



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

HORIBA
Medical

www.horiba.com

Settore: medico

Sede principale:
Montpellier, Francia

Dimensioni: oltre 4.900 dipendenti

Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Scalabilità dei processi della documentazione nel settore delle scienze biologiche

HORIBA Medical, il secondo fornitore di sistemi diagnostici in vitro in Europa e il quarto fornitore di soluzioni per l'ematologia al mondo, ha intrapreso un'iniziativa strategica per migliorare la gestione della sua documentazione globale.

HORIBA Medical è la controllata francese del Gruppo HORIBA, composto da 43 società sussidiarie in 22 paesi, con più di 4.900 dipendenti in tutto il mondo. HORIBA Medical progetta, sviluppa e distribuisce sistemi diagnostici in vitro destinati all'analisi biologica nei laboratori medici. Questi analizzatori automatici soddisfano le esigenze di pazienti, medici, laboratori privati, cliniche e ospedali universitari. L'esperienza di HORIBA nella diagnostica in vitro è tra le più rispettate al mondo nei campi dell'ematologia e della chimica clinica.

HORIBA Medical, la cui sede centrale si trova a Montpellier in Francia, si affida a una rete internazionale che rappresenta l'azienda in più di 110 paesi di tutto il mondo, sia direttamente, attraverso 12 team locali (Europa, Stati Uniti, Brasile, India, Cina e Giappone), che indirettamente, attraverso quasi 100 distributori. HORIBA Medical produce 6.000 unità all'anno e oltre 7.000 tonnellate di reagenti.



Sfide

- Espansione rapida
- Un numero crescente di commercializzazioni di prodotti e opzioni per i clienti
- Nessun metodo facile da usare per condividere o riutilizzare i contenuti
- Nessun metodo per impedire che i contenuti già convalidati vengano nuovamente rivisti
- Notevole investimento nei costi di desktop publishing per la traduzione

"Ci siamo resi conto che era necessario attuare un piano strategico. Non potevamo più continuare con i metodi tradizionali per la documentazione e dovevamo poter disporre di processi ripetibili e scalabili che ci consentissero di supportare la crescita dell'azienda".

Jean-Michel Guillot
Documentation Manager
HORIBA Medical

La sfida della crescita

Dal 1996, quando HORIBA Medical è entrata a far parte del Gruppo HORIBA, le vendite dell'azienda sono più che triplicate. A causa di questa rapida espansione, il team responsabile della documentazione si è trovato ad affrontare un aumento esponenziale della mole di lavoro e delle aspettative. Con soltanto sette autori dedicati al supporto di oltre 13.500 documenti in 15 lingue, la crescita dell'azienda rappresentava una sfida significativa in termini di scalabilità delle risorse.

Per effetto di tale crescita, l'azienda aveva ampliato anche la gamma di strumenti e il numero di opzioni offerte ai clienti. Oltre all'aumento della documentazione sui prodotti e delle relative versioni, il team addetto alla documentazione doveva fornire e gestire un numero crescente di varianti linguistiche.

Inoltre, il team doveva supportare un'ampia gamma di pubblicazioni con contenuti simili o condivisi, tra cui manuali dell'utente, guide giornaliere, guide contestuali incorporate negli analizzatori, manuali di servizio, opuscoli sui reagenti e schede tecniche sulla sicurezza dei materiali.

Come accade in molte organizzazioni globali nelle quali la velocità di accesso al mercato è un fattore critico, i membri del team della documentazione non avevano sempre la piena visibilità di tutte le priorità che influivano sul loro lavoro. Si resero conto che, utilizzando strumenti di desktop publishing e creazione di contenuti tradizionali, avrebbero avuto sempre più difficoltà a mantenere sotto controllo il budget e conservare un'elevata produttività. Nel processo esistente gli autori non potevano condividere i contenuti se non utilizzando il metodo "taglia e incolla", e non avevano modo di identificare le sezioni di contenuto già riviste o tradotte in precedenza. Infine temevano che senza un cambiamento nei processi, la qualità della loro documentazione sarebbe peggiorata, con conseguenze negative sulla reputazione del reparto e dell'azienda.



Definizione della visione per il futuro

Il team addetto alla documentazione si mise quindi alla ricerca di un processo migliore e scalabile per gestire le informazioni sui prodotti dell'azienda. Dopo avere studiato le tendenze del settore, il team stabilì che il passaggio a un modello di creazione dei contenuti basato su argomenti con XML avrebbe offerto vantaggi significativi rispetto alla metodologia più tradizionale basata su libri e documenti. In particolare, il team decise che DITA (Darwin Information Typing Architecture), lo standard XML per le informazioni tecniche, avrebbe potuto fornire una struttura per produrre informazioni tecniche in modo più efficiente, consentendo allo stesso tempo di controllare e ridurre i costi e di standardizzare le informazioni.

Basando la scrittura su argomenti strutturati, il team avrebbe creato unità di dimensioni più piccole facili da riutilizzare sia al suo interno che nelle diverse linee di prodotti. Questo avrebbe risolto uno dei problemi del modello più tradizionale, ossia la difficoltà di condividere i contenuti. Inoltre, DITA XML avrebbe consentito al team di creare processi di pubblicazione automatizzati eliminando così il costo delle operazioni manuali di desktop publishing (DTP) richieste dalla localizzazione. In passato, i costi di traduzione del team addetto alla documentazione ammontavano a 750.000 euro, e il 50% di questa cifra era stato investito nel desktop publishing. Questo costo avrebbe potuto essere completamente eliminato passando a DITA e alla pubblicazione automatizzata.

Selezione della tecnologia per la gestione dei contenuti strutturati

Una volta definita la visione, il team si rese conto di avere bisogno di un sistema e di un processo in grado di gestire le migliaia di argomenti che avrebbero dato origine non solo a molteplici versioni nella lingua di origine, ma anche a traduzioni in 15 lingue diverse. Senza un sistema in grado di tenere traccia delle relazioni tra tutti gli argomenti e i grafici e i materiali finiti, il passaggio ai contenuti strutturati sarebbe stato ben presto impossibile da gestire. Per la visione del team era essenziale disporre di un sistema in grado di fornire un archivio comune per i contenuti condivisi, garantire il ciclo di vita dei contenuti, gestire i metadati critici e offrire un processo di traduzione e revisione affidabile. Nell'ambiente normativo estremamente controllato dei dispositivi medici, supervisione e monitoraggio dei processi di verifica sono elementi indispensabili.

Dopo avere esaminato numerosi sistemi disponibili sul mercato, il team selezionò Tridion Docs per le sue robuste capacità di gestione dei contenuti strutturati e il supporto immediato per DITA.

"Abbiamo scoperto che le capacità di gestione della base e delle versioni di Tridion Docs, unite all'eccezionale gestione delle risorse multilingue del sistema, ci avrebbero consentito di ottenere il ROI prefissato. Il sistema è stato progettato per gestire grandi volumi di contenuti pubblicati in molteplici lingue e in parallelo, e questa era esattamente la problematica aziendale che volevamo risolvere".

Paul Coinaud
Documentation Architect
HORIBA Medical

Risultati

- Ha fornito agilità aziendale e un processo della documentazione scalabile
- Ha soddisfatto i requisiti di crescita dell'organizzazione
- Ha fornito un metodo per creare e condividere facilmente i contenuti
- Ha eliminato la revisione dei contenuti già rivisti
- Ha eliminato i costi del desktop publishing in traduzione
- Ha ridotto la spesa per la traduzione del 50%

Il passaggio ai contenuti strutturati

Una volta definita la soluzione da utilizzare e la prospettiva futura, i membri del team formularono un piano per convertire i contenuti in DITA XML. Inizialmente presero in considerazione la possibilità di automatizzare la conversione dei materiali preesistenti, ma poi decisero che sarebbe stato più strategico iniziare ex-novo con la creazione di contenuti strutturati. Questo approccio avrebbe offerto al team l'opportunità di migliorare gradualmente i contenuti, standardizzando le strutture e applicando i principi del minimalismo per eliminare incoerenze e contenuti superflui. La transizione offrì inoltre l'opportunità di riorganizzare i contenuti in manuali incentrati sulle operazioni da svolgere, invece di produrre lunghi libri in forma lineare. Tridion Docs ha semplificato l'adozione dei contenuti strutturati riducendo la curva di apprendimento e consentendo agli autori di raggiungere livelli superiori di riutilizzo mediante l'uso di condizioni e variabili.

Il successo della soluzione

Con l'adozione del nuovo sistema e del nuovo processo, il team addetto alla documentazione di HORIBA Medical è riuscito a realizzare la sua visione. A distanza di due anni dal passaggio al nuovo processo, il team genera cinque formati di output e ha creato 4.500 oggetti nella lingua di origine. Ora gestisce manuali e guide giornaliere per l'ematologia e la chimica clinica, opuscoli sui reagenti, file di attestazione nonché guide contestuali.

HORIBA Medical ha potuto dimezzare il budget di traduzione pur aumentando la quantità di documentazione localizzata. Allo stesso tempo, la qualità della documentazione e delle informazioni è migliorata ed è aumentata la condivisione di contenuti in tutto il team editoriale. Ora le informazioni vengono scritte, convalidate e tradotte una sola volta. Questo consente di aggiornare la documentazione con maggiore frequenza e a un costo molto inferiore.

L'implementazione di Tridion Docs ha offerto al team di creazione dei contenuti un'ottima opportunità per acquisire nuove competenze e un nuovo modo di pensare e di lavorare. Ha inoltre favorito una maggiore collaborazione e condivisione delle conoscenze e ha accelerato l'adozione del nuovo processo.

Scoprite altre storie di successo dei clienti [rws.com/it/customers](https://www.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.