



DOCUMENTAZIONI TECNICA: LE RICETTE DEL SUCCESSO

L'ESPERIENZA DI LIONBRIDGE TRASFORMA
L'ESPERIENZA DI SVILUPPO DI UNA BANCA

BANCA EUROPEA

DOCUMENTAZIONE DELLE API

SERVIZI END-TO-END

I contenuti tecnici danno il meglio quando combinano testo conciso e documentazione di facile comprensione per raggiungere un unico obiettivo: aiutare i destinatari a comprendere i prodotti e i servizi. Una documentazione di facile utilizzo che mostri la via da seguire è la risorsa più importante che un sito web per sviluppatori possa fornire.

Tuttavia, creare buoni contenuti tecnici non è semplice. I redattori tecnici devono conoscere a fondo i prodotti e i servizi di cui si occupano, nonché essere in grado di spiegare in modo chiaro e conciso agli sviluppatori come iniziare a usarli rapidamente. Si tratta di trovare un delicato equilibrio. Tutte queste competenze sono essenziali per creare contenuti straordinari in grado di trasmettere il messaggio desiderato ai destinatari e di consentire agli sviluppatori di accedere ai servizi in modi innovativi. I contenuti che non forniscono indicazioni chiare o che non corrispondono al livello di competenza tecnica dei destinatari possono causare frustrazione e portare a una mancanza di coinvolgimento. Questi problemi sono ancora più accentuati per le istituzioni internazionali che comunicano oltre i confini, a culture e in lingue diverse. Istruzioni tradotte in modo errato possono ostacolare il processo di sviluppo, costando tempo e denaro.

Per creare una documentazione tecnica efficace a livello internazionale, è necessario collaborare con partner specializzati in contenuti tecnici con le competenze linguistiche necessarie per comprendere le differenze locali nella comunicazione. I documenti devono essere creati da un team in grado di offrire la rara combinazione di profonda comprensione tecnica dei prodotti e capacità di comunicare le conoscenze in un linguaggio chiaro ed efficace per un target internazionale.

È qui che i fornitori di soluzioni per i contenuti come Lionbridge possono essere di aiuto. Attraverso la nostra vasta rete di specialisti tecnici e di mercato, nonché linguisti professionisti e decenni di esperienza nella creazione e nella traduzione di contenuti, Lionbridge è in grado di formare team per la creazione di una documentazione accurata ed efficace per qualsiasi prodotto, lasciando libero il vostro team di concentrarsi sulle priorità strategiche dell'azienda.



Informazioni sul cliente

Il nostro cliente è una delle banche più grandi d'Europa e tra i primi 30 istituti finanziari al mondo. Il suo portale per sviluppatori svolge un ruolo importante nella creazione di esperienze utente intuitive per i clienti nelle divisioni retail, corporate e investment banking.

La sfida

In quanto istituto finanziario internazionale, il nostro cliente crea API usate da aziende e singoli individui in tutto il mondo. Tuttavia, poiché queste API venivano prodotte da team internazionali dislocati in fusi orari diversi, l'istituto finanziario riceveva feedback negativi e riscontrava bassi livelli di adozione da parte degli sviluppatori. Il cliente si è reso conto della necessità di migliorare la qualità e la coerenza nella documentazione delle API, nonché di ottimizzarne l'usabilità e fornire un'esperienza migliore agli sviluppatori che accedono ai contenuti.

Il nostro cliente si è rivolto a Lionbridge per ricevere supporto nello sviluppo di documentazione delle API di alta qualità che fosse coerente in tutta la sua organizzazione globale. Essendo il loro fornitore preferito per una gamma di altri servizi di localizzazione, erano certi che Lionbridge avesse l'esperienza e la flessibilità necessarie per soddisfare le loro esigenze in relazione alla documentazione.

La soluzione

La chiave per creare contenuti tecnici eccezionali è la collaborazione. Per questo, il nostro team di consulenti interni ha sviluppato una strategia insieme al cliente incentrata sul miglioramento della qualità e della coerenza dei contenuti. Una volta approvato il piano, il nostro team di technical writing dedicato si è messo al lavoro. Grazie alla profonda esperienza tecnica, ha sviluppato una libreria di documentazione completa e personalizzata, con l'obiettivo di fornire la migliore esperienza possibile agli sviluppatori che accedono al portale.

Durante la creazione del contenuto, il team si è concentrato sulla documentazione di ogni processo in modo conciso, usando un linguaggio semplice e includendo tutorial dove opportuno. È stata inoltre usata una terminologia chiara e coerente in tutti i contenuti creati. Il risultato è una documentazione finale con uno stile coerente, che può essere facilmente mantenuto in futuro. I nostri specialisti di technical writing sono stati coinvolti in ogni fase del progetto, fornendo supporto per assicurare il successo del contenuto per l'intero ciclo di vita:

Supporto per il ciclo di vita della documentazione delle API

Gli specialisti della documentazione partecipano a ogni fase del ciclo di sviluppo continuo di API.



Consulenza

Partecipazione alle riunioni per lo sviluppo delle API e revisione dei file per identificare modifiche e gap



Armonizzazione

Modifica delle descrizioni di riferimento delle API per semplificare il linguaggio e armonizzare la terminologia



Espansione

Creazione di contenuti come tutorial e guide introduttive per supportare la community



Pubblicazione

Verifica delle strutture dei contenuti per accertarsi che siano logiche e intuitive per la community



I risultati

In breve il cliente si è reso conto degli effetti positivi del nuovo contenuto tecnico. Dopo la pubblicazione, i risultati sono stati immediati. Il cliente ha riscontrato un aumento significativo dell'adozione delle API da parte degli sviluppatori. Ciò ha portato a un aumento dei ricavi per i prodotti e i servizi dello stack tecnologico. C'è stato anche un grosso aumento della domanda di ulteriore documentazione tecnica da parte di altre divisioni dell'organizzazione del cliente.

Il nostro cliente ha potuto rendersi conto dell'alto livello di competenze offerto dai servizi di Lionbridge. Da allora siamo diventati il suo partner preferito per la documentazione tecnica e abbiamo collaborato con i team di prodotto dell'organizzazione in tutto il mondo per supportare una gamma di prodotti API, lanci di portali per sviluppatori e progetti di documentazione tecnica. In ogni fase, il cliente è rimasto colpito dalla nostra competenza e dalla reattività nel trovare soluzioni a problemi complessi.

Instaurando una solida partnership basata sulla fiducia reciproca, il nostro cliente ha rivoluzionato la propria documentazione tecnica e come risultato ha riscontrato una forte crescita. Ora stiamo esplorando l'impatto positivo che una serie di altri servizi di contenuti potrebbe avere sulla sua attività, tra cui copywriting e SEO multilingue. Qualunque cosa ci riservi il futuro, continueremo a supportare il nostro cliente con contenuti di alta qualità, alimentati dalla collaborazione e basati sull'esperienza.

