



Este caso práctico se desarrolló con un cliente de SDL, que ahora forma parte de RWS Holdings plc



Cómo consiguió KONE migrar sus 50 sitios web y aumentar el índice de captación en un 20 %

www.kone.com

Sede: Helsinki, Finlandia

Tamaño: Más de 1000 oficinas en más de 50 países y 43 000 empleados

Ventas netas: 6900 millones de euros (2013)

Elementos de la solución

Tridion® Sites

Tridion® DXD

Software de gestión de la traducción

Cuando KONE decidió migrar sus sitios web a una plataforma más estable y dinámica, tuvo que abordar la gestión de los contenidos específicos de cada región, la visualización en dispositivos móviles y la consecución de un rendimiento más rápido del sitio.

El proceso manual de localización y gestión de contenidos web también les estaba ralentizando. Pero en poco más de un año, la migración se había completado y KONE comenzó a ver un aumento del 20 % en los índices de conversión. ¿Cómo consiguió esta marca global optimizar sus procesos, satisfacer las necesidades locales y transformar la experiencia del cliente en línea?

Tener éxito en los negocios durante más de 100 años requiere un enfoque constante en el cliente y una visión de futuro. Esto resume el enfoque de KONE y explica por qué, en cualquier punto dado en el tiempo, 1,5 millones de personas de todo el mundo viajan hacia arriba y hacia abajo en sus ascensores y escaleras mecánicas. Es uno de los mayores productores del mundo de equipos de «desplazamiento de personas». En 2014, por cuarto año consecutivo, KONE apareció en la lista de Forbes de las empresas más innovadoras del mundo.

El reto

Actualización de sitios web multilingües para mejorar la experiencia web del cliente

Además de su sitio corporativo, KONE dispone de más de 50 sitios web regionales en más de 30 idiomas alrededor del mundo. Mientras que la estructura del sitio web es la misma para todos, los contenidos pueden variar en función de los productos y las necesidades del mercado local. Los directores de marketing de cada país son responsables de la localización y actualización de los contenidos del sitio web.

Los equipos de marketing locales se enfrentaban a enormes retrasos a la hora de trabajar con los proveedores de traducción, ya que a menudo dependían del correo electrónico y los documentos de Word para sus comunicaciones permanentes. Copiar y pegar archivos en sitios locales era una realidad diaria, y un solo proceso podía durar hasta 45 minutos. Con más de 100 contribuidores de contenido y contenidos que cambian rápidamente, KONE no era capaz de publicar o actualizar con rapidez la información sobre sus productos y servicios, lo que evitaba conseguir nuevos clientes.

Ventajas clave con las soluciones integradas de SDL (ahora RWS)

- Migración y localización rápida de más de 50 sitios web
- Aumento del índice de conversión in situ en un 20 %
- Contenidos alineados en todos los sitios globales
- Mejora del tiempo de visualización de páginas en una media del 400 %
- Los responsables de marketing ahora pueden incluir rápidamente la información más reciente en el idioma correcto en todos los sitios
- Obtención de la capacidad de lanzar fácilmente nuevos sitios y desarrollar nuevas funcionalidades de los sitios
- Los empleados ahora pueden centrarse en las actividades estratégicas, en lugar de tener que dedicarse a la gestión de contenidos manual
- Implementación de una plataforma preparada para el futuro que se puede ampliar o reducir según las necesidades

KONE utilizaba un complicado sistema de varias bibliotecas de contenidos con capacidades de gestión web integradas. Las soluciones que utilizaban habían alcanzado su capacidad máxima, y la plataforma ya no podía seguir respaldando los ambiciosos objetivos web de KONE.

«Cada vez nos resultaba más difícil gestionar los contenidos de nuestros más de 50 sitios con la herramienta de gestión de contenidos web antigua» admite Kari Leppänen, propietario de Online Marketing & Communications Solutions en KONE. «El desarrollo de nuevas funcionalidades del sitio habría sido muy difícil y costoso. Necesitábamos un enfoque diferente».

KONE también quería mover todos los sitios de los países a dominios locales y mejorar la experiencia web general para los visitantes. La empresa confía en sus sitios para la generación de oportunidades de ventas, así que era esencial que todos ofrecieran una experiencia rápida, coherente y relevante para los usuarios.

Además, para satisfacer las expectativas de los clientes, KONE deseaba involucrar a los visitantes a través de los teléfonos móviles y las tabletas. Un requisito esencial era que los contenidos tenían que optimizarse de forma fácil y automática para estos dispositivos.

La solución

Localización sin complicaciones y gestión de contenidos web

KONE realizó una investigación del mercado e identificó dos posibles soluciones para la gestión de contenidos web: EPIServer o Sitecore. A continuación, se puso en contacto con cinco integradores de tecnología para obtener asesoramiento. Uno de esos integradores fue HintTech, una agencia digital y socio de SDL desde hace mucho tiempo.

En función de la recomendación de HintTech, KONE llevó a cabo una comparación entre SDL y Sitecore, y eligió Tridion Sites para la gestión de contenidos web. KONE también estudió las soluciones lingüísticas de SDL, y optó por el software de gestión de la traducción de SDL para automatizar el proceso de localización. «Las soluciones satisfacían mejor nuestras necesidades en todos los sentidos» asegura Leppänen. «Ser capaz de dar cabida a la instalación actual e integrarse con las soluciones nuevas que planeamos instalar en el futuro fue un factor decisivo clave».



Software de gestión de la traducción

- Memoria de traducción: reutiliza fácilmente los contenidos para aumentar la rentabilidad y la eficacia en el uso del tiempo
- Gestor terminológico: garantiza una imagen de la marca y una terminología coherentes
- Personalización del flujo de trabajo: optimiza los procesos de traducción para satisfacer tus necesidades

KONE también decidió alojar toda su plataforma de gestión de contenidos en la nube de Microsoft Azure, demostrando una vez más su visión de futuro. Mientras que muchas empresas alojan su sistema de gestión de contenidos web en servidores internos o utilizan modelos híbridos, migrar toda su infraestructura web a la nube permite a KONE ampliar o reducir según las necesidades, y depender menos de las políticas internas de TI.

Seis meses después, HintTech había protegido los parámetros de la migración, y en el plazo de 12 meses, los más de 50 sitios habían migrado a Tridion Sites, con dominios locales para cada región. El software de gestión de la traducción de SDL se desarrolla ahora sin problemas en el backend, lo que garantiza procesos de traducción eficaces y permite compartir traducciones y terminología previas. Los proveedores de traducción y los responsables de marketing de KONE podían cargar ahora los contenidos directamente a la plataforma web, ahorrando así un tiempo muy valioso.

«Me sorprendió que el proyecto se llevara a cabo con tanta facilidad, ya que esa no había sido mi experiencia con migraciones anteriores de CMS en KONE» recuerda Leppänen. «A pesar de que estábamos trabajando con una versión completamente nueva de Tridion Sites, no tuvimos ningún tipo de problema grave». Las soluciones de SDL se integran con otros sistemas esenciales que KONE utiliza, incluida la herramienta de CRM y los diversos métodos de traducción que sus empleados usan en todo el mundo.

El resultado

Localización optimizada, contenidos relevantes y un rendimiento más rápido del sitio

Hoy en día, alrededor de 100 personas de los grupos de marketing, comunicaciones y desarrollo global de KONE utilizan las tecnologías web y de localización de SDL. KONE puede actualizar de forma rápida y coherente la información sobre sus productos en el idioma adecuado en sus sitios gracias a un sistema centralizado y fácil de utilizar, un proceso optimizado para la localización de contenidos y la posibilidad de poder reutilizar estos contenidos. De hecho, actualizar varios sitios a la vez es fácil y rápido. KONE puede lograr todo esto sin necesidad de copiar, pegar y codificar manualmente, liberando así a sus empleados para que puedan centrarse en actividades más estratégicas.



Tridion Sites

- Una plataforma única para gestionar eficazmente tu presencia web global
- Comparte sin problemas contenidos, traducciones, diseños, aplicaciones, imagen de marca y contenidos multimedia con la tecnología BluePrinting®
- Entrega contenidos en varios idiomas y dispositivos para que coincidan con el contexto de tus clientes
- Realiza la implementación en las instalaciones como una solución híbrida o completamente en la nube

Incluso es mucho más fácil recibir asistencia técnica para cualquier problema relacionado con los contenidos del sitio. Anteriormente, tanto proveedores de servicios externos como grupos de asistencia internos podían ser los responsables de cualquier problema que surgiera. Ahora hay un punto de contacto central para todos los problemas relacionados con la web.

Al mismo tiempo, las páginas del sitio se muestran ahora una media de cuatro veces más rápido. También se representan correctamente independientemente de la forma en que los visitantes acceden a los sitios, ya que tienen capacidad de respuesta ante cualquier dispositivo que estén usando las personas.

Una mejor experiencia anima a las personas a pasar más tiempo en el sitio, permitiéndoles consumir la información que les hace interesarse por los servicios y productos de KONE. «Como estamos entregando rápidamente contenidos actualizados localizados para el mercado del visitante, estamos atrayendo a más clientes y posibles clientes cualificados a nuestros sitios. Como resultado, hemos aumentado nuestro índice de conversión in situ a casi el 20 % en los tres primeros meses del lanzamiento de nuestros nuevos sitios» explica Leppänen.

El futuro

El cielo es el límite

KONE desarrollará sitios web adicionales a medida que se introduce en mercados nuevos, sobre todo para abordar oportunidades de crecimiento en mercados emergentes como los de Asia. El siguiente paso lógico será actualizar el aspecto de todos sus sitios en algún momento del futuro. Sea lo que sea lo que el futuro le depara, KONE puede estar seguro de que podrá lograr sus objetivos relacionados con la experiencia del cliente a tiempo y sin salirse del presupuesto con la ayuda de la tecnología de SDL y la integración con socios líderes del sector. «Con las soluciones de SDL, contamos con una plataforma sólida compatible con todas las necesidades de nuestro sitio actual y que puede escalar con nosotros a medida que nos expandimos» concluye Leppänen.

Conoce más historias de nuestros clientes

rws.com/es/customers

Acerca de RWS

RWS Holdings plc es el principal proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de gestión de contenidos y de propiedad intelectual del mundo. Ayudamos a nuestros clientes a conectarse y a ofrecer nuevas ideas a personas de todo el mundo mediante la comunicación de contenido empresarial crítico a escala y la protección y materialización de sus innovaciones.

Nuestro objetivo es ayudar a las organizaciones a interactuar de forma eficaz con personas de cualquier parte del mundo. Para ello, utilizamos nuestra inteligencia global colectiva, amplia experiencia y tecnología inteligente para resolver cualquier reto relacionado con idiomas, contenido y acceso al mercado.

Entre nuestros clientes se encuentran 90 de las 100 principales marcas del mundo, las 10 empresas farmacéuticas más destacadas y aproximadamente la mitad de las 20 empresas que más patentes registran en todo el mundo. Nuestra base de clientes abarca las regiones de Europa, Asia Pacífico y América del Norte y del Sur, e incluye una amplia gama de sectores: tecnológico, farmacéutico, médico, legal, químico, automoción, gubernamental y telecomunicaciones. Ofrecemos nuestros servicios desde oficinas en cinco continentes.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: www.rws.com/es

© Reservados todos los derechos. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group*.

* RWS Group es RWS Holdings PLC en representación propia y de sus filiales.