



Questo case study è stato sviluppato con un cliente di SDL, ora parte del gruppo RWS Holdings plc.



www.atlascopco.com

Settore: apparecchiature industriali

Sede principale:
Stoccolma, Svezia

Dimensioni: 100 siti di produzione
in oltre 20 paesi, 44.695 dipendenti

Fatturato: 101 miliardi di corone
svedesi (2016)

Elementi della soluzione:

Tridion Docs con Collective Spaces

Gestione delle traduzioni

Antenna House Formatter

Atlas Copco fornisce documentazione tecnica su richiesta ai clienti globali

Con l'implementazione di Tridion® Docs, la business unit Compressor Technique ha tagliato i costi di produzione e ridotto sensibilmente il rischio che i clienti e gli addetti all'assistenza possano erroneamente ordinare le parti di ricambio sbagliate.

Questo case study racconta in che modo una delle aziende leader nel settore delle soluzioni industriali a livello mondiale ha trasformato la gestione delle informazioni tecniche per la sua business unit Compressor Technique.

Background

Atlas Copco è un'azienda leader a livello mondiale nella fornitura di soluzioni industriali per la produttività, specializzata nello sviluppo e nella produzione di utensili per l'industria, impianti ad aria compressa, attrezzature per l'edilizia e il settore minerario e sistemi di assemblaggio. Poiché il gruppo ha una presenza globale in 160 mercati, è essenziale che le informazioni sui prodotti possano essere distribuite in più lingue a un gran numero di clienti che operano in segmenti diversi.

La business unit Compressor Technique sviluppa, produce e distribuisce una vasta gamma di compressori: stazionari oil-free e a iniezione di olio, compressori d'aria mobili, compressori a gas e di processo, turboespansori, generatori elettrici, apparecchiature per il trattamento dell'aria (come essiccatori ad aria compressa, refrigeratori e filtri) e sistemi di gestione dell'aria.

La sfida della gestione delle informazioni tecniche su scala globale

Prima dell'implementazione di Tridion Docs, la business unit Compressor Technique si trovava ad affrontare sfide sempre più complesse nella gestione delle sue informazioni tecniche. Con oltre 500 opzioni diverse per i compressori e molti marchi da gestire in maniera coerente, il team responsabile della documentazione incontrava crescenti difficoltà a tenere il passo con la commercializzazione di nuovi prodotti e con un aumento del volume di contenuti superiore al 10% all'anno.

Per complicare ulteriormente le cose, l'organizzazione doveva tenere la documentazione aggiornata per un pubblico di clienti globali che operano in più di 20 mercati e altrettante lingue. La principale complessità derivava dall'esigenza di personalizzare le pubblicazioni per diversi clienti in base al sottoinsieme di opzioni prescelto per ciascun compressore tra le 500 soluzioni disponibili. Poiché ogni compressore viene realizzato su misura in base alle specifiche dei clienti, il gruppo responsabile delle pubblicazioni tecniche doveva gestire 500 possibili combinazioni di documenti tecnici.

Requisiti della soluzione

Per affrontare queste sfide, l'organizzazione aveva bisogno di una soluzione che consentisse agli autori di condividere facilmente i contenuti tra le varie pubblicazioni, gestire l'elevato numero di condizioni e varianti e gestire la traduzione dei contenuti di origine costantemente modificati in 24 lingue.

Il gruppo responsabile della documentazione cercava inoltre una soluzione che potesse risolvere le sfide legate alla gestione dei cataloghi dei ricambi. Il processo esistente prevedeva la creazione manuale del catalogo dei ricambi e l'inserimento in ogni pubblicazione della gamma di parti per l'intera famiglia di modelli. Questo approccio era indubbiamente costoso e difficile da gestire. Anche le modifiche di piccola entità comportavano costi ricorrenti notevoli legati alla produzione manuale (layout) e alla localizzazione (desktop publishing). Tuttavia, il rischio maggiore di questa strategia consisteva nel fatto che gli addetti all'assistenza e i clienti avrebbero potuto ordinare le parti di ricambio sbagliate.

Sfide

- Contenuti difficili da condividere e riutilizzare
- Elevati costi di traduzione e desktop publishing
- Difficoltà ad aggiornare i contenuti in modo semplice e tempestivo
- Gestione di 500 opzioni e di molti marchi diversi

Adozione dello standard DITA

Per limitare questo rischio e ridurre i costi di produzione e localizzazione, Atlas Copco ha deciso di adottare un processo di creazione e pubblicazione dei contenuti basato su argomenti con DITA XML. L'obiettivo era quello di creare unità di informazioni più piccole che potevano essere facilmente assemblate in base a una serie di condizioni.

Dopo aver confrontato le opzioni disponibili sul mercato, l'organizzazione ha deciso di avvalersi di Tridion Docs. "Avevamo bisogno di un sistema che ci permettesse di gestire le varianti dei nostri contenuti tra i diversi marchi e prodotti e fornire le informazioni giuste al cliente giusto", ha spiegato Louis De Jaegher, After market Process Development Manager. "Abbiamo valutato le opzioni disponibili sul mercato e Tridion Docs ci ha offerto un sistema in grado di soddisfare le nostre esigenze, permettendoci di raggiungere i nostri obiettivi."

Nel 2001, la business unit Compressor Technique è stata tra le prime organizzazioni a implementare Tridion Docs come sistema per la gestione dei contenuti basata su componenti. Di recente, l'organizzazione ha eseguito con successo la migrazione dal formato XML proprietario a DITA XML e ha integrato Arbortext Editor per la creazione di contenuti, Antenna House per la pubblicazione e Translation Management per la localizzazione.

Atlas Copco fornisce documentazione tecnica su richiesta ai clienti globali

Vantaggi

- Riduzione del 100% dei costi di DTP
- Incremento dell'efficienza del 50%
- Riduzione del 20% dei costi di traduzione su base annua
- Maggiore soddisfazione dei clienti grazie alla realizzazione di manuali personalizzati
- Riduzione del numero di ordini di parti di ricambio errate

Risultati

Grazie a Tridion Docs, il gruppo è stato in grado di aggiornare costantemente i contenuti, ridurre i costi di traduzione del 20%, eliminare completamente i costi di desktop publishing e ridurre in modo significativo le lunghe e noiose attività manuali necessarie per gestire le traduzioni.

Il team di redattori tecnici della business unit Compressor Technique è anche riuscito a modificare la modalità di gestione dei cataloghi dei ricambi. Il passaggio da una metodologia di gestione dei cataloghi basata sulle "famiglie" a un sistema basato sui "modelli" ha permesso di ridurre notevolmente il numero di errori negli ordini delle parti di ricambio. Il nuovo approccio consente di fornire documentazione online su richiesta. Sono stati ottenuti miglioramenti significativi in termini di soddisfazione dei clienti, riducendo al contempo i costi e aumentando l'efficienza del gruppo responsabile delle pubblicazioni tecniche.

Tridion Docs consente inoltre all'azienda di pubblicare informazioni su richiesta sul proprio sito Web aziendale. I clienti che desiderano ricevere un manuale personalizzato possono inserire il numero di serie del compressore sul sito Web aziendale. In base a questa informazione, Tridion Docs genera immediatamente la documentazione richiesta dal cliente utilizzando le informazioni tecniche più aggiornate gestite dal gruppo.

Vantaggi della soluzione

Tridion Docs ha permesso all'organizzazione responsabile della redazione tecnica di raggiungere diversi importanti obiettivi:

- Scrivere unità di informazioni più piccole che possono essere riutilizzate rapidamente all'interno di più pubblicazioni
- Gestire il versioning e la relazione tra argomenti e pubblicazioni
- Controllare un gran numero di condizioni e varianti
- Pubblicare contenuti in tempo reale affinché i clienti possano ottenere, su richiesta, informazioni corrette e pertinenti
- Ridurre il costo della traduzione oltre al risparmio già offerto dall'uso delle tecnologie basate su memorie di traduzione

Scoprite altre storie di successo dei clienti

rws.com/it/customers

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il fornitore leader a livello mondiale di servizi per la gestione dei contenuti, la proprietà intellettuale e le lingue basati sulle tecnologie. Aiutiamo i nostri clienti a entrare in contatto con le persone a livello globale e a veicolare nuove idee comunicando contenuti business-critical su larga scala e assicurando la protezione e la realizzazione delle loro innovazioni.

La nostra vision consiste nell'aiutare le organizzazioni a interagire in modo efficace con le persone di tutto il mondo vincendo le sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligenza collettiva globale, a una profonda esperienza e a tecnologie smart.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti al mondo, le 10 principali aziende farmaceutiche e circa la metà delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello internazionale. La nostra base clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America e abbraccia svariati settori: tecnologico, farmaceutico, medico, legale, chimico, automobilistico, governativo e delle telecomunicazioni. Siamo presenti con i nostri uffici in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it.

© Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e informazioni proprietarie di RWS Group*. *Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.