



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

Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

Settore: Tecnologie analitiche

Sede principale:
Milford, Massachusetts

Organico: 5.700 dipendenti
in 27 paesi

Fatturato netto: USD 2,40
miliardi (2019)

Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation
Management

Waters Corporation semplifica le procedure di pubblicazione e aumenta il riutilizzo dei contenuti

Quando migliaia di scienziati in tutto il mondo fanno affidamento sui vostri prodotti e servizi e lavorate in un settore altamente regolamentato, è fondamentale che la documentazione tecnica sia redatta in modo accurato, affidabile e conforme. Tuttavia, distribuire pubblicazioni di alta qualità in tempi rapidi può rappresentare una sfida molto impegnativa.

Per questo Waters Corporation si è affidata a Tridion Docs per allineare i suoi processi, facilitare il riutilizzo dei contenuti e promuovere la standardizzazione della documentazione al fine di garantire una migliore esperienza del cliente.

Da più di cinquant'anni Waters sviluppa tecnologie analitiche (hardware, software e sostanze chimiche) per migliorare la fornitura di servizi sanitari, la gestione ambientale, la sicurezza degli alimenti, la qualità dell'acqua, lo sviluppo di prodotti consumer e la produzione di sostanze chimiche ad alto valore aggiunto. Con un fatturato di 2,40 miliardi di dollari nel 2019, Waters supporta le scoperte scientifiche e l'eccellenza operativa dei suoi clienti in tutto il mondo.

Vantaggi principali

- Procedure manuali semplificate e maggiore visibilità
- Maggiore riutilizzo dei contenuti
- Processi di revisione più trasparenti
- Traduzioni più rapide
- Minori spese di layout e pubblicazione
- Maggiore agilità aziendale e velocità di accesso al mercato delle pubblicazioni
- Creazione di una solida base per una gestione dei contenuti a livello aziendale

La sfida

Semplificare i flussi di lavoro e i processi interni

Waters produce numerose guide all'installazione, manuali per l'utente, guide ai sistemi e risorse di assistenza online, per un totale di migliaia di pagine all'anno. In passato questi materiali venivano prodotti utilizzando una varietà di strumenti per la creazione di contenuti e con diversi flussi di lavoro e processi per la gestione dei contenuti, una situazione in cui gli autori trovavano difficile identificare e riutilizzare i contenuti esistenti. La duplicazione dei contenuti e il controllo delle versioni divennero preoccupazioni urgenti. In più gli autori impiegavano molto tempo per formattare ripetutamente i contenuti, ad esempio aggiungendo o rimuovendo interruzioni di pagina e modificando dimensioni e colori del testo per adeguarsi agli standard. Quando i contenuti delle pubblicazioni comprendevano brani analoghi, l'uso di revisori diversi creava incoerenze nella formulazione delle stesse informazioni.

La coerenza è particolarmente importante per garantire la conformità alle normative, spiega Joshua Steen, Principal Technical Writer e Tools Specialist di Waters Corporation. "Per noi è essenziale fornire, ad esempio, istruzioni di prodotti simili in modo coerente, per assicurare un'ottima esperienza del cliente e soddisfare i requisiti di conformità", dice Steen. "Ma senza un archivio di contenuti organizzato e centralizzato, era difficile garantire questa coerenza."

Poiché Waters è presente su molti mercati a livello globale, il suo gruppo di comunicazione tecnica localizza i contenuti a volte anche in 16 lingue diverse. Affidando la traduzione a fornitori diversi, il processo risultava lungo, costoso e inefficiente, dato che molto spesso gli stessi contenuti venivano localizzati ripetutamente.

"Tutti questi problemi hanno portato a un'iniziativa per migliorare il processo identificando metodi per riutilizzare i contenuti in modo più efficiente", spiega Steen.



“RWS ci ha aiutati a capire il cambio di paradigma necessario per passare a questo nuovo ambiente. Abbiamo apprezzato in modo particolare l'impegno profuso da RWS per aiutarci a configurare il sistema in modo che rispondesse alle nostre esigenze, anziché obbligarci ad adottare un metodo specifico e predefinito di utilizzo.”

Joshua Steen

Principal Technical Writer
e Tools Specialist di Waters
Corporation

La soluzione

Tridion® Docs

Il primo passo per Waters è stato il passaggio a un processo di creazione e pubblicazione dei contenuti basato su XML chiamato DITA. Questo consente al team di memorizzare, organizzare e gestire tutti i contenuti strutturati sotto forma di singole unità, o “argomenti”, in qualsiasi lingua, affinché possano essere riutilizzati, condivisi, filtrati e distribuiti facilmente a tutti i canali appropriati. Dopo avere valutato diverse soluzioni pronte all'uso per la creazione della documentazione sui prodotti, Waters ha scelto RWS per la sua capacità di adattarsi agli strumenti di partner fornitori, la facilità d'uso per gli autori e la curva di apprendimento abbreviata per tutti gli utenti all'interno dell'azienda.

Waters ha intrapreso la fase di implementazione con molti requisiti, ma con poca esperienza nell'applicarli in un ambiente di creazione dei contenuti basato su DITA. “RWS ci ha aiutati a capire il cambio di paradigma necessario per passare a questo nuovo ambiente. Abbiamo apprezzato in modo particolare l'impegno profuso da RWS per aiutarci a configurare il sistema in modo che rispondesse alle nostre esigenze, anziché obbligarci ad adottare un metodo specifico e predefinito di utilizzo”, afferma Steen. Steen ha lodato particolarmente il team Professional Services, che ha implementato la soluzione nel rispetto delle scadenze e del budget.

Il risultato

Riutilizzo di contenuti e risorse

Con l'adozione delle tecnologie di RWS, Waters ha ottenuto un processo di produzione molto più efficiente e controllato. Il flusso di lavoro prevede il coordinamento di ogni fase, attivando automaticamente le azioni necessarie ed evitando la duplicazione del lavoro. La formattazione dei contenuti viene ora gestita separatamente dalla scrittura, consentendo agli autori dell'azienda di concentrarsi esclusivamente sulla stesura dei loro testi.



“Agevolando il riutilizzo dei contenuti possiamo garantire la consegna puntuale della documentazione ai nostri clienti, offrendo loro un servizio migliore, e abbiamo la certezza che il testo di tutte le pubblicazioni sia formulato allo stesso modo.”

Joshua Steen
Principal Technical Writer
e Tools Specialist di Waters Corporation

I circa 300 esperti in materia e gli editor dell'azienda possono ora rivedere sottinsiemi di pubblicazioni sotto forma di argomenti a sé stanti, invece di dover far fronte a enormi volumi di testo dall'inizio alla fine. Di conseguenza gli autori possono ricevere il feedback in tempo reale e, secondo le stime di Steen, il 60% dei contenuti di origine può essere riutilizzato in più pubblicazioni, con un enorme risparmio di tempo e denaro.

In più la localizzazione ora è molto più rapida, poiché il team non deve più attendere la finalizzazione di intere pubblicazioni prima di procedere con la traduzione; inoltre può attingere a grandi quantità di traduzioni precedenti, come formule standardizzate e avvertenze di sicurezza. Secondo Steen, questo è fondamentale per l'azienda, che lancia simultaneamente le pubblicazioni in molteplici lingue. “Subire un ritardo dopo che i nostri documenti originali in inglese sono completati non è una situazione ideale”.

“Inoltre”, aggiunge Steen, “agevolando il riutilizzo dei contenuti possiamo garantire la consegna puntuale della documentazione ai nostri clienti, offrendo loro un servizio migliore, e abbiamo la certezza che il testo di tutte le pubblicazioni sia formulato allo stesso modo”.

Anche le revisioni delle pubblicazioni esistenti sono molto più rapide, dato che gli autori riutilizzano contenuti già rivisti, approvati e localizzati. “Invece di verificare che determinate informazioni standard siano aggiornate, o di riscrivere contenuti già esistenti, i nostri autori recuperano semplicemente l'ultima versione pubblicata”.

Il futuro

Allargamento a tutta l'azienda

La prossima fase consisterà nell'espandere l'uso del sistema RWS in tutta l'azienda. “Fin dall'inizio, l'intenzione era quella di estendere Tridion Docs ad altri reparti aziendali per supportare il nostro ecosistema di gestione dei contenuti”, dichiara Steen. “Abbiamo rilevato notevoli miglioramenti nella redazione dei testi nella lingua di origine. Abbiamo ottenuto esattamente i risultati che volevamo e siamo pronti per la prossima fase della produzione”.

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 per la gestione dei contenuti, la proprietà intellettuale e le lingue 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.