



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发



KONE 如何迁移其 50 个网站并将转换率提高 20%

www.kone.com

总部: 芬兰赫尔辛基

规模: 在 50 多个国家/地区有
1,000 多个办事处和 43,000 名员工

净销售额: 69 亿欧元 (2013 年)

解决方案要素

Tridion® Sites

Tridion® DXD

翻译管理软件

KONE 决定将其网站迁移到一个更稳定、更动态的平台, 为此, 他们必须解决区域特定内容、移动显示和网站性能提速等问题。

本地化和内容管理的手动流程也会减慢网站迁移的速度。但仅仅一年以后, KONE 就完成了迁移, 并将其转换率提升 20%。了解这一全球品牌如何简化其流程、满足当地需求并改变在线客户体验。

如何延续一个世纪的业务成功, 关键是始终以客户为中心, 并着眼于未来。这就是对 KONE 成功方法的总结, 同时也解释了为何在任何特定时间点, 全世界始终有 150 万人正在乘坐 KONE 生产的电梯和自动扶梯。KONE 是全球享誉盛名的人员移动设备制造商。2014 年, KONE 已连续四年登上福布斯“全球最具创新力企业榜”。

挑战

更新多语言站点以改善客户的网络体验

除公司网站外, KONE 在全球共运营涵盖 30 多种语言的 50 多个地区网站。尽管不同地区的网站架构相同, 但由于当地市场产品和需求的不同, 网站内容也不尽相同。各个国家/地区的市场营销经理负责进行本地化和网站内容的更新。

与翻译提供商合作时, 本地市场营销团队面临的重要问题是拖延交期, 因为团队常常依赖电子邮件和 Word 文档进行沟通交流。他们此前的日常工作就是将文件复制并粘贴到本地站点, 仅仅一个流程就需要耗费 45 分钟。由于拥有超过 100 个内容提供者且版本不断更新, KONE 无法快速发布或更新有关其产品和服务的信息, 无疑阻碍潜在客户的开发。

SDL (现为 RWS) 集成解决方案带来的主要益处

- 实现 50 多个网站的快速迁移和本地化
- 网站转换率提高 20%
- 使全球所有网站的内容保持一致
- 平均页面加载时间提高 400%
- 营销人员在所有网站上以正确语言快速发布最新信息
- 能够轻松发布新网站并开发新网站功能
- 使员工将关注点从手动内容管理转移到战略性活动上
- 实施能够根据需要调整规模大小且不会过时的平台

KONE 运作着由多个内容库组成的复杂系统，并在此基础上构建网络管理架构。其之前使用的解决方案已经饱和，该平台无法继续支持 KONE 迫切的网络发展目标。

KONE 在线营销和传讯解决方案主管 Kari Leppänen 表示：“事实证明，使用旧的网站内容管理工具来管理 50 多个网站的内容的确十分困难。而开发新的网站功能既充满挑战又十分昂贵，因此我们需要寻求另一种方法。”

KONE 还希望将其各国/各地区网站内容移动至当地网域，改善访问者的整体网络体验。公司依赖其网站进行市场开拓，因此各个网站都需要为用户交付快速、一致且相关的体验，这一点至关重要。

此外，为了满足用户期望，KONE 还希望用户能在手机和平板电脑上访问网站。其中一个基本要求就是针对这些设备进行轻松的自动优化。

解决方案

轻松的本地化和网站内容管理

KONE 进行市场调研，确定了两个可行的网络内容管理解决方案：EPiServer 和 Sitecore。之后，KONE 又联系了五家技术集成商寻求建议。其中一个集成商是企业数字代理 HintTech，该公司是 SDL 的长期合作伙伴。

经由 HintTech 推荐，KONE 对比了 SDL 与 Sitecore 的解决方案，最终选择 Tridion Sites 来进行网站内容管理。KONE 还深入了解 SDL 语言解决方案，并选用 SDL 翻译管理软件实现本地化流程的自动化。Leppänen 表示：“这一解决方案从各个方面更好地满足了我们的需求。我们的关键决策因素是，它不仅能适应当前设置，还要与未来规划的新解决方案集成。”



翻译管理软件

- 翻译记忆库：轻松复用内容，节约时间和成本
- 术语管理：确保品牌处理和术语的一致性
- 工作流定制：简化翻译流程，满足需求

此外，KONE 还选择在 Microsoft Azure 云上托管其所有内容管理平台，再次展示 KONE 对未来规划的关注。许多公司将其 Web 内容管理系统托管在内部服务器上或采用混合模式，但 KONE 却将其所有网络基础架构迁移至云，这使得 KONE 能够根据需要调整规模大小，并减少对内部 IT 政策的依赖性。

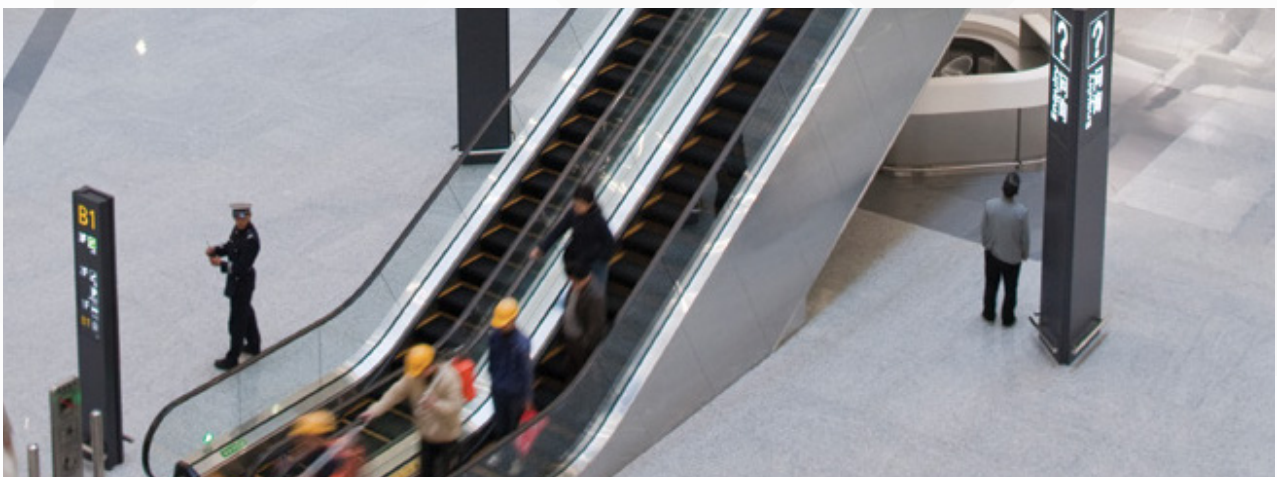
6 个月后，HintTech 锁定了迁移参数。12 个月内，50 多个网站均迁移到了 Tridion Sites，并为每个地区建立了当地网域。SDL 的翻译管理软件现已在后端运行，确保高效的翻译流程，实现现有翻译内容和术语的交叉共享。翻译提供商和 KONE 营销人员可以将副本直接上传到网络平台，从而节省宝贵的时间。

“项目的执行十分顺利，这让我感到十分惊讶，因为在 KONE，以往的 CMS 迁移并没有这么顺利，” Leppänen 回忆道，“虽然我们使用的是全新版本 Tridion Sites，但我们并未遇到突出问题。” SDL 解决方案与 KONE 所使用的其他关键系统相集成，包括其全球员工所使用的 CRM 工具和各种翻译方法。

成果

简化本地化流程，保证内容相关性，提高网络性能

如今，大约有 100 名来自 KONE 市场营销、沟通和全球发展团队的员工使用 SDL 的网络和本地化技术。通过简单易用的集中式系统、简化的内容本地化流程以及轻松复用内容的功能，KONE 始终能够在网站上以各种语言快速发布最新产品信息。实际上，同时更新多个站点非常简单快捷。无需手动复制、粘贴和编码，即可实现更新目标，使员工能够专注于更具战略性的活动。



Tridion Sites

- 有效管理您全球Web内容的单个平台
- 采用 BluePrinting® 技术，无缝共享内容、翻译、布局、应用程序、品牌和多媒体内容
- 交付多语言、多设备的内容，符合客户需求
- 既可作为混合解决方案，也可完全在云中进行现场部署

获得有关网站内容相关问题的支持也变得更加轻松。过去，第三方服务提供商和内部支持团队等多方只对特定问题负责。而现在，所有与网络相关的问题都有一个集中联系点。

同时，网页加载平均时间也提高了四倍。无论访问者如何访问网站、使用何种设备，页面都能够正常呈现。

更好的体验能够鼓励访问者在网站上花费更多时间，了解其感兴趣的 KONE 服务和产品的相关信息。“由于我们能够为访问者快速提供其所在市场的最新本地化内容，我们的网站吸引了更多符合标准的潜在客户和现有客户。最终，我们在新网站上线的前 3 个月内将网站转换率提高将近 20%。” Leppänen 说道。

未来

永无止境

在迈入新市场的同时，KONE 将开发新的网站，尤其要在亚洲等新兴市场寻求发展机遇。下一个关键步骤是在将来某一时刻更新其所有网站的观感。无论未来怎样，KONE 确信在 SDL 的技术支持以及与行业领导者伙伴的合作下，他们一定能在规定的的时间和预算范围内实现客户体验目标。“借助 SDL 的解决方案，我们拥有一个能支持当前站点需求的平台，并随着我们的发展而不断扩大规模。” Leppänen 总结道。

了解更多客户案例

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响，在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。