

NETGEAR®

Da oltre 25 anni, **NETGEAR®** connette il mondo grazie ad avanzate tecnologie di rete per abitazioni, aziende e provider di servizi a livello globale. Offre pluripremiate soluzioni di rete per il lavoro in remoto, l'apprendimento a distanza, lo streaming ad alta definizione, i giochi online, i servizi di abbonamento basati su cloud e altro ancora.

Fondazione: 1996

Sede principale:
San José, California, Stati Uniti

Dimensioni: 800-850 dipendenti (2021)

Elementi della soluzione

Servizi di traduzione di RWS

TMS (sistema di gestione delle traduzioni)

Tridion® Sites (gestione dei contenuti Web)

Language Weaver® (traduzione automatica)

NETGEAR combina in modo equilibrato tecnologie e servizi di localizzazione per aiutare l'azienda a crescere a livello globale

In che modo un team di localizzazione composto da tre persone soddisfa le crescenti esigenze di un'azienda globale? Investendo nelle tecnologie e nei servizi di RWS che aiutano due persone a svolgere il lavoro di quattro in tempi ridotti.

Quando Maggie Chen è entrata a far parte di NETGEAR nel 2004, è stata la prima responsabile del programma di localizzazione dell'azienda a occuparsi di tutte le lingue dell'area Asia-Pacifico. Dal 2007 è a capo del team, che conta solo altre due persone oltre a lei, e gestisce la localizzazione in tutto il mondo. Nel corso degli anni, il team si è assunto un numero sempre crescente di responsabilità di localizzazione e oggi localizza otto diversi tipi di contenuti:

- contenuti del sito Web aziendale;
- contenuti dell'interfaccia utente per i prodotti fisici;
- interfacce utente di software/app di servizi;
- documentazione sui prodotti;
- imballaggi dei prodotti;
- brevi articoli della Knowledge base (KB);
- materiali di marketing;
- pagine di destinazione dei prodotti.

Come fa, quindi, il team a gestire tutto questo lavoro, per un totale di 600-800 lavori all'anno (fino a 7 milioni di parole) tradotti in 10-25 lingue?

"Per noi è importante collaborare con un LSP che sia anche un partner commerciale e che possa aiutarci a far evolvere il nostro uso della tecnologia per supportare la crescita aziendale. RWS rappresenta esattamente questo."

Maggie Chen
Director – Localization
Programme Management,
NETGEAR

La sfida: come fare di più con lo stesso numero di persone

Fin dall'inizio, NETGEAR si è affidata a provider di servizi linguistici (LSP) per tradurre i propri contenuti, con una conseguente e immediata buona scalabilità.

Maggie ha iniziato a lavorare per la prima volta con un LSP a Taiwan (dove vive), ma con l'aumento delle responsabilità ha scoperto che l'azienda doveva far affidamento su un vero LSP globale, preferibilmente uno che avesse anche una presenza locale. Dopo un accurato processo di selezione, NETGEAR ha scelto di collaborare con RWS, adducendo come criteri per il successo la qualità della traduzione consegnata in tempi rapidi, la comunicazione proattiva e la flessibilità.

Tuttavia, con l'aumento del volume dei contenuti gestiti dal team, non sarebbe mai stato possibile stare al passo senza modificare il modo di lavorare. Si è calcolato che sarebbero state necessarie quattro persone a tempo pieno (senza tempo extra per altre attività) solo per:

- scaricare il contenuto da tradurre dalla fonte;
- caricarlo su una piattaforma a cui l'LSP potesse accedere;
- inviare un'e-mail all'LSP per informarlo;
- ricevere i file dall'LSP e passarli ai clienti interni per la revisione;
- gestire le approvazioni della traduzione e distribuire il contenuto finale per la pubblicazione.

NETGEAR sapeva quanto fosse importante passare da un processo manuale e disconnesso di questo tipo a un flusso di lavoro con passaggi automatizzati, utilizzando strumenti progettati appositamente per migliorare l'efficienza della localizzazione.

"Fortunatamente, RWS è molto più di un LSP", afferma Maggie. "Da oltre 15 anni non ci offre solo ottimi servizi di localizzazione, ma anche consigli sul nostro modo di lavorare. Da oltre 10 anni ci fornisce anche soluzioni del portafoglio di tecnologie di RWS che hanno semplificato notevolmente le nostre vite."



Caratteristiche principali della soluzione

- TMS connesso al sistema di gestione dei contenuti Web e a Salesforce per migliorare l'efficienza del flusso di lavoro della localizzazione
- LSP globale che traduce fino a 7 milioni di parole all'anno di diversi tipi di contenuti in 10-25 lingue
- Memoria di traduzione per migliorare la coerenza dei contenuti e bilanciare le esigenze globali e locali
- Traduzione automatica neurale per ridurre i tempi complessivi di traduzione e fornire traduzioni istantanee per la funzione di chat dal vivo online

La soluzione: tecnologie integrate per i contenuti e le lingue

Oggi, NETGEAR si affida a un ecosistema di tecnologie di RWS che non solo rende la localizzazione più efficiente, ma consente anche all'azienda di bilanciare il controllo centralizzato del proprio marchio con la libertà locale di creare contenuti pertinenti per lingue e culture diverse.

Per il team di Maggie, il cuore dell'ecosistema è il sistema di gestione delle traduzioni (TMS) di RWS. Si tratta dell'hub attraverso il quale i progetti di localizzazione vengono gestiti con un alto livello di visibilità e controllo. Inoltre, è connesso in modo intelligente a due sistemi aziendali chiave, Salesforce e Tridion Sites, per semplificare il flusso di lavoro.

L'integrazione con Salesforce tramite un connettore standard consente di inviare facilmente gli articoli della Knowledge Base in traduzione e di rimandarli a Salesforce una volta localizzati. L'integrazione con Tridion Sites, un altro elemento fondamentale dell'ecosistema di tecnologie di RWS, fa lo stesso per tutti i contenuti Web.

Bilanciare controllo e libertà, coerenza e creatività

Tridion è una piattaforma di contenuti intelligente, sviluppata da RWS per aiutare le aziende a gestire i propri contenuti digitali in diversi canali e lingue. Semplifica notevolmente la gestione delle diverse versioni dei contenuti e ne assicura la coerenza, senza perdere la libertà di adattare i contenuti a diversi segmenti di pubblico ed esigenze. Tridion Sites, progettato specificamente per la gestione efficiente dei contenuti Web, è il sistema di gestione dei contenuti utilizzato dai team marketing e Web di NETGEAR per garantire un'esperienza del marchio globale coerente che sia pertinente a livello locale.

Insieme a Tridion, il TMS svolge anche un ruolo fondamentale nell'aiutare NETGEAR a bilanciare le esigenze globali e locali, attraverso la sua funzione principale di gestione delle memorie di traduzione.¹

"Una delle cose che apprezziamo di RWS", afferma Maggie, "è che ci offre la completa proprietà della memoria di traduzione che ha creato e continua a mantenere in qualità di nostro LSP globale. Grazie al TMS, possiamo fornire la nostra memoria di traduzione agli esperti di marketing sul campo per ispirarli nella creazione di contenuti pertinenti a livello locale, in modo che possano mantenere la coerenza con i contenuti tradotti a livello centrale, laddove possibile."

Il TMS semplifica inoltre la revisione dei contenuti localizzati da parte dei revisori di diversi paesi di NETGEAR. In primo luogo, offre un unico portale attraverso il quale accedere ai contenuti (e manda una notifica quando è disponibile un lavoro da rivedere). In secondo luogo, poiché non si tratta del loro lavoro principale, consente di utilizzare il tempo in modo più efficace. Possono lavorare sui lavori in incrementi, ogni volta che hanno tempo, perché il sistema salva automaticamente il lavoro, aiutandoli a mantenere la coerenza.

¹ Una memoria di traduzione è un database di materiale tradotto in precedenza. Contiene frasi o segmenti di origine e le relative traduzioni. Questo database viene, poi, utilizzato per "pre-tradurre" il nuovo testo, riducendo il carico di lavoro della traduzione e favorendo la coerenza (attraverso il riutilizzo della stessa terminologia utilizzata in precedenza).

Vantaggi principali per NETGEAR

- Possibilità di scalare il processo di localizzazione senza assumere altre persone
- Risparmio di tempo del 62% per il team di localizzazione grazie all'utilizzo di un TMS
- Capacità di offrire un'esperienza del marchio coerente a livello globale, dando la libertà ai team locali di essere pertinenti
- Riduzione dei costi del 63-77% grazie all'utilizzo della memoria di traduzione
- Revisione locale semplificata dei contenuti tradotti
- Accesso ai consigli e alle nuove tecnologie per continuare il percorso di trasformazione digitale

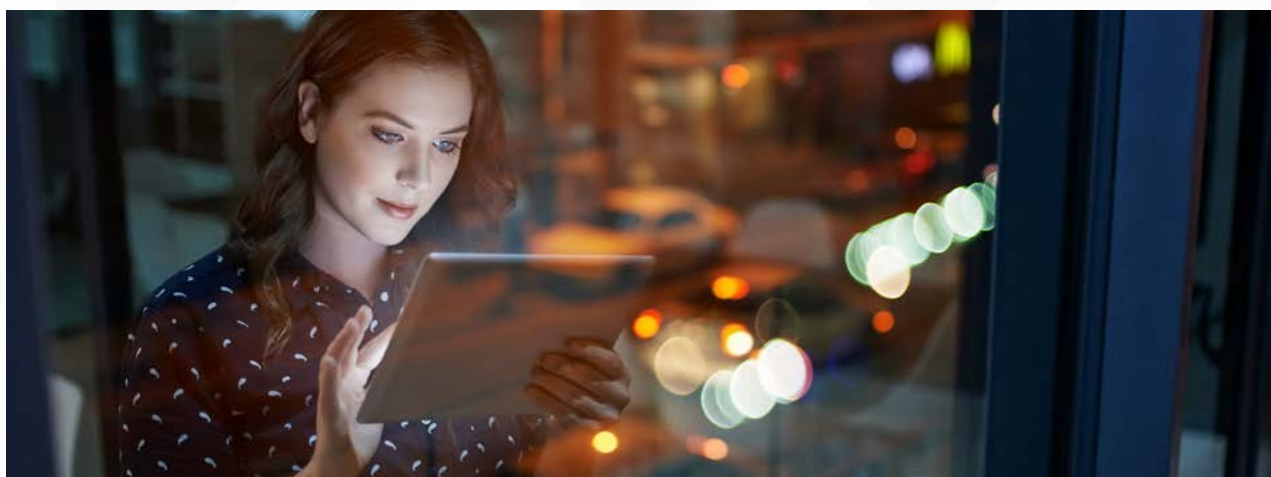
Risultati misurabili

Senza il TMS e le sue integrazioni, servirebbero quattro persone solo per spostare i contenuti attraverso il flusso di lavoro, perché non ci sarebbe tempo per fare altro.

Non riuscirebbero a interagire con creatori di contenuti, con i proprietari dei contenuti o con gli LSP per discutere della strategia o del processo di localizzazione. Non riuscirebbero a gestire o migliorare la qualità, né a tenere traccia delle tendenze o fornire report sugli avanzamenti. Infine, non riuscirebbero ad analizzare le nuove tecnologie per offrire potenzialmente maggiore valore all'azienda.

Il TMS offre loro il tempo necessario per svolgere queste attività, fornendo maggiore controllo e visibilità sull'intero flusso di lavoro della localizzazione, dalla creazione all'approvazione del lavoro, dal calcolo dei costi ai report, dalla collaborazione con le parti interessate interne alla gestione degli LSP. Nel complesso, consente al team di Maggie di risparmiare circa il 62% di tempo (rispetto alla gestione senza TMS), permettendo loro di concentrarsi su attività più importanti dal punto di vista strategico.

Naturalmente, l'ampio utilizzo della memoria di traduzione consente di risparmiare notevolmente sui costi grazie alla pre-traduzione: dal 63 al 77% all'anno, a seconda del volume di traduzione e del livello di riutilizzo (solitamente si ha più del 60% di riutilizzo della TM, fino a circa l'85%).



Miglioramento continuo attraverso l'innovazione

Uno degli argomenti più interessanti della localizzazione è l'uso della traduzione automatica neurale (NMT) e NETGEAR sta esplorando attivamente il suo utilizzo. L'azienda sta già utilizzando Language Weaver, la soluzione NMT di RWS, in due modi diversi.

Il primo è per supportare la funzione di chat dal vivo online. Non si tratta di un chatbot automatizzato, ma ci sono agenti umani che ricevono domande dai visitatori del sito Web di NETGEAR. Con un connettore a Language Weaver, gli agenti di NETGEAR possono rispondere alle domande in una lingua diversa da quella che parlano, perché l'intelligenza artificiale di Language Weaver fornisce traduzioni istantanee.

Il secondo utilizzo riguarda la traduzione automatica degli articoli della Knowledge Base dell'azienda, dei contenuti del sito Web, della documentazione sui prodotti e delle interfacce utente, che vengono successivamente sottoposti a post-editing da parte dei revisori umani. In questo modo si riduce il tempo di traduzione, senza compromettere la qualità.

Questo è solo l'inizio dell'esplorazione dell'intelligenza artificiale linguistica da parte di NETGEAR, in quanto si tratta di un'area di ricerca e sviluppo attivi per RWS. Maggie conclude:

"Per noi è importante collaborare con un LSP che sia anche un partner commerciale e che possa aiutarci a far evolvere il nostro uso della tecnologia per supportare la crescita aziendale. RWS rappresenta esattamente questo. È un partner proattivo nel nostro percorso di trasformazione digitale, continuando a fornirci ottimi servizi di traduzione. L'azienda rivede regolarmente ciò che sta facendo per noi e prende l'iniziativa per risolvere i problemi e suggerire miglioramenti. Ecco perché lavoriamo insieme da oltre 15 anni."

Scopri di più sulle tecnologie di RWS per le lingue e i contenuti

rws.com/it/products

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.