



DOCUMENTACIÓN PARA DESARROLLADORES: LA FÓRMULA PERFECTA PARA TRIUNFAR

LOS AMPLIOS CONOCIMIENTOS DE LIONBRIDGE HAN PERMITIDO TRANSFORMAR LA EXPERIENCIA DE LOS DESARROLLADORES DE ONE BANK

BANCO EUROPEO

DOCUMENTACIÓN DE LAS API

SERVICIOS INTEGRALES

El contenido técnico óptimo debe combinar un texto conciso con documentación fácil de entender para lograr un único objetivo: ayudar a dar a conocer sus productos y servicios entre el público. En el caso de los desarrolladores, el recurso más importante que puede ofrecerles un sitio web es una documentación sencilla que les indique qué pasos deben seguir.

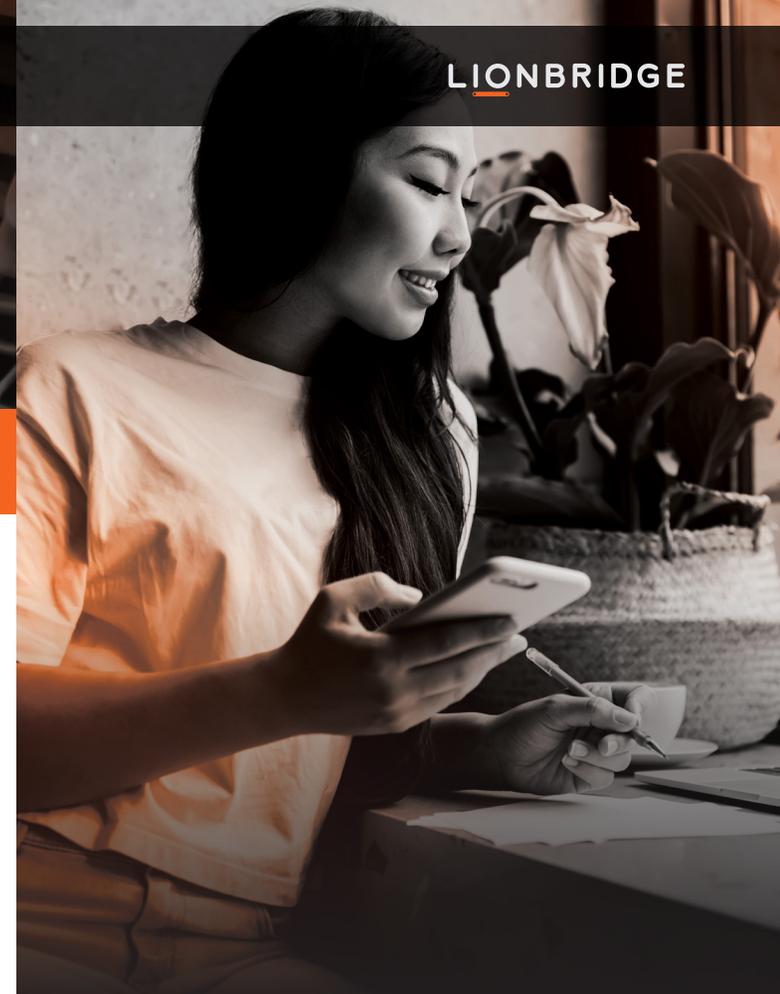
Sin embargo, crear un buen contenido de este tipo no es nada fácil. Los redactores técnicos deben conocer a fondo los productos y servicios en cuestión, además de ser capaces de explicar a los desarrolladores de manera clara y concisa cómo empezar a utilizarlos. Es un equilibrio difícil de alcanzar. Todas estas habilidades resultan esenciales a la hora de crear un contenido de gran calidad que cale en el público y que permita a los desarrolladores acceder a sus servicios de manera innovadora. Los textos que carecen de una orientación clara o que no se ajustan al nivel de especialización técnica del público al que se dirigen pueden resultar frustrantes y dar lugar a una falta de compromiso. En el caso de las instituciones internacionales, que deben comunicarse en diferentes países, culturas e idiomas, estos problemas se agravan todavía más. Una mala traducción de las instrucciones puede sembrar el caos en el proceso de desarrollo, lo cual, a su vez, supondría una mayor inversión de tiempo y dinero.

Para elaborar una documentación técnica que sea eficaz en todos los países, es necesario colaborar con socios que estén especializados en contenido técnico y que posean los conocimientos lingüísticos necesarios para entender las diferencias regionales que existen en la comunicación. De este modo, los documentos deberán haber sido redactados por un equipo que reúna un conjunto de características poco habitual: amplios conocimientos sobre sus productos y la capacidad de comunicar dichos conocimientos de forma clara y eficaz para el público internacional.

En estos casos, los proveedores de soluciones en materia de contenido como Lionbridge pueden resultar muy útiles. Gracias a nuestra amplia red de especialistas técnicos y en el mercado, junto a los profesionales lingüísticos y a una amplia experiencia en tareas de creación y traducción de contenidos, Lionbridge puede configurar distintos equipos para elaborar documentación precisa y significativa para cualquier producto. De este modo, su equipo principal tendrá más tiempo para centrarse en las prioridades estratégicas de la empresa.

Acerca del cliente

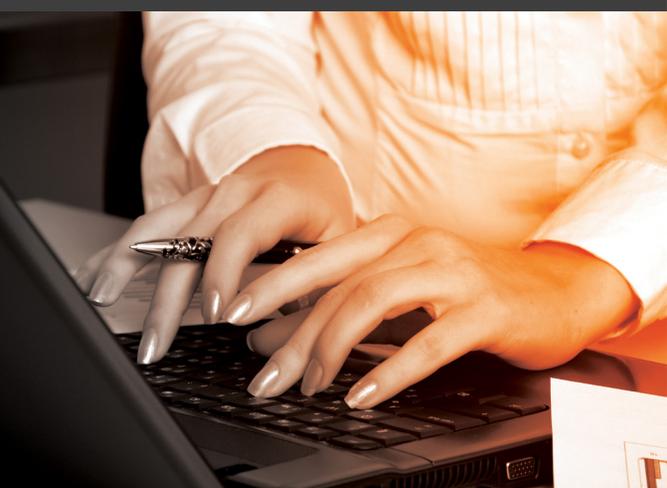
Nuestro cliente es uno de los bancos más grandes de Europa y una de las 30 principales instituciones financieras en el mundo. Su portal para desarrolladores desempeña un papel crucial a la hora de crear experiencias de usuario intuitivas para los clientes de los departamentos de banca minorista, comercial y de inversión.



El reto

Nuestro cliente, una institución financiera internacional, desarrolla diferentes API que tienen la capacidad de influir en empresas y personas de todo el mundo. Sin embargo, como los equipos globales que desarrollan esas API se encuentran en diferentes zonas horarias, no se estaba obteniendo una buena adopción de estas interfaces entre las comunidades de desarrolladores y las evaluaciones recibidas eran deficientes. El cliente comprendió que debía optimizar la calidad y la coherencia en la documentación de las API, así como su usabilidad, y ofrecer una experiencia mejorada a los desarrolladores que accedían a su contenido.

Nuestro cliente recurrió a Lionbridge para que le ayudara a diseñar una documentación de alta calidad sobre las API que fuera homogénea en toda su organización internacional. Como Lionbridge ya era su proveedor preferido por la gran variedad de servicios de localización que presta, confiaba en que disponíamos de la experiencia y la agilidad necesarias para satisfacer sus necesidades de documentación.



La solución

La clave para crear contenido técnico con una calidad excepcional es la colaboración. Por ello, en colaboración con el cliente, nuestro equipo de consultores internos ha diseñado una estrategia enfocada en mejorar la calidad y coherencia de su contenido. Una vez aprobado el plan, nuestro equipo especializado en redacción técnica se puso manos a la obra. Haciendo uso de su amplio bagaje técnico, desarrollaron una completa biblioteca de documentación a medida con el fin de ofrecer la mejor experiencia posible a los desarrolladores que acceden al portal.

Durante la creación del contenido, nuestro equipo se aseguró de documentar cada proceso de forma concisa, con un lenguaje sencillo y valiéndose de tutoriales cuando fuese necesario; además, todos los materiales incluían una terminología clara y coherente. De este modo, la documentación obtenida parecía un cuerpo de trabajo homogéneo con una sola voz que podía mantenerse fácilmente e ir ampliándose en el futuro. Nuestros especialistas en redacción técnica participaron activamente en todas las fases del proyecto prestando asistencia para garantizar el éxito del contenido a lo largo de toda su vida.

Asistencia en todo el ciclo de la documentación de las API

Los especialistas en documentación participan en todas las fases del ciclo de desarrollo continuo de las API.



Consulta

Asistencia a las reuniones de desarrollo de las API y revisión de archivos para identificar cambios y carencias



Unificación

Edición de las descripciones de referencia de las API para simplificar el lenguaje y homogeneizar la terminología



Ampliación

Creación de contenido como tutoriales y guías de introducción para ayudar a la comunidad



Publicación

Garantía de que las estructuras de los contenidos sean lógicas y fáciles de utilizar para las comunidades

Los resultados

Nuestro cliente no tardó en descubrir las ventajas de su nuevo contenido técnico. Una vez publicado, los efectos se pudieron ver de inmediato: se produjo un aumento significativo en la adopción de las API entre los desarrolladores, lo que generó más ingresos procedentes de todos los productos y servicios de su conjunto de tecnologías. Además, se disparó la demanda de más documentación técnica por parte de otros departamentos de la organización del cliente.

El cliente se dio cuenta de que había descubierto un nuevo conjunto de habilidades con un alto grado de especialización en los servicios de Lionbridge. Desde entonces, nos hemos convertido en su socio preferido en las cuestiones relacionadas con la documentación técnica y nos hemos integrado en sus equipos de productos de todo el mundo para prestarles asistencia en una gran variedad de interfaces tipo API, en lanzamientos de portales para desarrolladores y en proyectos en materia de documentación técnica. En todo momento, el cliente ha manifestado su admiración por nuestra experiencia y agilidad a la hora de encontrar soluciones a problemas complicados.

Al forjar una estrecha colaboración basada en la confianza mutua, nuestro cliente ha logrado transformar su documentación técnica y, a raíz de ello, ha experimentado un gran crecimiento. Ahora, estamos analizando qué efectos positivos podrían tener en su negocio otros servicios relacionados con el contenido, como la redacción y el SEO multilingüe. Independientemente de lo que nos depare el futuro, seguiremos ofreciéndoles contenido de primera calidad fruto de la colaboración entre las partes y tomando como base nuestra experiencia.

