

ACOMPAÑAMIENTO DEL PRODUCTO CON VISTAS A SU USO

En la industria, la parte del volumen de negocio que se dedica al marketing y a la comunicación es muy pequeña en comparación con otros sectores; aun así, las empresas se dotan de medios para presentar y vender sus productos. Pero, ¿qué ocurre después de la venta? Aunque las herramientas de comunicación técnica que se utilizan en posventa no son tan espectaculares como las que se usan, por ejemplo, para el lanzamiento de una nueva máquina al mercado, existen soluciones profesionales.



En Tornos, el servicio posventa ha elegido tres herramientas de comunicación eficaces para sus clientes. La primera es el «Folleto de servicio», un documento de 16 páginas que presenta a todos los clientes los distintos tipos de prestaciones de servicios que Tornos ha desarrollado para ellos. La segunda es la herramienta de identificación y de pedido de piezas de recambio a través de Internet. Gracias a este sistema, se guía a los clientes a través de toda la información disponible para poder identificar y pedir las piezas de recambio sin riesgo de error, a un buen precio y durante las 24 horas del día, los siete días de la semana. La tercera es la documentación técnica que engloba los manuales de uso, de mantenimiento, de reparación y otros documentos, sobre todo, los relacionados con la seguridad.

El contenido y la presentación de estos documentos son medios de suma importancia para la comunicación entre el SPV y los clientes. Tornos dispone de su propio equipo dedicado a la elaboración y a la gestión de la documentación técnica y además, desde hace años, la empresa trabaja en colaboración con la empresa RédaTech para aumentar la calidad y el impacto de la documentación técnica. Encuentro con Yvon Cosandier, director de RédaTech en la Chaux-de-Fonds (Suiza).

La subcontrata de la elaboración de la documentación técnica sigue siendo marginal y muchas empresas nunca se lo han planteado. Al preguntarle por los motivos, el Sr. Cosandier afirma: «*En este sector existen muchos apriorismos y a menudo las empresas no ven el valor añadido que les puede aportar una agencia como RédaTech*».

Presentación

Acotación del proyecto

RédaTech cubre principalmente dos tipos de necesidades. En la primera, la agencia trabaja en apoyo de un departamento interno de instrucciones de servicio para atender una sobrecarga puntual de trabajo y en la segunda, como «proveedor completo» de elaboración de documentación técnica para una empresa que carezca de recursos internos (o que no deseen que sus ingenieros de desarrollo se dediquen a estas tareas, sin duda importantes, pero secundarias en el proceso de innovación). En ambos casos, la primera etapa de la colaboración consiste en la acotación del proyecto. Cuál es el nivel de información deseado, cuáles son los elementos normativos indispensables y cuáles son las funciones de cada uno.



No son «secretarios de lujo»

El Sr. Cosandier afirma: «Un cliente que acude a RédaTech debe poder apoyarse completamente en nosotros. Por este motivo, nuestros redactores son ingenieros con formación en redacción técnica. Estos se encargan de recopilar información, de clarificarla y de estructurar los mensajes. Los documentos se gestionan como proyectos. Para el cliente, es la garantía de una descarga máxima de trabajo de sus propios ingenieros». Estos ingenieros-redactores no se limitan a plasmar en páginas los textos de los ingenieros de desarrollo, sino que crean realmente un valor añadido y liberan a los recursos de la empresa.

INTERVENCIÓN EN TODOS LOS SECTORES

RédaTech interviene siempre que sea necesaria una documentación técnica. Sus clientes pertenecen a distintos sectores:

Máquinas-herramienta, relojería, equipos, electrónica, automatización, medicina, medición, energías renovables y aeronáutica.



La proximidad: una ventaja clave

La proximidad geográfica es importante, pero la proximidad en la mentalidad lo es aún más. Los ingenieros del cliente deben poder hablar «su idioma» con los ingenieros-redactores de RédaTech. Los principales ámbitos de intervención son la Suiza francófona y la vecina Francia, pero los redactores son flexibles y se desplazan con facilidad hasta donde están sus clientes para plantear preguntas, aclarar puntos o incluso probar operaciones de las máquinas. El Sr. Cosandier añade: «*En ocasiones, al redactar los documentos técnicos nos damos cuenta de que algunos puntos del diseño o de la ergonomía podrían mejorarse. No sólo aportamos nuestra experiencia, sino también una mirada externa nueva a los productos. Por tanto, también participamos directamente en la mejora de los productos.*».

Combinación del «know-how»

Aunque la empresa es la más indicada para hablar de su producto, RédaTech lo es para preparar el mensaje con la perspectiva del usuario y de las normas y para adaptarlo en función del nivel técnico del público al que va dirigido. Sin duda, la base técnica procede de la empresa (en muchos casos en forma de dossier técnico), pero luego toda la ergonomía de la información toma forma en manos de los especialistas de la redacción técnica. Ponemos al servicio de los clientes la experiencia de «lo que debe aparecer en el documento y la forma en que debe hacerlo». Para Tornos, que elabora manuales de instrucciones desde hace décadas, el hecho de contar con un proveedor externo es una garantía de seguridad.

El marco normativo

La norma de estructura de los documentos impone una cierta manera de trabajar que garantiza al cliente que su documento incluirá lo indispensable, pero como cualquier norma, su interpretación y su aplicación requieren un aprendizaje. RédaTech libera a sus clientes de esta etapa y les proporciona documentos normalizados.

La comunicación técnica también se exporta

La documentación técnica sigue a los productos a los que se refiere. Por tanto, debe adaptarse a los soportes y a los idiomas necesarios para su uso en los múltiples contextos en los que se empleará.

Ya sea en versión papel, PDF o ayuda en línea, RédaTech garantiza el tratamiento más adecuado de los datos.

Asimismo, en materia de traducción, la amplia experiencia de RédaTech en los campos técnicos se pone a disposición de los usuarios para crear una comunica-

DISTINTOS TIPOS DE DOCUMENTOS

RédaTech deja a las agencias publicitarias el tratamiento de los documentos comerciales para especializarse en la elaboración de todo tipo de documentos de «posventa», por ejemplo, manuales o instrucciones:

- de instalación,
- de formación,
- de puesta en marcha,
- de uso,
- de programación,
- de mantenimiento,
- de reparación para el servicio posventa.

Para la elaboración de estos documentos, RédaTech dispone de cuatro departamentos:

- redacción técnica (ingenieros),
- ilustración 3D y didáctica (diseñadores, ilustradores),
- DTP técnica y paginación (tipógrafos),
- traducción (ingenieros de comunicación y red mundial de traductores especializados).

En Tornos, RédaTech prepara los módulos de información correspondiente a los distintos elementos que componen una máquina. Seguidamente, el departamento de «documentación técnica» se encarga de la elaboración propiamente dicha de los documentos de forma individualizada y acorde con el pedido de cada cliente. La documentación se genera en función de las opciones y de las elecciones de cada cliente.

ción eficaz mediante la implantación de herramientas profesionales que permiten la capitalización de los textos traducidos para sus clientes. Así, la agencia puede ofrecer un servicio completo que va desde la página en blanco hasta los documentos multilingües.

ENTREVISTA EXPRES

Uno de los primeros clientes de la documentación técnica es el servicio posventa de la empresa, por ello nos reunimos con Sandor Sipos, responsable del SPV de Tornos.



decomagazine: ¿Hasta qué punto es importante la calidad de la documentación técnica para el SPV?

Sandor Sipos: Una buena documentación técnica no sólo es la tarjeta de presentación del servicio posventa y de toda la empresa, sino que también es la referencia para nuestros formadores, para nuestros técnicos del servicio posventa, para nuestros agentes y para nuestros clientes. Por tanto, su importancia es enorme.

dm: Hablando del contenido, ¿no es tentador querer «ponerlo todo» dando así un exceso de información a los clientes con el consecuente riesgo de dificultar la consulta de la misma?

Sandor Sipos: Sin duda, demasiada información mata la información. El contenido debe ser lo suficientemente detallado, pero sin perderse en elementos inútiles. Las personas que generan la documentación deben tener siempre presente el punto de vista del cliente (o del SPV) durante la elaboración de los documentos. Afortunadamente, mantenemos una comunicación muy fluida en el seno de la empresa y con nuestro socio RédaTech.

Otro punto importante es la forma en la que están escritos los textos. Éstos deben adaptarse a los lectores, o sea, a los profesionales, se debe utilizar su lenguaje y pensar en sus necesidades.

dm: En ocasiones leemos que la documentación técnica se usa poco y que los clientes prefieren llamar por teléfono ¿usted qué opina?

Sandor Sipos: Ése no es nuestro caso. No cabe duda de que el teléfono es un medio de comunicación importante entre el SPV y los clientes, pero nuestras estadísticas demuestran que nuestros clientes son profesionales que usan la documentación que ponemos a su disposición. En particular, el sistema de identificación en línea y de pedido de piezas de recambio está teniendo mucho éxito.

dm: ¿En cuántos idiomas elaboran los documentos técnicos y en qué soporte se facilitan?

Sandor Sipos: Todos los documentos existen en francés, alemán, inglés, italiano y español. Por su parte, los documentos de seguridad se traducen a 25 idiomas. Los documentos se van imprimiendo a medida que se van solicitando mientras se prepara el envío de la máquina. Utilizamos una base de datos que engloba los documentos en función de las configuraciones exactas de las máquinas que entregamos. Nuestro sistema incluye más de 6.000 elementos de documentación.

El cliente recibe siempre toda la documentación en formato papel y en CD.

dm: Entonces, ¿no tienen stock de documentación?

Sandor Sipos: Eso es, la documentación se va creando en función de las necesidades. De este modo nos aseguramos de que los documentos facilitados se corresponden siempre con las máquinas a las que van asociados. En la vida de una máquina es muy común que haya evoluciones y la documentación debe acompañar dichos cambios.

dm: Acaba de citar estadísticas, ¿controlan ustedes la calidad de los documentos técnicos o su eficacia con sus clientes?

Sandor Sipos: Realizamos encuestas de satisfacción a nuestros clientes y la documentación técnica figura entre los puntos abordados. En la última edición de esta encuesta los clientes han subrayado la importancia de la documentación técnica para ellos y han expresado su satisfacción en este punto. Para nosotros es importante poder validar nuestras herramientas de este modo.

Próximamente se realizará una nueva encuesta y desde aquí invito a todos los lectores de decomagazine a responder a la misma.



El documento ya existe... ¿y después?

Elaborar un documento técnico, gestionar la disposición de la información y crear soportes atractivos y eficaces sólo es la primera etapa para la empresa. Luego hay que darle vida al documento, gestionar las interacciones entre los distintos manuales y hacer un seguimiento de la vida del producto. El Sr. Cosandier explica: *«Ofrecemos todas las posibilidades en función de las necesidades de nuestros clientes; en ocasiones éstos últimos quieren garantizar la gestión ellos mismos y en ocasiones es RédaTech quien se encarga del conjunto del seguimiento y de la gestión de las modificaciones. En todos los casos los clientes reciben siempre todos los documentos originales y siguen siendo los propietarios de los mismos»*. Y añade: *«Según los productos, el conjunto de la documentación técnica puede incluir centenares de páginas. Una modificación en un manual puede repercutir en otros y este hecho multiplicado por el número de idiomas puede convertirse en un auténtico rompecabezas para una empresa que no tenga un departamento interno específico. A este nivel los clientes también se benefician de nuestro «know-how»*. RédaTech conserva sistemáticamente todos los trabajos desde que comenzó su andadura hace 20 años. A menudo ha servido para sacar a clientes de apuros cuando no encontraban documentos antiguos o cuando buscaban información relativa a modificaciones.

¿Documento de mala calidad = máquina de mala calidad?

Este enunciado es sin duda erróneo. Sin embargo, si el usuario tiene problemas cada vez que utiliza la documentación o si la información no es clara, no sólo no podrá trabajar de forma eficaz, sino que, además, el operador se frustrará. Si se cumple en todo o en parte el postulado básico que dice que la segunda máquina no la vende el vendedor sino que lo hace el servicio posventa (y el usuario de la máquina), entonces la frase «documento de mala calidad = máquina de mala calidad» adquirirá toda su relevancia.



RédaTech
 Rue Fritz-Courvoisier 40
 2302 La Chaux-de-Fonds
 Tel. +41 32 967 88 70
 Fax +41 32 967 88 71
 info@redatech.ch
 www.redatech.ch