



# Panasonic

panasonic.net

**Settore:** elettronica, manifatturiero

**Fondazione:** 2013

**Sede centrale:** Tokyo, Giappone

#### Elementi della soluzione:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Software di gestione delle traduzioni

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

## Soluzioni per le comunicazioni, la sicurezza e la collaborazione concepite per l'impresa

### Le soluzioni SDL (ora RWS) migliorano la qualità, l'efficienza e il risparmio per la divisione Office Products di Panasonic System Networks.

La documentazione sui prodotti e i manuali per l'utente hanno un ruolo importante nell'assicurare un'esperienza del cliente di livello superiore. Ma per la divisione Office Products di Panasonic System Networks, il sistema di authoring personalizzato esistente faticava a gestire il numero crescente di lingue richieste dall'espansione dell'attività di esportazione. I costi di manutenzione continuavano ad aumentare ed erano necessari ulteriori investimenti nel sistema per mantenere la qualità dell'output richiesta. Serviva una nuova soluzione. Dopo avere valutato il mercato, la divisione si è rivolta a SDL per implementare Tridion Docs e il software per la gestione delle traduzioni.

#### L'esperienza utente compromessa dall'inefficienza

In qualità di leader del mercato, Panasonic System Networks (e in particolare la divisione Office Products) considera estremamente importante l'esperienza complessiva fornita ai propri clienti. A causa della natura complessa del suo portafoglio di prodotti, disporre di una documentazione sui prodotti di alta qualità è un fattore essenziale per supportare i clienti nella loro lingua nativa, sia prima che dopo la vendita.

L'espansione dell'azienda ha aumentato la domanda di efficienza nella produzione dei manuali per l'utente. La divisione Manual Development aveva già aggiunto una serie di nuove funzioni al sistema di authoring automatico esistente. Tuttavia, questo alto livello di personalizzazione determinava costi elevati per la manutenzione del sistema. Ma soprattutto la complessità del sistema finiva per compromettere la facilità d'uso.

Ogni categoria di prodotti usava una propria memoria di traduzione, senza la possibilità di effettuare riferimenti incrociati o di riutilizzare contenuti esterni al set di prodotti, e questo rendeva il processo della documentazione inefficiente e costoso. Mr. Tamotsu Maeda, Manual Development Division Leader per la divisione Office Products, offre ulteriori dettagli.

## Dati e cifre

Panasonic System Networks Co., Ltd., parte del gruppo Panasonic, è stata fondata nel 2013. Unendo l'esperienza di Panasonic nel campo delle tecnologie di comunicazione e di elaborazione delle immagini, il suo know-how nell'ambito della produzione e un'ampia gamma di apparecchiature video e informatiche, questa divisione fornisce una soluzione singola per i clienti enterprise in tutto il mondo. La divisione Office Products di Panasonic System Networks aiuta i clienti in oltre 40 paesi attraverso la fornitura e il supporto di sistemi PBX, stampanti multifunzione e scanner per documenti.

"Il problema principale per noi era ridurre il costo della localizzazione nella produzione dei manuali e migliorarne la facilità d'uso. Nei nostri manuali precedenti, una singola operazione poteva richiedere varie pagine di spiegazioni, e bisogna ammettere che a volte non erano facili da leggere. Quindi volevamo migliorarli."

### **Necessità di passare alla creazione di contenuti basata su argomenti**

Per migliorare l'esperienza clienti globale e allo stesso tempo raggiungere l'obiettivo necessario di rendere più efficiente il processo di sviluppo dei manuali multilingue, la divisione decise di passare a un approccio modulare, o "basato su argomenti", alla creazione dei contenuti. Per accompagnare questo nuovo approccio alla creazione di contenuti, fu selezionato lo standard DITA XML per i contenuti strutturati.

"Volevamo un unico sistema centralizzato in grado di gestire i flussi di lavoro della creazione e della traduzione dei contenuti allo scopo di accelerare la produzione di manuali multilingue. Il nostro sistema di authoring automatico preesistente utilizzava un'architettura incentrata sui libri. Il passaggio allo standard DITA con la creazione di contenuti basati su blocchi era quindi la soluzione ovvia per migliorare la nostra produttività grazie al riutilizzo degli argomenti", spiega Maeda.

### **Perfettamente adatto per la documentazione sui prodotti multilingue**

Dopo avere studiato e valutato alcune possibili soluzioni, Maeda alla fine scelse SDL (ora RWS) per tre motivi principali: "Innanzitutto, le soluzioni SDL sono particolarmente adatte alla produzione di manuali e documentazione dei prodotti multilingue. In secondo luogo, l'azienda possiede la quota di mercato più ampia nel settore. Esistono già molti utenti di queste soluzioni con requisiti simili ai nostri, non solo all'estero ma anche in Giappone. Infine, SDL ha un team di assistenza dedicato qui in Giappone", conclude Maeda.

La soluzione scelta è stata Tridion Docs, una soluzione per la grande impresa basata su DITA per la creazione, la gestione e la distribuzione di contenuti strutturati di alta qualità per la documentazione tecnica. Tridion Docs unisce gestione dei contenuti strutturati, revisione collaborativa e distribuzione dinamica per consentire alle aziende di creare facilmente contenuti coinvolgenti e utili e di gestirli attraverso tutti i punti di contatto pertinenti lungo il percorso del cliente.



**"La combinazione di Tridion Docs e il software per la gestione delle traduzioni era la soluzione perfetta per risolvere i problemi posti dal nostro sistema preesistente."**

### Integrazione perfetta con gli strumenti di traduzione

Nel valutare le soluzioni per la documentazione, il team Manual Development voleva anche un sistema in grado di integrarsi perfettamente con gli strumenti di traduzione. A tal fine ha selezionato il software per la gestione delle traduzioni di SDL, un sistema di gestione delle traduzioni flessibile di classe enterprise che automatizza le attività di traduzione e riduce notevolmente i costi associati alla creazione di volumi elevati di contenuti nelle lingue locali. L'integrazione del software per la gestione delle traduzioni con Tridion Docs ha consentito di creare un flusso di lavoro più fluido e veloce per tutte le attività di localizzazione.

La soluzione era ideale per la divisione Office Products, dato che è progettata per gestire il processo di traduzione per grandi aziende globali come Panasonic System Networks. Il software per la gestione delle traduzioni applica la memoria di traduzione a ogni nuovo testo per vedere se sono disponibili traduzioni precedentemente approvate da riutilizzare gratuitamente. Fornisce inoltre uno strumento per la gestione della terminologia che garantisce la traduzione giusta per termini aziendali, logo, slogan e linguaggio settoriale. I flussi di lavoro automatizzati monitorano la posizione di ogni testo nel processo di traduzione e memorizzano tutte le modifiche, creando una procedura di verifica dettagliata se dovessero verificarsi problemi di traduzione.

"La combinazione di Tridion Docs e il software per la gestione delle traduzioni era la soluzione perfetta per risolvere i problemi posti dal nostro sistema preesistente. Con questa soluzione integrata, siamo in grado di mantenere i nostri standard di qualità meticolosi per le linee di prodotti in crescita e di aggiungere nuove lingue come richiesto dai nostri piani di espansione", spiega con entusiasmo Maeda.

### Progetti per il futuro

La divisione Manual Development continua a migliorare la facilità d'uso e la produttività utilizzando DITA, la creazione di contenuti basata su argomenti e la traduzione integrata.

I progetti per il futuro prevedono l'aggiunta di altre lingue per supportare le esportazioni in nuovi paesi e regioni, parte integrante delle ambizioni di crescita globale della divisione Office Products.

## 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 provider 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](https://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.