



Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

Branche: Analysetechnologien

Hauptsitz:
Milford, Massachusetts, USA

Größe: 5.700 Mitarbeiter
in 27 Ländern

Nettoumsatz: 2.40 Mrd. USD (2019)

Lösungen:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation
Management

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

Waters Corporation optimiert Veröffentlichungsprozesse und Wiederverwendung von Inhalten

Weltweit verlassen sich Tausende von Wissenschaftlern aus stark regulierten Branchen auf die Produkte und Services der Waters Corporation – kein Wunder also, dass die technische Dokumentation präzise, zuverlässig und mit den geltenden Bestimmungen konform sein muss. Doch die zeitnahe Bereitstellung hochwertiger Veröffentlichungen kann sich als schwierig erweisen.

Darum entschied sich die Waters Corporation für Tridion Docs zur Anpassung von Prozessen, zur Wiederverwendung von Inhalten und zur Unterstützung der Standardisierung seiner Dokumentation. Auf diese Weise kann sie ihren Kunden eine noch bessere Customer Experience bieten.

Seit mehr als 50 Jahren entwickelt Waters Analysetechnologien (Hardware, Software und Chemikalien) für die Bereiche Gesundheitsversorgung, Umweltmanagement, Lebensmittelsicherheit, Wasserqualität und Entwicklung von Verbraucherprodukten sowie hochwertige Chemieprodukte. Mit einem Umsatz von 2.40 Milliarden US-Dollar im Jahr 2019 unterstützt Waters Kunden in aller Welt bei ihren wissenschaftlichen Bemühungen und der Erreichung betrieblicher Spitzenleistungen.

Die wichtigsten Vorteile

- Optimierte manuelle Prozesse und erhöhte Transparenz
- Erhöhte Wiederverwendung von Inhalten
- Transparentere Review-Prozesse
- Schnellere Übersetzungen
- Geringere Layout- und Publikationskosten
- Höhere geschäftliche Flexibilität und schnellere Markteinführung von Publikationen
- Schaffung einer soliden Grundlage für unternehmensweites Content Management

Die Herausforderung

Optimierung der internen Prozesse und Workflows

Waters produziert zahlreiche Installations- und Benutzerhandbücher, Systemanleitungen und Onlinehilfe-Ressourcen – insgesamt Tausende von Seiten pro Jahr. In der Vergangenheit wurden diese Materialien mithilfe verschiedener Autoren-Tools und im Rahmen mehrerer Content Management-Prozesse und -Workflows angefertigt, sodass es für die Autoren problematisch war, bereits vorhandene Inhalte zu identifizieren und wiederzuverwenden. Doppelt vorhandene Inhalte und die Versionskontrolle wurden so zu den wichtigsten Problembereichen. Außerdem verbrachten die Autoren sehr viel Zeit mit dem wiederholten Formatieren von Inhalten, z. B. mit dem Hinzufügen oder Entfernen von Seitenumbrüchen oder dem Ändern von Schriftgrößen und -farben, um den geltenden Standards gerecht zu werden. Da verschiedene Reviewer zum Einsatz kamen, führten Überschneidungen von Inhalten zu Inkonsistenzen bei der Formulierung identischer Informationen.

Die Konsistenz ist vor allem im Hinblick auf die Einhaltung behördlicher Vorschriften von entscheidender Bedeutung, wie Joshua Steen, Principal Technical Writer und Tools Specialist bei der Waters Corporation, erläutert: „Es ist wichtig, dass wir beispielsweise ähnliche Produkthanweisungen konsistent präsentieren, um eine hervorragende Customer Experience zu bieten und sicherzustellen, dass wir die Compliance-Anforderungen erfüllen“, sagt Steen. „Aber ohne eine zentralisierte, organisierte Content-Datenbank war es schwierig, diese Konsistenz sicherzustellen.“

Da Waters Märkte in aller Welt bedient, werden die technischen Inhalte in bis zu 16 Sprachen lokalisiert. Der gesamte Prozess erwies sich als langwierig, kostspielig und ineffizient, da das Unternehmen auf verschiedene Übersetzungsdienstleister setzte und daher viele Inhalte immer wieder neu übersetzt wurden.

„All diese Probleme führten zu einer Initiative zur Verbesserung der Prozesse. Wir mussten eine Möglichkeit finden, Inhalte effizienter wiederzuverwenden“, so Steen.



„RWS hat uns dabei geholfen, den Paradigmenwechsel nachzuvollziehen, der für die Umstellung auf diese neue Umgebung erforderlich war. Wir waren insbesondere davon beeindruckt, dass sie bereit waren, das System gemäß unseren Anforderungen zu konfigurieren, statt uns in eine bestimmte, vordefinierte Schablone zu zwingen.“

Joshua Steen

Principal Technical Writer
und Tools Specialist, Waters
Corporation

Die Lösung

Tridion® Docs

Der erste Schritt bestand für Waters in der Umstellung auf einen XML-basierten Inhaltserstellungs- und Publishing-Prozess, auch bekannt als DITA. Mit diesem Prozess speichert, organisiert und verwaltet das Team den gesamten Structured Content als einzelne Einheiten oder Themen in jeder beliebigen Sprache so, dass er problemlos wiederverwendet, geteilt, gefiltert und über alle gewünschten Kanäle bereitgestellt werden kann. Waters wertete verschiedene vorkonfigurierte Lösungen für die Erstellung von Produktdokumentationen aus und entschied sich für RWS – aufgrund der Möglichkeit zur Anpassung an Partner-Tools, der Benutzerfreundlichkeit für Autoren und des geringeren Trainingsaufwands für alle internen Benutzer.

Das Unternehmen ging mit zahlreichen Anforderungen in die Implementierungsphase, aber auch mit wenig Erfahrung bei der Umsetzung dieser Anforderungen in einer DITA-basierten Umgebung für die Inhaltserstellung. „RWS hat uns dabei geholfen, den Paradigmenwechsel nachzuvollziehen, der für die Umstellung auf diese neue Umgebung erforderlich war. Wir waren insbesondere davon beeindruckt, dass sie bereit waren, das System gemäß unseren Anforderungen zu konfigurieren, statt uns in eine bestimmte, vordefinierte Schablone zu zwingen“, berichtet Steen. Er lobt vor allem das Team für professionelle Dienstleistungen dafür, dass die Lösung letztlich im Zeitplan und im Rahmen des Budgets implementiert werden konnte.

Das Ergebnis

Optimierte Nutzung von Inhalten und Ressourcen

Dank der RWS Technologien profitiert Waters nun von einem wesentlich effizienteren und stärker kontrollierten Produktionsprozess. Der Workflow steuert die einzelnen Phasen und löst jeweils bestimmte Aktionen aus, wodurch doppelte Arbeit vermieden wird. Das Formatieren und Verfassen der Inhalte erfolgt nun unabhängig voneinander, sodass die Autoren sich ganz auf ihre eigentliche Arbeit konzentrieren können.



„Durch die Wiederverwendung von Inhalten können wir unsere Dokumentation zeitnah an alle Kunden verteilen und einen besseren Service bieten. Noch dazu können wir uns darauf verlassen, dass alle Veröffentlichungen inhaltlich konsistent sind.“

Joshua Steen

Principal Technical Writer &
Tools Specialist, Waters
Corporation

Die 300 Experten und Lektoren des Unternehmens sind jetzt in der Lage, bestimmte Teile von Publikationen als eigenständige Themenbereiche zu behandeln, statt riesige Dokumente von Anfang bis Ende durcharbeiten zu müssen. Außerdem erhalten die Autoren Feedback in Echtzeit. Steen schätzt, dass bis zu 60 % der Ausgangstexte in mehreren Veröffentlichungen wiederverwendet werden können, was eine enorme Kosten- und Zeitersparnis bedeutet.

Darüber hinaus geht die Lokalisierung jetzt wesentlich schneller vonstatten, da das Team nicht auf die endgültige Fertigstellung der gesamten Publikation warten muss, bevor es die Dokumente an die Übersetzer weiterleitet. Sie greifen auf große Mengen früherer Übersetzungen zurück, z. B. auf Standardformulierungen oder standardisierte Sicherheitshinweise. Steen zufolge ist dies für das Unternehmen ein entscheidender Vorteil, weil es mehrere Dokumente gleichzeitig in mehreren Sprachen veröffentlicht: „Es ist nicht gerade ideal, wenn Verzögerungen auftreten, nachdem unsere englischen Ausgangstexte fertiggestellt sind.“

Durch die Wiederverwendung von Inhalten können wir unsere Dokumentation zeitnah an alle Kunden verteilen und einen besseren Service bieten. Noch dazu können wir uns darauf verlassen, dass alle Veröffentlichungen inhaltlich konsistent sind.“

Das bedeutet auch, dass Korrekturen an vorhandenen Publikationen viel schneller abgeschlossen werden, da Autoren Inhalte wiederverwenden, die bereits geprüft, genehmigt und lokalisiert wurden. „Anstatt zu prüfen, ob bestimmte Standardinformationen aktuell sind – oder bereits vorhandene Inhalte neu zu schreiben – rufen unsere Autoren einfach die neueste Version ab.“

Die Zukunft

Unternehmensweite Einführung

Mittlerweile plant man den Einsatz des RWS Systems im gesamten Unternehmen. „Wir hatten von Anfang an die Absicht, Tridion Docs auf andere Abteilungen des Unternehmens auszuweiten, um unser Content Management-Ökosystem zu unterstützen“, erklärt Steen. „Bei der Erstellung von Quellinhalten haben wir bereits beachtliche Verbesserungen festgestellt. Das Ergebnis entspricht voll und ganz unseren Erwartungen, und wir sind nun bestens für die nächste Produktionsphase gerüstet.“

Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

[rws.com/de/customers](https://www.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.