



Diese Fallstudie wurde in Zusammenarbeit mit einem Kunden von SDL (jetzt ein Unternehmen von RWS Holdings plc) entwickelt



Wie KONE seine 50 Websites migrierte und die Conversion Rate um 20 % steigerte

www.kone.com

Hauptsitz: Helsinki, Finnland

Größe: 43.000 Mitarbeiter an über 1.000 Standorten in mehr als 50 Ländern

Nettoumsatz: 6,9 Mrd. EUR (2013)

Lösungselemente

Tridion® Sites

Tridion® DXD

Übersetzungsmanagement-Software

Als KONE entschied, seine Websites auf eine stabilere und dynamischere Plattform zu migrieren, mussten regionale Inhalte, die Anzeige auf Mobilgeräten und eine schnellere Website-Leistung berücksichtigt werden.

Zudem verlangsamte der manuelle Prozess der Lokalisierung und Verwaltung von Inhalten das Website-Management. Aber es dauerte nur etwas länger als ein Jahr, bis die Migration abgeschlossen werden konnte und KONE 20 % höhere Conversion Rates erzielte. Wie schaffte es diese globale Marke, ihre Prozesse zu verschlanken, dabei zusätzliche lokale Anforderungen zu erfüllen und zeitgleich die Online-Erfahrung der Kunden auf eine neue Ebene zu heben?

Ein über 100-jähriger Geschäftserfolg erfordert einen stetigen Fokus auf den Kunden und ein Gespür für die Zukunft – so der Ansatz von KONE, der erklärt, warum sich zu jedem beliebigen Zeitpunkt 1,5 Millionen Menschen weltweit in seinen Aufzügen und Rolltreppen auf- und abwärts bewegen. KONE ist einer der weltweit größten Hersteller von Anlagen zur Personenbeförderung und steht 2014 zum vierten Mal nacheinander auf der Forbes-Liste der innovativsten Unternehmen der Welt.

Die Herausforderung

Aktualisierung von mehrsprachigen Websites zur Verbesserung der Web Experience

Neben seiner Unternehmenswebsite betreibt KONE weltweit über 50 regionale Websites in mehr als 30 Sprachen. Während die Struktur der Seiten in allen Regionen gleich ist, können sich die Inhalte, je nach den Produkten für den lokalen Markt und den jeweiligen Anforderungen, unterscheiden. In den einzelnen Ländern sind die Marketing Manager für die Lokalisierung und Aktualisierung der Website-Inhalte zuständig.

Bei den lokalen Marketingteams traten enorme Lieferverzögerungen auf, da sie bei der Zusammenarbeit mit Übersetzungsanbietern auf E-Mails und Word-Dokumente zurückgreifen mussten. Täglich fiel das Kopieren und Einfügen von Dateien in lokale Websites an, und ein solcher Prozess allein konnte bis zu 45 Minuten dauern. Bei über 100 Autoren und sich rasant ändernden Inhalten konnte KONE Informationen über seine Produkte und Dienstleistungen nicht schnell genug veröffentlichen oder aktualisieren – wodurch geschäftliche Chancen verloren gingen.

Entscheidende Vorteile durch integrierte Lösungen von SDL (jetzt RWS):

- Schnelle Migration und Lokalisierung von mehr als 50 Websites
- Erhöhung der Conversion Rate um 20 %
- Aufeinander abgestimmte Inhalte auf allen globalen Websites
- Verbesserung der durchschnittlichen Anzeigzeit der Website um 400 %
- Marketers können nun schnell neueste Informationen in der richtigen Sprache auf allen Websites veröffentlichen
- Auf einfache Weise können neue Websites erstellt und neue Funktionen für Websites entwickelt werden
- Mitarbeiter können ihren Fokus von manuellem Content Management auf strategische Aktivitäten verschieben
- Einführung einer zukunftssicheren Plattform, die je nach Bedarf erweitert oder reduziert werden kann

KONE betrieb ein kompliziertes System mehrerer Content Libraries, an die sich Web Management-Funktionen anschlossen. Die Kapazität der genutzten Lösungen war erschöpft, und die Plattform konnte die ehrgeizigen Online-Ziele von KONE nicht mehr unterstützen.

Laut Kari Leppänen, dem Zuständigen für Online-Marketing und Kommunikationslösungen bei KONE, „war es mit dem alten Web Content Management-Tool sehr schwierig, Inhalte auf allen 50 Websites zu verwalten. Es wäre sehr anspruchsvoll und teuer gewesen, neue Funktionen für die Websites zu entwickeln. Wir mussten einen neuen Ansatz finden.“

KONE wollte außerdem alle Länder-Websites auf lokale Domains verlegen und die allgemeine Web Experience der Internetnutzer verbessern. Das Unternehmen generiert über seine Websites neue Käufer, daher war es entscheidend, dass eine schnelle, konsistente und ansprechende Erfahrung für Nutzer bereitgestellt werden konnte.

Um die Kundenerwartungen zu erfüllen, suchte KONE zudem nach einer Möglichkeit, Besucher über Mobiltelefone und Tablets anzusprechen. Dabei sollten die Inhalte vor allem einfach und automatisch für diese Geräte optimierbar sein.

Die Lösung

Unkomplizierte Lokalisierung und müheloses Web Content Management

Mittels Marktforschung identifizierte KONE zwei mögliche Lösungen für das Web Content Management: EPIServer und Sitecore. Dann wandte sich das Unternehmen an fünf Technologieintegratoren. Einer dieser Integratoren war HintTech, eine Digitalagentur und ein langjähriger Partner von SDL.

Basierend auf der Empfehlung von HintTech verglich KONE die Lösungen von SDL und Sitecore miteinander und entschied sich im Bereich Web Content Management für Tridion Sites. KONE untersuchte auch Sprachlösungen von SDL und wählte SDL Übersetzungsmanagement-Software zur Automatisierung des Lokalisierungsprozesses aus. Laut Leppänen „erfüllten die Lösungen unsere Anforderungen in jeder Hinsicht. Die Fähigkeit, die derzeitige Konfiguration zu unterstützen und auch neue, zukünftig geplante Lösungen zu integrieren, war ein entscheidender Faktor.“



Übersetzungsmanagement-Software

- Translation Memory: Einfache, kosten- und zeitsparende Wiederverwendung von Inhalten
- Terminologiemanagement: Konsistente Markenbotschaft und Terminologie
- Workflow-Anpassung: Optimierung der Übersetzungsprozesse gemäß Ihren Anforderungen

KONE entschloss sich außerdem, seine gesamte Content Management-Plattform in der Microsoft Azure Cloud zu hosten, und bewies damit erneut Weitblick. Während viele Unternehmen ihre Web Content Management-Systeme auf internen Servern hosten oder Hybridmodelle einsetzen, kann KONE durch die Verlegung seiner Web-Infrastruktur in die Cloud Kapazitäten nach Bedarf ausweiten oder verringern, ohne von internen IT-Richtlinien abhängig zu sein.

Nach sechs Monaten hatte HintTech die Migrationsparameter festgelegt, und innerhalb von 12 Monaten waren die mehr als 50 Websites zu Tridion Sites migriert, wobei für jede Region lokale Domains eingerichtet wurden. Die Übersetzungsmanagement-Software: von SDL wurde nun im Backend betrieben, gewährleistete effiziente Übersetzungsprozesse und ermöglichte den Austausch von bestehenden Übersetzungen und Terminologie. Übersetzungsanbieter und Marketers von KONE luden Texte direkt auf die Web-Plattform hoch und konnten so wertvolle Zeit einsparen.

„Es überraschte mich, dass das Projekt so reibungslos ablief, denn meine bisherigen Erfahrungen mit CMS-Migrationen bei KONE ließen etwas anderes erwarten“, erinnert sich Leppänen. „Obwohl wir mit einer nagelneuen Version von Tridion Sites arbeiteten, gab es keine Probleme.“ Die Lösungen von SDL sind in andere wichtige Systeme bei KONE integriert, darunter das CRM-Tool und verschiedene Übersetzungsmethoden, die von den Mitarbeitern weltweit eingesetzt werden.

Das Ergebnis

Verschlankte Lokalisierung, relevante Inhalte und schnellere Websites

Heute verwenden etwa 100 Personen in den Marketing-, Kommunikations- und weltweiten Entwicklungsgruppen Web- und Lokalisierungstechnologien von SDL. KONE kann auf seinen Websites mit dem einfach zu bedienenden, zentralisierten System, dem schlanken Prozess für die Content-Lokalisierung und der leichten Wiederverwendbarkeit der Inhalte schnell und einheitlich die neuesten Produktinformationen in der richtigen Sprache veröffentlichen. Tatsächlich ist die gleichzeitige Aktualisierung mehrerer Websites ganz einfach und geht sehr schnell. KONE erreicht all dies ohne manuelles Kopieren, Einfügen und Codieren und ermöglicht seinen Mitarbeitern nun, sich strategischeren Aktivitäten zu widmen.



Tridion Sites

- Eine zentrale Plattform zur Verwaltung Ihres globalen Internet-Auftritts
- Problemlose gemeinsame Nutzung von Inhalten, Übersetzungen, Layouts, Apps sowie Marken- und Multimedia-Inhalten durch die BluePrinting®-Technologie
- Bereitstellung relevanter mehrsprachiger Inhalte auf beliebigen Geräten für Kunden
- Einrichtung On-Premises, als hybride Lösung oder vollständig in der Cloud

Es ist zudem einfacher geworden, bei Problemen mit den Website-Inhalten Support zu erhalten. In der Vergangenheit waren häufig mehrere Ansprechpartner, zum Beispiel Dienstleister und interne Supportgruppen, für ein bestimmtes Problem zuständig. Jetzt gibt es einen zentralen Ansprechpartner für alle webbezogenen Problemstellungen.

Gleichzeitig werden die Webseiten nun durchschnittlich viermal schneller angezeigt und auf jedem Endgerät automatisch korrekt dargestellt.

Eine bessere Customer Experience bestärkt die Nutzer darin, mehr Zeit auf der Website zu verbringen und die Informationen aufzunehmen, die ihr Interesse an Dienstleistungen und Produkten von KONE wecken. „Weil wir schnell aktuelle Inhalte liefern, die für den Markt des jeweiligen Besuchers lokalisiert sind, ziehen unsere Websites verstärkt Interessenten und Kunden an. Dadurch ist unsere Conversion Rate während der ersten drei Monate, in denen die Websites online waren, auf fast 20 % gestiegen“, erklärt Leppänen.

Die Zukunft

Grenzenlose Möglichkeiten

KONE wird weitere Websites entwickeln, insbesondere um Wachstumschancen in aufkommenden Märkten wie beispielsweise in Asien wahrzunehmen. Der nächste logische Schritt ist es, die Gestaltung und Funktionalität aller Websites zu aktualisieren. Was auch immer die Zukunft bereithält, KONE kann sich sicher sein, dass es durch die Technologie von SDL und eine Integration mit branchenführenden Partnern seine Ziele bei der Customer Experience pünktlich und budgetgerecht erreicht. „Mit den Lösungen von SDL verfügen wir über eine solide Plattform, die unsere aktuellen Anforderungen für Websites erfüllt und sich nach Bedarf erweitern lässt“, schließt Leppänen.

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

rws.com/de/customers

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unseren Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.
* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.