



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



In che modo KONE ha effettuato la migrazione di 50 siti Web e incrementato il tasso di conversione del 20%

www.kone.it

Sede principale: Helsinki, Finlandia

Dimensioni: oltre 1.000 uffici in più di 50 paesi, 43.000 dipendenti

Fatturato netto: 6,9 miliardi di euro (2013)

Elementi della soluzione

Tridion® Sites

Tridion® DXD

Software di gestione delle traduzioni

Quando KONE ha deciso di trasferire i propri siti Web su una piattaforma più stabile e dinamica, ha dovuto affrontare diversi problemi, tra cui la gestione di contenuti specifici per le varie regioni, la visualizzazione per dispositivi mobili e la necessità di rendere più veloci le prestazioni del sito.

La localizzazione e gestione dei contenuti Web basata su processi manuali contribuiva a rallentare l'attività. In poco più di un anno, tuttavia, KONE ha completato la migrazione, registrando un aumento del 20% nei tassi di conversione. In che modo questo marchio globale è riuscito a semplificare i propri processi, soddisfare le esigenze a livello locale e trasformare l'esperienza online offerta ai clienti?

Un successo commerciale che dura da oltre 100 anni richiede un'attenzione costante verso il cliente e una visione proiettata al futuro. Questi due aspetti sintetizzano perfettamente l'approccio di KONE e spiegano perché, in un qualsiasi momento, 1,5 milioni di persone in tutto il mondo utilizzano i suoi ascensori e le sue scale mobili. L'azienda è uno dei principali produttori mondiali di soluzioni per la mobilità e nel 2014, per il quarto anno consecutivo, KONE è stata inserita nella classifica delle World's Most Innovative Companies stilata da Forbes.

La sfida

Aggiornamento dei siti multilingue per migliorare l'esperienza Web del cliente

Oltre al sito aziendale, KONE gestisce più di 50 siti Web regionali in oltre 30 lingue in tutto il mondo. Sebbene la struttura dei siti sia identica nelle varie regioni, i contenuti possono variare in base ai prodotti e alle esigenze dei mercati locali. I responsabili marketing di ogni paese si occupano di gestire le attività di localizzazione e aggiornamento del contenuto dei diversi siti Web.

L'attività dei team di marketing locali era pesantemente rallentata poiché le comunicazioni con i provider di traduzioni avvenivano prevalentemente tramite lo scambio di e-mail e documenti Word. L'operazione di copia e incolla dei file nei siti locali era una realtà quotidiana e ogni processo poteva richiedere fino a 45 minuti. Con oltre 100 creatori di contenuti e testi costantemente modificati, KONE non era in grado di pubblicare o aggiornare in tempi rapidi le informazioni relative ai suoi prodotti e servizi, con conseguenti difficoltà ad acquisire nuovi contatti con potenziali clienti.

In che modo KONE ha effettuato la migrazione di 50 siti Web e incrementato il tasso di conversione del 20%

Principali vantaggi offerti dalle soluzioni integrate di SDL (ora RWS)

- Rapida migrazione e localizzazione di oltre 50 siti Web
- Aumento del tasso di conversione sui siti del 20%
- Contenuti allineati in tutti i siti a livello globale
- Aumento del tempo medio di visualizzazione delle pagine del 400%
- Possibilità per gli esperti di marketing di presentare rapidamente le ultime informazioni in più lingue e su tutti i siti
- Capacità di lanciare facilmente nuovi siti e di sviluppare nuove funzionalità online
- Possibilità per i dipendenti di spostare l'attenzione dalla gestione manuale dei contenuti verso attività di maggiore impatto strategico
- Implementazione di una piattaforma a prova di futuro, in grado di aumentare o ridurre la propria capacità in base alle esigenze

KONE gestiva un sistema complesso costituito da più librerie di contenuti attraverso funzionalità di gestione basate sul Web. Questa soluzione aveva raggiunto la sua capacità massima e la piattaforma non era più in grado di supportare gli ambiziosi obiettivi di sviluppo sul Web dell'azienda.

Secondo il parere di Kari Leppänen, responsabile della divisione Online Marketing & Communications Solutions di KONE: "Era diventato molto difficile gestire i contenuti nei nostri oltre 50 siti utilizzando il vecchio sistema di gestione dei contenuti Web e lo sviluppo di una nuova funzionalità avrebbe comportato difficoltà e costi eccessivi. Avevamo bisogno di un approccio diverso."

KONE desiderava anche trasferire i siti dei singoli paesi su domini locali e migliorare l'esperienza online complessiva dei visitatori. L'azienda fa affidamento sui suoi siti per generare nuove opportunità di business: era pertanto essenziale che tutti i siti fossero in grado di offrire agli utenti un'esperienza rapida, omogenea e pertinente.

Inoltre, per rispondere alle esigenze dei clienti, KONE intendeva coinvolgere maggiormente i visitatori che accedevano ai siti tramite cellulari e tablet. Era quindi indispensabile che i contenuti fossero ottimizzabili in modo semplice e automatico.

La soluzione

Localizzazione e gestione dei contenuti Web semplice ed efficace

KONE ha effettuato una ricerca di mercato individuando due possibili soluzioni per la gestione dei contenuti Web: EPiServer e Sitecore. Si è quindi rivolta a cinque integratori di tecnologie per chiedere un parere. Uno di questi integratori era HintTech, un'agenzia digitale di livello enterprise e partner di lunga data di RWS.

Su consiglio di HintTech, KONE ha effettuato un confronto diretto tra RWS e Sitecore, scegliendo infine Tridion Sites per la gestione dei contenuti Web. Dopo aver valutato anche le soluzioni linguistiche offerte da RWS, KONE ha scelto il software per la gestione delle traduzioni di RWS per automatizzare il processo di localizzazione. Secondo Leppänen: "Queste soluzioni erano globalmente più adeguate alle nostre esigenze. Il fattore decisivo è stata la possibilità di adattare la configurazione attuale e integrarla con nuove soluzioni in vista di sviluppi futuri."



In che modo KONE ha effettuato la migrazione di 50 siti Web e incrementato il tasso di conversione del 20%

Software di gestione delle traduzioni

- Memoria di traduzione: facile riutilizzo dei contenuti e maggiore efficienza in termini di tempo e costi
- Gestione della terminologia: uniformità terminologica e approccio coerente al marchio
- Personalizzazione del flusso di lavoro: processi di traduzione semplificati e in linea con le esigenze

KONE ha anche deciso di basare tutta la piattaforma di gestione dei contenuti sul cloud Microsoft Azure, dimostrando ancora una volta la sua lungimiranza. Mentre molte aziende preferiscono ospitare i propri sistemi di gestione dei contenuti Web su server interni o utilizzare modelli ibridi, la decisione di trasferire tutta la sua infrastruttura Web sul cloud ha permesso a KONE di ottenere una maggiore scalabilità del sistema e di ridurre la propria dipendenza dalle politiche IT interne.

Dopo sei mesi HintTech aveva definito i parametri della migrazione e, nel giro di 12 mesi, era stato completato il trasferimento degli oltre 50 siti a Tridion Sites ed erano stati configurati i domini locali per ogni regione. Il software per la gestione delle traduzioni di RWS viene ora eseguito nel backend in modo da garantire processi di traduzione efficienti e consentire la condivisione di traduzioni e terminologia già esistenti. I provider di traduzioni e gli esperti di marketing di KONE possono caricare i testi direttamente nella piattaforma Web, risparmiando tempo prezioso.

"Sono rimasto sorpreso dalla facilità con cui è stato realizzato il progetto perché in passato le migrazioni del CMS non erano state altrettanto agevoli per KONE", afferma Leppänen. "Anche lavorando con una versione di Tridion Sites totalmente nuova, non abbiamo mai avuto particolari problemi". Le soluzioni RWS si integrano perfettamente con gli altri principali sistemi utilizzati da KONE, incluso il CRM, e i vari metodi di traduzione utilizzati dai suoi dipendenti in tutto il mondo.

Il risultato

Localizzazione semplificata, contenuti pertinenti e migliori prestazioni del sito

Attualmente, circa 100 persone che si occupano di marketing, comunicazioni e sviluppo globale presso KONE utilizzano le tecnologie RWS per il Web e la localizzazione. Grazie a un sistema centralizzato facile da utilizzare, un processo di localizzazione dei contenuti più semplice e la capacità di riutilizzare agevolmente i contenuti, KONE può presentare rapidamente le ultime informazioni sui prodotti in lingue diverse ma in maniera coerente sui suoi vari siti. L'aggiornamento simultaneo di più siti è infatti un'operazione semplice e rapida. KONE non ha più bisogno di ricorrere a laboriose attività manuali di codifica e copia e incolla e i suoi dipendenti possono quindi concentrarsi su attività di maggiore interesse strategico.



In che modo KONE ha effettuato la migrazione di 50 siti Web e incrementato il tasso di conversione del 20%

Tridion Sites

- Un'unica piattaforma per gestire efficacemente la vostra presenza sul Web a livello globale
- Agevole condivisione di contenuti, traduzioni, layout, app, branding e contenuti multimediali grazie alla tecnologia BluePrinting®
- Distribuzione di contenuti in più lingue e su più dispositivi a seconda del contesto dei clienti
- Implementazione in sede, come soluzione ibrida, o interamente nel cloud

È anche più facile ricevere assistenza in caso di problemi con i contenuti dei siti. In passato, ogni problema poteva essere di competenza di più parti, come i provider di servizi esterni e i gruppi di supporto interni. Ora vi è un unico punto di contatto centrale per qualsiasi tipo di problema legato al Web.

Inoltre, la visualizzazione delle pagine del sito è, in media, quattro volte più rapida rispetto al passato e il loro rendering visivo è decisamente più accurato, indipendentemente dal dispositivo utilizzato dagli utenti.

Un'esperienza migliore induce i visitatori a soffermarsi più a lungo sul sito per acquisire le informazioni che possono stimolare il loro interesse nei prodotti e servizi di KONE. "Essendo in grado di distribuire rapidamente contenuti aggiornati e localizzati per i vari mercati, possiamo attirare sui nostri siti un maggior numero di clienti qualificati, potenziali e già acquisiti. Di conseguenza, siamo riusciti a incrementare il nostro tasso di conversione di quasi il 20% nei primi tre mesi di funzionamento dei nostri nuovi siti", afferma Leppänen.

Il futuro

L'unico limite è il cielo

KONE ha in progetto di sviluppare altri siti Web nell'ambito della sua strategia di penetrazione in nuovi mercati, con l'obiettivo di cogliere le opportunità di crescita offerte, in particolare, dai mercati emergenti come quelli asiatici. Il passo logico successivo sarà quello di aggiornare, in un momento futuro, l'aspetto di tutti i suoi siti. Qualunque siano le sue prospettive future, KONE ha comunque la certezza di poter realizzare i propri obiettivi di esperienza cliente nei tempi previsti e nel rispetto del budget, grazie al supporto della tecnologia di RWS e all'integrazione con partner leader di settore. "Le soluzioni di RWS ci assicurano una solida piattaforma in grado di supportare le nostre esigenze attuali a livello di siti e di crescere in linea con la nostra espansione futura", conclude Leppänen.

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 linguistici, per la gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale 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 risolvendo le loro sfide connesse ai contenuti, alle lingue e all'accesso al mercato, grazie alla nostra intelligence 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.

tridion-sites-kone-rws-case-study-a4-it-270821