



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发



尼尔森采用全方位方法提升客户体验

解决方案要素:

- Tridion® Docs
- Antenna House Formatter
- 翻译管理
- Passolo®

尼尔森依托 RWS 的解决方案交付高效全球化战略, 确保拥有稳定的全球客户群。

RWS 作为一家富有创意的公司, 获得全球绩效管理企业尼尔森的青睐, 助其实现优化全球客户体验的远大目标。经过十多年的合作, 两者的关系愈加紧密。公司的时效性和成本效益在过去几年间持续增长, 不仅如此, 公司在 100 多个国家/地区提供的客户体验也是首屈一指。

重视本地市场, 管理全球产品发布

尼尔森为客户提供机会, 全面了解消费者关注和购买的产品。媒体和广告公司等客户希望衡量跨设备使用多媒体内容的情况。这些了解有助于企业掌握购买趋势, 进而利用这些资讯推动可盈利增长。

在尼尔森最初与 RWS 合作时, 重要要求是简化数字内容相关的翻译和本地化流程, 比如客户门户网站和公司网站等。考虑到每周都需要来回传送数百个文件, 多个项目同步开展, 要管理如此大的工作量, 公司显然需要引入自动化 workflow。

“有些人认为只要客户对产品或服务满意，客户体验就可停止了。其实不然。通过建立一个连续的环路，总是可以获得更多的反馈，这就促使我们精益求精，在开发新一代产品或服务时更进一步，从而做到持续改善。”

Bruno Herrmann
尼尔森

随着工作需求的日益增加，尼尔森还需要集中管理用户界面、文档、电子化学习内容及其针对其产品和服务的调查问卷等方面的本地化工作。这是确保及时部署产品，赢得客户青睐的重要部分，也是尼尔森全方位客户体验理念的核心所在。

正如尼尔森全球化总监 Bruno Herrmann 所说：“客户体验从产品设计和开发阶段开始，一直延续到衡量解决方案和内容在市場中的效益。要想取得成功，必须要始终牢记这是一段永无止境的全方位旅程。”

多达 64 种语言的集中翻译和本地化

要管理所有这些内容，进行 64 种语言的统一翻译和本地化，RWS Translation Management 是关键所在。由于 Translation Management 能够实现自动化、加速开展全球工作，尼尔森得以在提高工作效率的同时，增强对语言内容的控制度。

“时至今日，我们还可以大量重复使用内容并调整内容用途，提高一致性，最重要的是，角色和责任分配也更加明确，”Bruno Herrmann 补充道。

将 RWS 作为主要的翻译和本地化服务提供商，Bruno Herrmann 还了解到许多其他优势。“RWS 的足迹遍布全球，拥有各种内部资源，能够在最短周转时间内完成大量工作。规模庞大且反应灵敏，这是我们公司看重 SDL 的一大优势。”

在这种可扩展性的大力帮助下，Bruno Herrmann 的团队在过去五年中项目吞吐量突飞猛进，提高了 750%。在 RWS 的大力支持下，现在我们超过 98% 的项目都能提前或准时交付。



“之前，帮助文件由不同的写作者使用不同工具在不同地点创作，我们对此一直忧心忡忡。改善创作流程并且更集中地进行管理，对我们整个企业的成本效益和时效性、促进本地化及提升客户体验都大有助益。”

Bruno Herrmann
尼尔森

用结构化方法处理文件

由于欧洲业务运营需要进一步扩展，成为管理全球需求的集中指挥中心，整合其他 RWS 产品和服务的需求也应运而生。技术写作团队使用多种创作工具，积极创作技术和营销内容。

此外，本地化流程的衔接和整合水平也亟需提高。尼尔森理想中的解决方案不仅要解决所有这些挑战，还要能与其翻译管理系统轻松整合。尼尔森使用 Tridion Docs 集中管理和简化产品，大力促进文档的创作、翻译和本地化，彻底淘汰之前分散杂乱的做法。作为中央枢纽，Tridion Docs 为技术文档写作者和产品负责人提供唯一可靠来源，让所有人都能依循统一的方法行事，大幅提高效率。

正如 Bruno Herrmann 所说：“之前，帮助文件由不同的写作者使用不同工具在不同地点创作，我们对此一直忧心忡忡。改善创作流程并且更集中地进行管理，对我们整个企业的成本效益和时效性、促进本地化及提升客户体验都大有助益。”

现在，尼尔森利用 DITA XML 的强大功能，可以让内容创作和内容编排独立进行，并且创作更多的模块化可重复使用内容。Tridion Docs 让内容创作者可以集中精力完成核心工作，从而大幅提高工作效率。这样，技术写作人员可以采用受控且一致的方式创建源内容，同时输出 PDF 和 CHM 等格式。

无缝集成和产品测试

将 Tridion Docs 和 Translation Management 整合在一起的提议对尼尔森极具吸引力。两个系统间的工作流可以自动发送井然有序的内容，进行翻译和本地化。这有效避免了处理源文件相关事务的繁复步骤，采用可进行本地化的一致格式，提高翻译流程流畅性。自此，RWS 解决方案与尼尔森的内联网平台和其他专有工具进一步整合。

Bruno Herrmann 表示：“仰赖 RWS 专业服务团队，我们实施进展顺利，再加上我们的技术团队提供有效咨询，确定了最佳方法和最经济实惠的路线，两者齐心协力打造出卓越体验。”

由于尼尔森的解决方案由 RWS 在站外管理，进而解决了内部资源限制问题，公司也欣然接受 RWS 作为其自身运营的扩展。这种协作关系既打造了其所需的可扩展性，也可以确保将一些资源集中用于增值活动。

在为 中国等新市场规划和认证产品方面，RWS 也是尼尔森重要的测试合作伙伴。“利用 RWS 在美国的测试实验室和专业资源，我们能够从语言、功能和设计角度成功测试和认证关键产品，”Bruno Herrmann 表示。

内容和成本控制

“对我们而言，与 RWS 合作的真正价值体现在集中控制、成本管理和内容效力，”Bruno Herrmann 继续表示，“在集中式内容管理中，运用 RWS 技术节约效果显著，能够有效节省 40-100% 的成本和时间。”据尼尔森统计，在过去五年时间里，公司通过与 RWS 高效合作，节省了超过 200 万美元。

利用 RWS 翻译管理系统中的翻译记忆库，尼尔森建立了公司通用数据库，可以跟踪之前翻译的词句，让内容重用率从 20% 一路飙升到 80%。全球化和本地化团队现在每年可以翻译超过 3100 万字，在过去五年中提高了 1,500%。

在每个适用区域，集中的内容管理方法能够 100% 保障对内容进行本地化。而且，通过 Tridion Docs 更好地结构化组织帮助内容，公司可以优化多达 31 种语言的投资和培训 工作。员工也有了更多时间，能够集中精力从事可以带来更多效益的工作，不必再去琢磨支离破碎的内容。

全面的客户体验

尼尔森对客户体验见解独到，不断努力提高能力，兑现品牌承诺。Bruno Herrmann 补充道：“有些人认为只要客户对产品或服务满意，客户体验就可停止了。其实不然。通过建立一个连续的环路，总是可以获得更多的反馈，这就促使我们精益求精，在开发新一代产品或服务时更进一步，从而做到持续改善。”

Bruno Herrmann 总结道：“在过去几年中我一直与 SDL 合作，我发现 RWS 总是富有远见卓识。他们总是力求创新，而且能主动帮助合作伙伴规划未来几年的发展，这就带来了卓越的客户体验。”



成果

- 面向全球多达 64 种语言，打造集中翻译和本地化工作流
- 节约时间多达 40-100%，让员工有时间从事其他工作
- 充分利用翻译记忆库和结构化内容设计，内容重用率高达 20-80%
- 内容质量和一致性显著提升 50%
- 五年中，项目吞吐量提高高达 750%
- 98% 的项目可以按时或提前交付
- 每年翻译量达到 3160 万字，五年中提高了 1,500%
- 大幅提高流程效率，五年内节约成本高达 200 万美元
- 显著提升内容质量和一致性
- 在整个旅程中提供改善的、全面的客户体验
- RWS Passolo 可视软件本地化

了解更多客户案例

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响。在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术，解决企业的语言、内容和市场准入挑战，助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美，涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业，我们的办事处遍布五大洲，致力于为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年，总部位于英国，在伦敦证券交易所监管市场——AIM（另类投资市场）上市，股票代码 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn。

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。