



RWS 汽车解决方案

加速数字化转型



目录

加速数字化转型.....	4
RWS 解决方案.....	5
各个触点一致的数字体验.....	6
以汽车客户为中心的 digital 体验解决方案.....	7
全球数字体验管理.....	8
个性化数字车主手册.....	9
有效的售后、零配件市场和现场服务.....	11
个性化数字内容交付:充分提高服务效率和客户满意度.....	13
互动协作式多语言现场服务.....	14
一致的全球传播.....	15
敏捷的软件本地化和测试.....	16
为什么选择 RWS 汽车解决方案.....	18

“随着数字化的快速发展,此前由零件、硬件推动发展的汽车领域逐渐转变为以软件和解决方案为中心的行业,在消费者不断提升的数字生活方式和新型创新服务需求的推动下加速发展。”

Frost & Sullivan:

“汽车行业的数字化转型”

加速转型

汽车创新正以惊人的速度向前推进,同时也面临着自一个世纪前起步以来最重大的变革。现在,车主体验和售后体验越来越离不开内容体验,这一点日益明显。

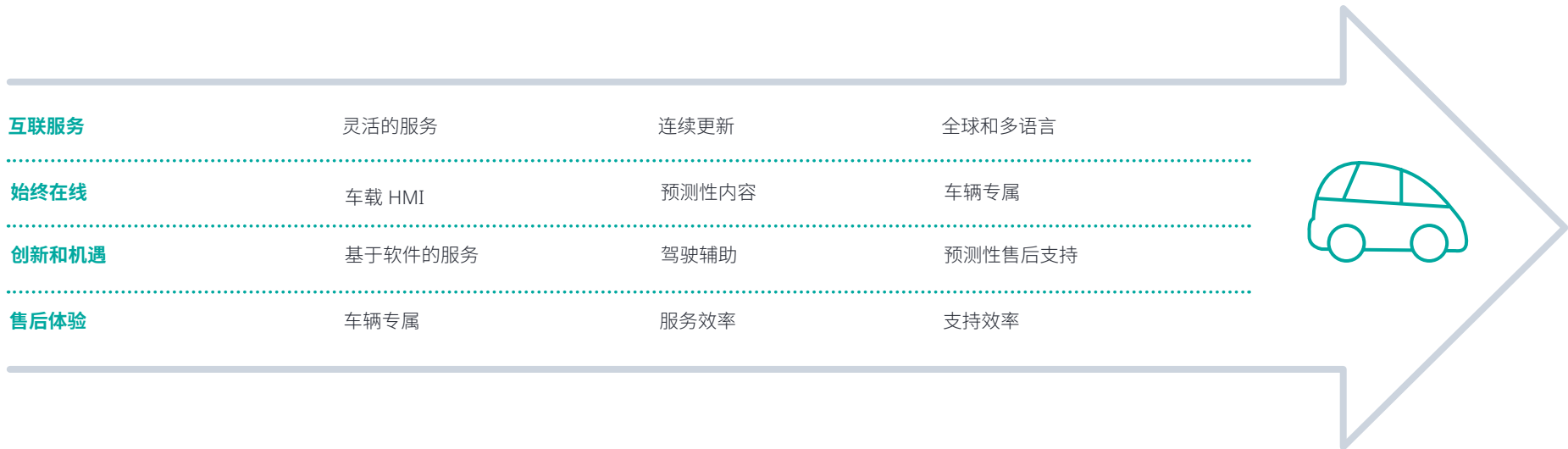
加速数字化转型

从先进的驾驶员辅助系统 (ADAS) 到全自动驾驶,从新型驱动技术到通过无线 (OTA) 更新的人机界面 (HMI) 交互,汽车行业正在经历重大转型。

新竞争对手掌握先进驱动技术,采用由敏捷性和数字化支持的服务导向式业务模式,向市场引领者发出了挑战。驾驶员、销售人员、营销人员、售后服务人员和经销商如今都需要具有时效性、相关性和预测性的内容,使驾驶员、车辆和体验真正关联。

每项创新都会对数字内容产生新需求。数字化转型意味着汽车行业现在必须采纳软件最佳实践,在全球范围内实现敏捷内容交付。

所有从业者都需要不断创新,采用新的方式让内容脱颖而出,领先竞争对手。



RWS 解决方案

个性化数字体验和车辆联网

时至今日，汽车公司早已超出传统生产的范围，他们需要像敏捷软件部门、卓越服务组织和数字体验管理专家一样运营，采用自动化方案来降低成本并提高效率。

我们强大的数字体验管理平台支持汽车公司跨越各种数字渠道，管理多语言营销、产品和服务内容，适用于车辆联网和遍布全球的售后组织。

如今，对数字体验敏感的客户希望所有触点（从探索到配置，直到车载互联体验和售后服务）按需获得内容。



各个触点一致的数字体验

Tridion® 可在整个内容生命周期对内容进行动态管理。从营销图片到详细的功能信息，从富有吸引力的最新营销活动到 HMI 的自助服务帮助信息，跨渠道、跨设备进行情境式动态内容管理。

从营销到产品信息

Tridion® 可以帮助您创建、管理和发布吸引人的数字内容，以人工智能推动的个性化和互动式富媒体体验为支持，通过情境相关的个人体验将营销内容融入到产品和服务主导的信息中。

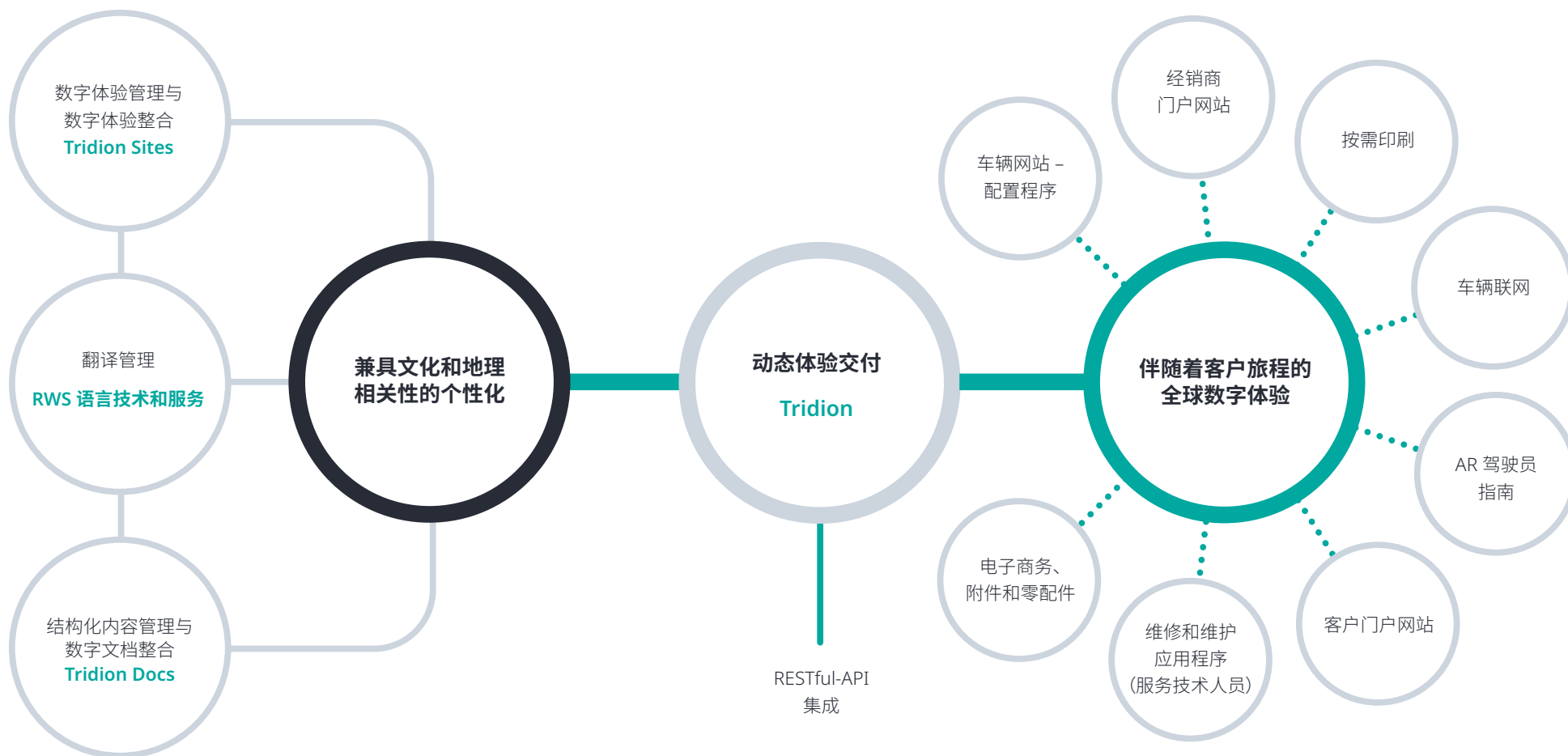
与您的数字生态系统集成

开放式 RESTful API 可与您的现有支持应用程序相集成，包括产品生命周期管理 (PLM)、产品信息管理 (PIM)、诊断、数字资产管理 (DAM)、客户关系管理 (CRM) 等程序。这些集成点可让您更好掌控整个内容价值链。

- 在全球范围内创建、翻译和发布内容。
- 向任何设备发布内容。
- 针对客户、车辆和使用案例进行动态内容个性化。
- 与服务组织和技术相集成。



以汽车客户为中心的 digital 体验解决方案



全球数字体验管理

对于汽车公司来说,多语言和特定市场内容必须反映特定市场的驾驶文化,不管是奢侈性、安全性、可持续性,还是燃油效率、娱乐性,没有放之四海而皆准的万全之策。

仅有优质内容还不够。当今买家在搜索新车型时,期待着在作出购买决定前,就能通过多种渠道获得更为个性化的定制体验,感受到身临其境的感觉。

RWS 解决方案

Tridion Sites 网络体验管理解决方案功能强大,可跨越网络、手机和其他数字触点高效管理全球内容。

RWS 营销解决方案助您打破渠道、媒体、地域和语言隔阂,成功交付品牌内容,并体现适当的文化和语言差异。

我们的创译团队与您及合作机构协同工作,跨越多个市场扩展品牌传播范围。我们遍布全球的市场创译专家会调整您在文化和语言方面的传播内容。我们可提供各种独立或集成的咨询和内容生产服务,优化您的预算管理和流程。

Tridion Sites 帮助您:



根据访客档案、浏览行为和设备对内容进行个性化动态发布。



通过内容重用和跨渠道、跨品牌、跨市场的方式,确保品牌和信息的一致性。



跨越渠道自动管理和发布已翻译内容。



借助自动设备检测、媒体优化和内容交付网络 (CDN) 交付,提供适当格式的富媒体内容。

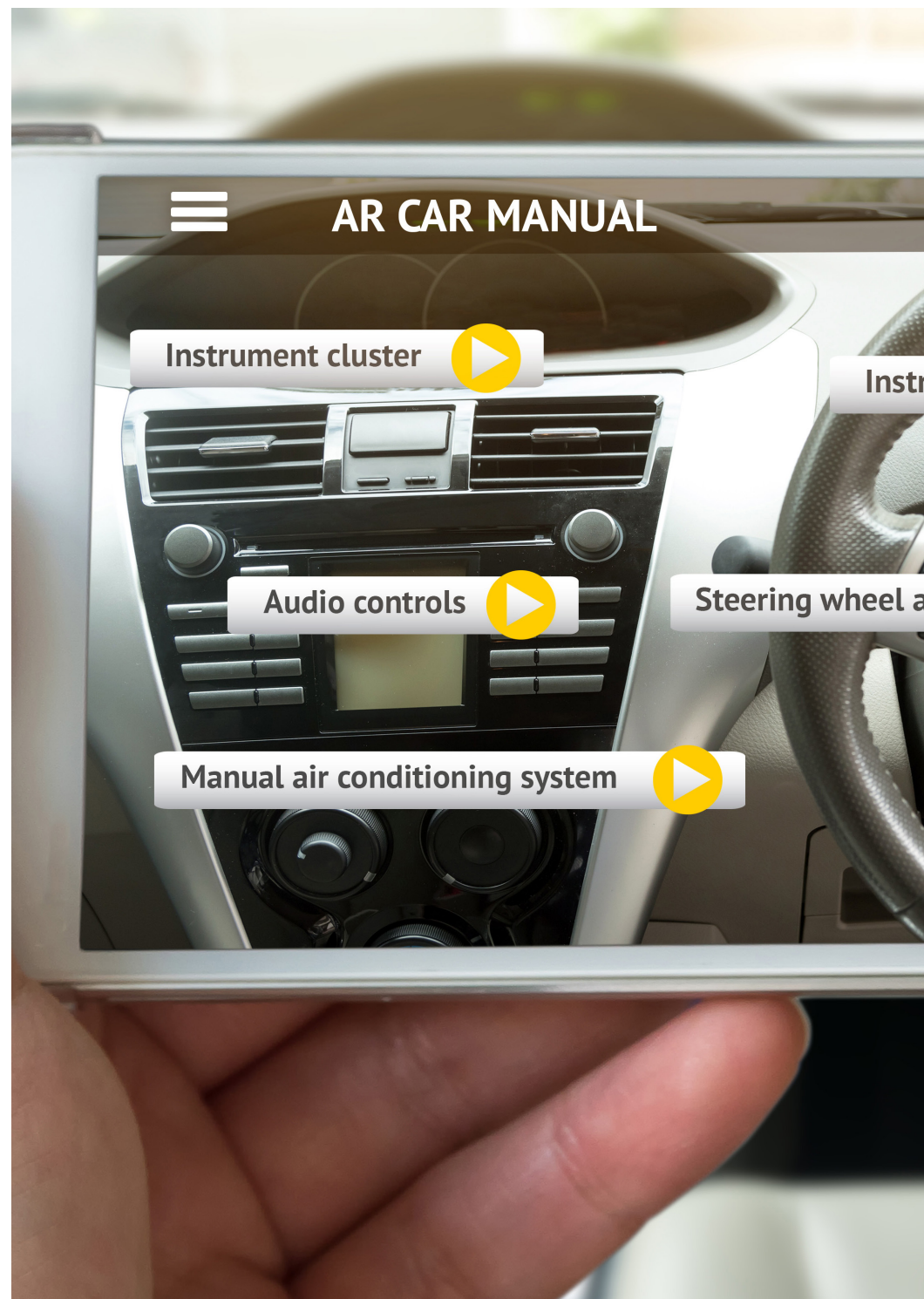
个性化数字车主手册

杂物箱中的车主手册时日无多。

如今的车辆可提供基于软件的功能,能够利用无线 (OTA) 更新来强化产品,而纸质手册现已过时,无法跟上软件的更新步伐。这给汽车行业带来了新的压力,需要采用高科技方式打造数字手册。

技术先进的车主手册已成为车辆的特定配置,可在人机界面、客户门户网站和移动设备上显示。虽然法律要求仍要包含印刷手册,但是各个市场情况有所不同。

很多汽车公司将印刷需求减少至必要的最低水平,同时采用去中心化和车辆特定的按需印刷选项,节约成果显著。



RWS 解决方案

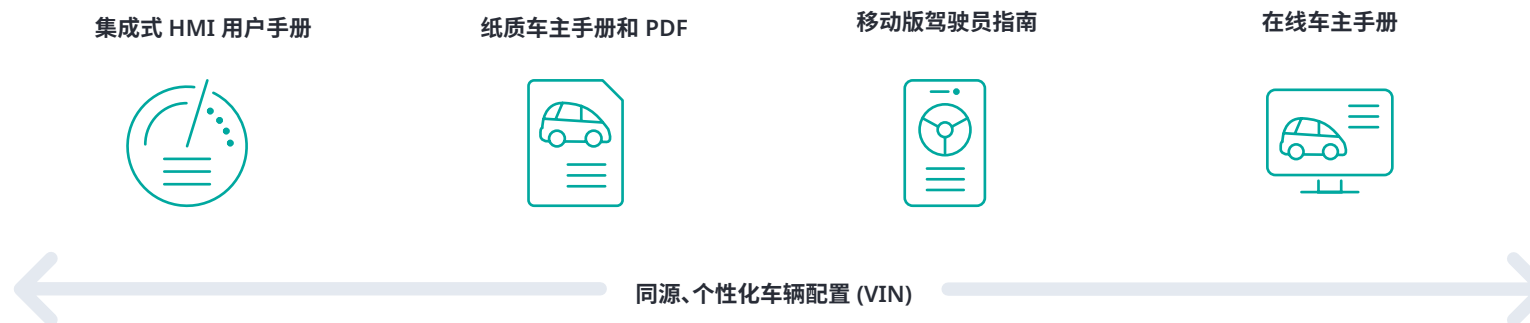
Tridion Docs 供您大规模创作、管理和交付现代车主手册。

模块化内容管理 (CCM) 是功能强大的结构化内容管理解决方案,可通过各种渠道提供汽车文档,从而降低复杂性和成本。

RWS 技术与服务可帮助汽车公司:

- 同时提供新产品、服务、更新和改进相关内容
- 改善客户自助支持
- 降低成本,简化工作,同时提高内容重用率和效率
- 跨所有数字平台和渠道实现自动化交付
- 简化翻译和多语言内容管理
- 通过集成的审校和权限管理来提高内容质量

Tridion 让产品团队可将技术内容与营销主导的体验结合在一起,确保产品信息、车载互动和售后客户体验能够影响客户作出明智的购买决策,继续打造品牌忠诚度和亲和力。



有效的售后、零配件市场和现场服务

售后和零配件市场业务推动着汽车行业的利润增长。对汽车售后来说,客户满意度和品牌忠诚度的关键绩效指标通常包括售后效率和故障预防。

高效的现场和售后组织内容的要求包括:

- 实时了解技术产品信息
- 维修和保养程序的最新内容
- 根据车辆配置和具体使用案例进行个性化
- 研讨会和产品相关培训
- 知识库内容

RWS 解决方案

利用 Tridion Docs, 工程和售后团队可大规模合作创建、管理和交付深度产品和服务信息。模块化内容管理 (CCM) 是功能强大的结构化内容管理解决方案, 可提供基于 DITA 的文档并实现多渠道交付, 从而降低复杂性和成本。

该平台与 PLM、PIM、Diagnostics 和 CRM 等现有应用程序充分集成, 完全掌控整个内容价值链。该平台提供服务信息, 针对经销商和服务技术人员所用的网络和数字应用程序, 直接进行车辆配置 (VIN)、故障码 (诊断) 或维护任务个性化, 提高售后效率。

RWS 汽车解决方案

RWS 解决方案可帮助汽车公司：

- 同时提供新产品、服务、更新和改进相关内容
- 加快面市时间
- 降低成本，简化工作，同时提高内容重用率和效率
- 跨所有数字平台和渠道实现自动化交付
- 提高售后效率和客户满意度
- 简化翻译和多语言内容管理
- 通过集成的审校和权限管理来提高内容质量
- 促进现场服务、售后和工程等部门的互动

Tridion 让工程和售后团队可将技术内容与营销主导的体验结合在一起。通过个性化内容的动态发布、新的互联服务和预测性维修服务创造更多的销售机会，并持续打造品牌忠诚度。



个性化数字内容交付： 充分提高服务效率和客户满意度



互动协作式多语言现场服务

许多现场服务文件都以本地语言在当地创建，如保修索赔、技术支持申请、聊天记录或常见问题解答。

因此，售后、产品管理和开发部门通常无法访问该信息。特定市场的系统性问题可能无法快速处理，导致品牌声誉受损。此外，频繁使用不同语言可能导致现场服务、经销商、售后中心和技术支持平台之间的回复延误，导致客户更加失望。

RWS 解决方案

Language Weaver® 是我们的机器翻译解决方案，打破了语言障碍。将机器翻译工具直接整合在贵公司常用的应用程序中，提升透明度。

能够以多种语言访问保修索赔、在线客户评论和内部报告相关信息，这有助于贵公司防范系统性产品问题，让您在其影响品牌声誉前采取对策。

Language Weaver 连接器让您可在公司内为 Salesforce 和 Microsoft Office 应用程序提供翻译内容，还可扩展为集成任意技术支持平台、聊天、CRM、SAP 和 ERP 应用程序。

为避免使用公共在线翻译工具的风险，Language Weaver Edge 提供安全的本地或私有云机器翻译，具备安全的内部翻译流程。该工具让员工可享受免费翻译工具的便捷性和益处，消除泄露知识产权的风险。

一致的全球传播

如今，人们对语言支持的期待非常简单。即便如此，很多汽车企业对内容本地化流程早已习以为常，这些流程没有达到最佳状态，可扩展性和敏捷性均十分有限。通常来说，将不同部门和地区的语言、翻译流程及相关技术分开管理，会造成企业内容的不一致并且不利于节省成本。

对于正向软件和服务业务转型的行业来说，本地化已成为软件、文档和支持不可或缺的一部分。由于产品生命周期变短、新服务和不同渠道众多，多语言内容现在需要跨越营销、产品管理、工程和售后等部门进行同步。

RWS 解决方案

RWS Language Cloud 平台将翻译流程自动化，减少低效的人工操作，从而控制流程、增强协作并提高效率。本地化经理及其团队可集中管控、自动进行并控制翻译项目，在预算内准时交付高质量翻译。

他们通过访问翻译记忆库 (TM) 和管理术语，大幅提升质量并保持翻译一致性。通过重复使用已翻译内容，此类工具还可显著降低成本，同时确保术语和品牌形象使用正确且一致。

RWS 提供标准连接器，可用于多种内容系统，包括 Salesforce、Adobe Experience Manager、Stibo STEP 或 SAP Hybris。此外，您还可将翻译管理与使用 RESTful API 的应用程序进行整合。

RWS 译员和项目经理提供纵向特定专业知识，确保汽车内容达到卓越品质。

敏捷的软件本地化和测试

在车辆联网时代，敏捷的软件开发和本地化至关重要。这直接影响新的收入流，而基于软件的服务需要全球同步推出。

诊断、车载软件和后端系统现在需要连续更新，这有赖于灵活、安全且广泛自动化的本地化流程。

敏捷的软件本地化

让您的团队在一个集中式的环境中，高效地协作、交流并从端到端管理软件本地化。Passolo® 是一款软件本地化工具，让译员可在所见即所得 (WYSIWYG) 的翻译模式下工作，为所有翻译提供情境。

工作流及直观的项目管理功能，可加快多语言软件的发布速度，优化软件本地化质量并提升流程效率。该工具还可确保图形用户界面 (GUI) 和源文本翻译遵循最佳实践。

Passolo 为您提供以下益处：

- 在适用于大多数软件特定文件格式的直观虚拟环境下翻译 GUI
- 软件本地化流程与敏捷开发周期同步运行
- 在翻译流程中保护源代码的完整性

将 Passolo 与 Tridion Docs 和 RWS 翻译管理解决方案集成，有助于保持 GUI 和文档一致。

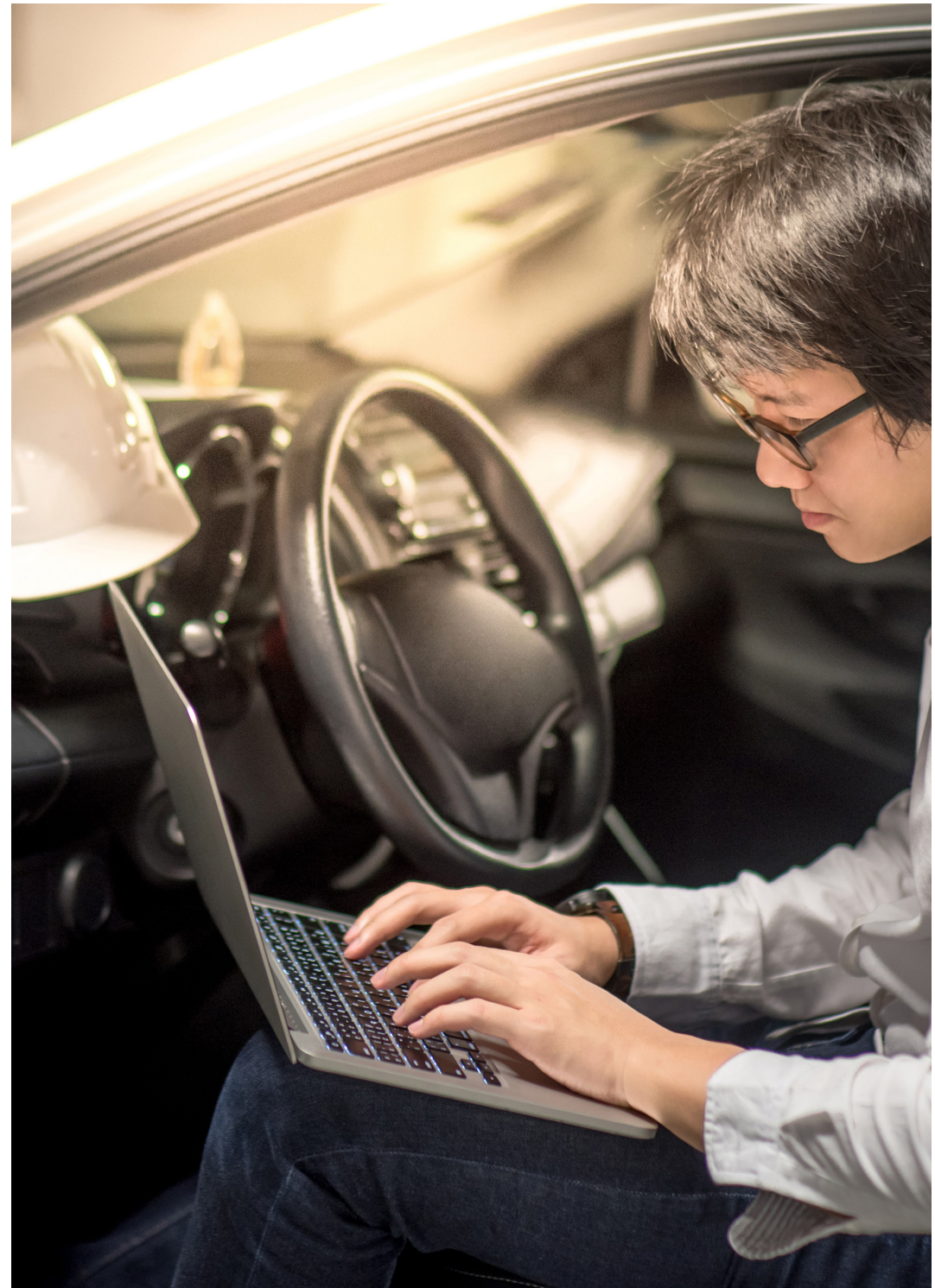
软件本地化和用户界面测试服务

与 RWS 合作,您可以扩展开发团队,简化软件本地化流程。从用户界面 (UI) 文本超长到不可预见的特定地区用户问题,我们可处理一切事宜。我们拥有丰富的软件本地化经验,凭借国际化支持和测试专业知识,可确保对每种语言进行有效的高品质输出。

我们利用设备齐全且安全性高的测试实验室,提供语言和功能测试,支持 40 多种语言。该测试确保已本地化的软件历经全面测试流程。

我们的软件本地化和多语言用户界面测试服务可帮助您:

- 将软件在相关市场同步推出
- 交付一致且完全经过测试的 GUI 和文档
- 使流程自动化
- 创建平行软件开发和本地化任务
- 在推出前清除本地化相关的软件问题



为什么选择 RWS 汽车解决方案

- 与 14 家大型汽车公司合作
- 集成式技术堆栈可实现营销和技术内容的个性化客户体验交付
- 业内安全系数极高的多语言内容管理产品
- 阵容强大的专业内部译员团队, 拥有丰富的汽车专业知识
- 可扩展、可兼容的语言管理技术领域市场引领者
- 完全掌控内容生命周期

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、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。