



Xiaomi risparmia 2000 giorni lavorativi grazie alla gestione dei contenuti basata sulle tecnologie

Xiaomi è una delle principali aziende al mondo leader nel settore degli smartphone, classificata al 2° posto nel secondo trimestre del 2021 per numero di spedizioni globali di smartphone.

Xiaomi è un'azienda di elettronica di consumo e produzione intelligente con smartphone e hardware intelligenti collegati a una piattaforma IoT.

Settore: Hi-Tech

Fondazione: 2010

Sede centrale: Pechino, Cina

Organico: oltre 20.000 dipendenti (2020)

Fatturato: 245,8 mld di renminbi (2020)

Elementi della soluzione

Tridion Docs (gestione intelligente dei contenuti)

WorldServer (gestione delle traduzioni)

Trados Studio (produttività traduttiva)

Quando un'azienda parte da zero per arrivare a cento mercati internazionali nel giro di cinque/sei anni, una delle tante aree che deve ridefinire è la gestione dei contenuti. Xiaomi era alla ricerca di un modo migliore per comunicare ed essere conforme a livello globale. Proprio per questo, si è rivolta a RWS.

La sfida

Quando Danica Shi, responsabile del team di traduzione di Xiaomi, vi dice che l'azienda opera in oltre 100 mercati, si suppone che abbia una vasta esperienza nel campo e un processo di localizzazione maturo. Ma l'azienda ha poco più di 10 anni e i primi quattro anni li ha trascorsi a farsi strada in Cina. È quindi giusto affermare che ha fatto passi da gigante in un periodo molto breve.

In questo breve lasso di tempo, il team di traduzione si è preso carico della localizzazione di siti Web, materiali di marketing, documentazione sui prodotti, interfacce utente e guide dell'utente in oltre 70 lingue, per un totale di circa 10 milioni di parole all'anno.

Ma non è cresciuto soltanto il numero di mercati e lingue. Le linee di prodotti di Xiaomi si sono ampliate con la stessa rapidità della sua portata geografica. A partire da un solo smartphone originale, oggi l'azienda dispone di centinaia di linee di prodotti che includono non solo smartphone, ma anche tablet, computer portatili, TV, dispositivi indossabili e molto altro ancora. Inoltre, presiede una gamma crescente di dispositivi domestici intelligenti con marchio Xiaomi, prodotti sia dall'azienda che dai partner e controllati tramite l'app per la casa intelligente di Xiaomi.

In questo processo di sviluppo, Xiaomi ha capito che la crescita globale, unita all'espansione dei prodotti, non rappresentava una sfida solo per la localizzazione, ma anche per la gestione dei contenuti nelle lingue di origine, il cinese semplificato e l'inglese.

"RWS si è contraddistinta chiedendo di essere partecipe del nostro coinvolgimento con l'azienda... La sua presenza locale e la sua proattività, insieme alle caratteristiche del prodotto che desideravamo, hanno reso RWS la scelta giusta per noi."

Danica Shi
Translation Manager, Xiaomi

I pericoli di una gestione inefficiente dei contenuti

Uno dei problemi principali era la mancanza di una strategia e di un processo centralizzati di gestione dei contenuti. Lo stesso contenuto, o un contenuto simile, veniva creato, rivisto e tradotto più volte da diversi team.

Ciò ha portato a molteplici livelli di qualità e a una terminologia incoerente impiegata in contenuti simili. Xiaomi sapeva di dover agire per preservare i valori del marchio e ridurre al minimo le richieste di correzioni imposte dalla normativa (ad esempio, in base a una descrizione che non rappresentava accuratamente la funzione). L'azienda ha quindi costituito un ufficio per la gestione dei contenuti e vi ha trasferito lì il team di Danica.

Il secondo problema principale di Xiaomi era la presenza di processi essenzialmente manuali che utilizzavano strumenti che non erano stati progettati appositamente per il lavoro. I project manager di traduzione utilizzavano e-mail e fogli di calcolo. I team addetti ai contenuti impiegavano un software di progettazione ed elaborazione di testi tradizionale, anche laddove si trattava di contenuti tecnici o operativi, anziché creativi. Questo processo era inefficiente e soggetto a errori su molti livelli, non da ultimo perché richiedeva un lavoro di copia e incolla per l'aggiornamento di documenti con contenuti simili (ad esempio, guide dell'utente per modelli diversi con funzioni comuni). Se l'azienda avesse avuto l'urgente bisogno di aggiornare i contenuti legali o normativi, sarebbe stato difficile identificare dove si trovavano quei contenuti e aggiornare potenzialmente, quindi, decine di file diversi uno alla volta.

La mancanza di strumenti appropriati ha comportato che, anche per la traduzione (che veniva effettuata da un team apposito prima della creazione dell'ufficio per la gestione dei contenuti), non esisteva un modo pratico per garantire l'uniformità o sapere con certezza se il contenuto era stato tradotto in precedenza. Questo problema era reso ancora più complesso dal fatto che Xiaomi utilizzava diversi provider di servizi linguistici (LSP) per la traduzione.



Caratteristiche principali della soluzione

- Combinazione di tecnologie integrate per la gestione e la localizzazione dei contenuti
- Capacità di integrazione con altri sistemi aziendali per semplificare i processi end-to-end
- Elevati livelli di automazione per l'aggiornamento, la localizzazione e la pubblicazione dei contenuti
- Piattaforma per massimizzare il riutilizzo e l'uniformità dei contenuti in cinese, inglese e oltre 70 lingue

La soluzione

L'ufficio per la gestione dei contenuti è ancora agli inizi: il supervisore gestisce due professionisti dei contenuti dedicati, una persona addetta al supporto tecnologico e un team di traduzione composto da sette persone (un traduttore a tempo pieno, due project manager, due specialisti linguistici, un responsabile della qualità e Danica). Tuttavia, ha iniziato a unificare i processi dei contenuti di Xiaomi, definendo gli standard aziendali e implementando tecnologie chiave per semplificare il processo end-to-end di creazione, traduzione e pubblicazione dei contenuti.

Prima di investire nelle sue tecnologie, l'ufficio per la gestione dei contenuti ha trascorso un anno a discutere con le parti interessate di tutta l'azienda sulle sfide e sulle esigenze legate ai contenuti, nonché a indagare sui propri ruoli e flussi di lavoro. Ha, inoltre, iniziato a interagire con diversi fornitori di soluzioni, tra cui RWS.

"RWS era un'azienda a noi già nota e di cui ci fidavamo perché era uno dei nostri LSP", afferma Danica. "Poiché è anche un'importante azienda di lingue e tecnologie per i contenuti, è stato naturale confrontarci con lei. RWS si è contraddistinta chiedendo di essere partecipe del nostro coinvolgimento con l'azienda. È stata presente ai nostri colloqui e abbiamo imparato così tanto dal modo in cui ha analizzato i problemi, trasformandoli in idee di progettazione delle soluzioni. La sua presenza locale e la sua proattività, insieme alle caratteristiche del prodotto che desideravamo, hanno reso RWS la scelta giusta per noi."



Xiaomi risparmia 2000 giorni lavorativi grazie alla gestione dei contenuti basata sulle tecnologie

La soluzione RWS per Xiaomi comprende:

- WorldServer, un sistema di gestione delle traduzioni (TMS) che offre visibilità e controllo su tutto il processo di localizzazione.
- Trados Studio, uno strumento di traduzione assistita (CAT), integrato con il TMS per offrire al traduttore interno di Xiaomi i vantaggi, in termini di produttività, di un processo di traduzione basato sulla tecnologia.
- Tridion Docs, un sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS), che offre al team addetto ai contenuti una piattaforma flessibile per trasformare la gestione della documentazione dei prodotti (il primo obiettivo del team).

La capacità di integrare questa soluzione con altri sistemi aziendali, a partire dal sistema di gestione dei contenuti Web (WCMS) sviluppato autonomamente da Xiaomi, è stata fondamentale per l'azienda. Consente processi diretti che richiedono un intervento umano minimo, con un risparmio di tempo del 70-75% per i diversi casi di utilizzo.

Come risparmiare 2000 giorni lavorativi all'anno

Un chiaro esempio è un processo più veloce del 70% per la localizzazione delle pagine di prodotti Web, per un risparmio totale di 2000 giorni lavorativi all'anno. Invece di copiare e incollare il contenuto della pagina dal WCMS in un documento da inviare tramite e-mail per la traduzione, il team Web ora richiede la traduzione direttamente dal proprio sistema con pochi clic. Questo genera automaticamente un progetto nel TMS, che il team di Danica può consegnare al traduttore interno o a uno degli LSP, ancora una volta, con pochi clic.

Una volta tradotto il contenuto, anche la revisione in loco viene gestita centralmente tramite il TMS. Dopo l'approvazione, le pagine tradotte vengono inviate direttamente al WCMS per lo staging e la pubblicazione.

Oltre a fornire automazione e visibilità durante tutto il processo, il TMS offre a Xiaomi la possibilità di evitare la duplicazione del lavoro e di migliorare l'uniformità, utilizzando i vantaggi delle memorie di traduzione (TM) e della gestione della terminologia (tramite la creazione e la manutenzione di un termbase).¹ Sia la TM che il termbase vengono conservati centralmente nel TMS e utilizzati da ogni traduttore che lavora sui contenuti Xiaomi, sia in-house che in un LSP. Inoltre Xiaomi sta creando un portale aziendale per mettere a disposizione di tutta l'azienda e dei partner il suo termbase, in modo che tutti possano usufruire della guida dell'ufficio per la gestione dei contenuti sull'uso di termini tecnici, nomi di marchi e altra terminologia.

¹ Una TM è un database di contenuti tradotti in precedenza, utilizzato per fornire automaticamente corrispondenze quando si traducono nuovi contenuti, in modo da migliorare l'uniformità e non dover ripetere la traduzione. Un termbase è un database di termini approvati, e termini da evitare, utilizzato dalle aziende per un ulteriore controllo dell'uniformità dei contenuti e della conformità del marchio.

La gestione intelligente dei contenuti accelera la pubblicazione del 70-75%

L'uso di Tridion Docs da parte di Xiaomi è ancora in fase iniziale: è, infatti, in corso un progetto pilota per la migrazione di oltre 1000 guide dell'utente sulla piattaforma. Tali guide sono ideali da gestire tramite il CCMS, perché sono altamente strutturate con paragrafi di testo (componenti) che vengono frequentemente riutilizzati in più documenti.

Il sistema consente di memorizzare una volta questi componenti, ad esempio testi legali, avvisi standard, descrizioni delle funzioni comuni e altro ancora, e di utilizzarli ovunque in documenti diversi. Se è necessario aggiornare un componente o aggiungerne uno nuovo, questa operazione deve essere eseguita una sola volta, in quanto l'aggiornamento viene replicato a cascata per creare nuove versioni del documento "con un semplice clic". Si tratta di una vera e propria svolta nella gestione dei contenuti, in qualsiasi lingua, poiché il CCMS è in grado di archiviare i componenti e le loro traduzioni approvate. Naturalmente, si integra direttamente con il TMS per supportare la traduzione semplificata dei componenti.

Oltre a semplificare la creazione e l'aggiornamento dei contenuti, il CCMS influisce notevolmente sul processo di pubblicazione. Aniché utilizzare grafici che modifichino ogni singolo documento ai fini della stampa, il sistema contiene modelli di progettazione, consentendo di automatizzare la generazione dei documenti e di eliminare sostanzialmente i tempi di modifica. L'ufficio per la gestione dei contenuti stima che Tridion Docs ridurrà del 70% il tempo necessario per la manutenzione e la pubblicazione di queste guide dell'utente, risparmiando potenzialmente milioni di renminbi cinesi.

Tridion Docs supporta anche la pubblicazione dinamica sui canali online, da cui Xiaomi spera di trarre vantaggio dopo un ulteriore sviluppo del proprio WCMS. Per il momento, la sola possibilità di inviare i PDF esistenti tramite Tridion Docs al WCMS fa risparmiare all'azienda il 75% del tempo che impiegava per collegarsi ai PDF aggiornati in tutti i siti che possiede per i diversi mercati.



Protezione e miglioramento del marchio

"Anche ora", afferma Danica, "stiamo ottenendo un enorme valore dalla soluzione RWS e abbiamo appena iniziato il nostro percorso di gestione dei contenuti. Siamo in grado di soddisfare le crescenti esigenze aziendali senza dover assumere altre persone e riusciamo a offrire un lavoro più uniforme con la massima qualità, contenendo sforzi e costi. Abbiamo anche il tempo e l'atteggiamento giusto per esplorare i miglioramenti e le innovazioni futuri, come l'intelligenza artificiale linguistica, che offriranno un valore ancora maggiore.

"Sia offline che online, i contenuti che produciamo come azienda ci informano di ciò che i nostri clienti di tutto il mondo pensano di noi. Questo è importante e RWS ci sta aiutando a fare del nostro meglio."

Vantaggi principali per Xiaomi

- Localizzazione delle pagine Web dei prodotti più veloce del 70%, con un risparmio di 2000 giorni lavorativi
- Riduzione del 75% dei tempi di pubblicazione dei PDF su siti Web di più Paesi
- Guadagni simili stimati per la produzione di guide dell'utente stampate tramite CCMS
- Miglioramenti significativi in termini di uniformità e qualità delle traduzioni
- Tempo libero per concentrarsi sulle crescenti esigenze di localizzazione di un'azienda in rapida espansione

Scoprite di più sulle nostre tecnologie per le lingue e i contenuti

rws.com/it/content-management

rws.com/it/localization/products

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader mondiale per i servizi linguistici, per la gestione dei contenuti e per i servizi tecnologici legati alla proprietà intellettuale. Aiutiamo i nostri clienti a connettersi e portare nuove idee globalmente comunicando contenuti aziendali critici su larga scala e consentendo la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra visione 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 presenza globale, a una profonda esperienza e a tecnologie innovative.

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, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, dei servizi finanziari, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata all'AIM, il mercato borsistico 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.