
responsabile del
reparto Documentazione

Scelta di un partner affidabile

L'azienda ha valutato tre possibili alternative, ovvero HyperDock, Author-it e Tridion Docs. La proposta di RWS si è distinta rispetto a quelle dei concorrenti per la qualità delle persone, per il suo approccio e per il fatto che l'azienda sviluppa e mantiene la propria tecnologia. "Uno dei fornitori non offriva le funzionalità pronte all'uso incluse nella suite di RWS. Altri non avevano quel "feeling" che gli utenti cercano inconsciamente. Abbiamo avuto l'impressione che RWS si proponesse come un vero e proprio partner", afferma den Hertog.

Maggiore coerenza e riutilizzo dei contenuti

Tridion Docs offre le funzionalità principali di cui Meyn aveva bisogno per soddisfare le aspettative dei clienti. Il supporto di standard come DITA (Darwin Information Typing Architecture) e dell'inglese tecnico semplificato (STE) garantisce la perfetta integrazione di Tridion Docs nei processi già consolidati di Meyn. La collaborazione di tipo Wiki consente agli autori e agli esperti in materia di creare, arricchire, rivedere e modificare i contenuti strutturati in maniera più semplice e rapida. Di conseguenza, l'azienda può avere fiducia nell'accuratezza delle informazioni contenute nei suoi manuali.

Poiché Tridion Docs supporta un processo basato sui dati, anziché sui file, ed è in grado di memorizzare, organizzare e gestire tutti i contenuti strutturati in qualsiasi lingua, il reparto Documentazione di Meyn può raggiungere nuovi livelli di rapidità, qualità e coerenza.

Gli autori possono lavorare agevolmente su sezioni specifiche di un manuale piuttosto che sull'intero documento: in questo modo sono in grado di riutilizzare più facilmente i contenuti già esistenti e concentrarsi maggiormente su altri aspetti del loro lavoro. Di fatto, Meyn prevede di riutilizzare fino al 25% dei suoi contenuti, con una conseguente riduzione dei costi di traduzione del 30-50% grazie alla pubblicazione automatica e alla possibilità di non tradurre più volte gli stessi contenuti. Inoltre, gli autori possono conformarsi rapidamente alle normative dell'Unione europea, evitando così problemi di carattere legale. Tutto ciò riduce anche la dipendenza degli autori dal supporto di esperti in materia e team tecnici.



Meyn accelera il processo di produzione della documentazione per gli utenti

Risultati:

- Documentazione più coerente e accurata
- Maggiore soddisfazione dei clienti
- Minore dipendenza dal supporto di esperti in materia
- Possibilità di riutilizzare fino al 25% dei contenuti esistenti
- Riduzione dei costi di traduzione del 30-50%
- Rispetto della normativa UE in materia di documentazione
- Capacità di soddisfare le esigenze di vari reparti
- Possibilità di offrire ai clienti un modello di pubblicazione self-service

Riutilizzo dei contenuti in tutta l'azienda e opzioni self-service per i clienti

Dopo pochi mesi dall'implementazione di Tridion Docs, il reparto di den Hertog ha realizzato un prototipo di manuale dell'utente da sottoporre all'esame del team esecutivo. Il reparto sta ora entrando nella fase successiva, che prevede la riscrittura di tutti i contenuti.

Nel frattempo, il team commerciale sta anche valutando la possibilità di utilizzare questa soluzione per elaborare preventivi e altri testi correlati alle vendite. Den Hertog prevede che la soluzione possa risultare vantaggiosa anche per i reparti responsabili del marketing e della formazione. Ciò permetterà di aumentare ulteriormente il riutilizzo dei contenuti e di migliorarne la coerenza in tutta l'azienda.

In prospettiva, Meyn vuole offrire ai clienti la possibilità di pubblicare i propri manuali su richiesta. Ciò sarà possibile grazie alla funzionalità di distribuzione dinamica di Tridion Docs, che permetterà ai clienti di creare un manuale personalizzato e interattivo, perfettamente adeguato alle loro esigenze e reso disponibile su qualsiasi dispositivo.

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 vincendo le sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligenza 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.