



COMMScope®

## CommScope 打造可供其所有技术出版物团队使用的统一内容管理系统

[www.commscope.com](http://www.commscope.com)

公司  
CommScope

成立时间  
1976 年

部门  
技术出版物

总部  
美国北卡罗来纳州 Hickory

员工数  
30,000+

年收入  
85.9 亿美元

行业  
通信技术

全球安装合作伙伴数  
10,000

全球专利数  
15,000+

Tridion Docs 的全球用户数  
50+

解决方案

Tridion® Docs

多年来, CommScope 收购了许多公司, 所以他们使用许多不同的技术出版物相关系统。为了让全组织的各个技术出版物团队能更轻松地开展协作, 并提高其工作效率, 他们需要一种统一的企业内容管理系统 (CMS)。

### CommScope 概况

CommScope 的愿景是建设未来网络。

他们设计、制造、安装和支持硬件基础设施和软件智能, 为数字化世界中的交互赋能。他们与客户合作, 推动宽带、企业和无线网络的发展, 从而助力社会发展进步, 并实现持久连接。

公司使命是创建、管理和交付内容, 让客户能充分利用其产品价值, 让现场技术人员能提供快速有效的安装和支持, 让服务经理能在需要时提供培训, 而在这样的使命中, 技术出版物团队发挥着至关重要的作用。

**“对我们来说，使用这么多不同的系统有害无益。从效率和成本节约的角度来看，整合为统一的 CCMS 解决方案才是正确做法。”**

**Ryan Shubert**

CommScope RUCKUS Networks 技术  
出版物经理

#### 多支团队，多种系统，诸多问题

CommScope 是一家通过收购发展的公司。2019 年，CommScope 收购了电信设备提供商 ARRIS，而后者先前收购了网络设备提供商 RUCKUS Wireless。因此，该公司拥有多支技术出版物团队，每支团队都使用自己独特的工具和流程来管理产品文档。因此，CommScope 面临着使用多种不同系统的困境，造成内容管理成本成倍增长，而且由于团队之间不够同步而浪费了很多精力。

RUCKUS Networks 团队的技术出版物经理 Ryan Shubert 敏锐地认识到了这种局面造成的问题，并且需要找到快速解决方案，阻止系统的无序激增。CommScope 技术出版物团队作为利益相关者参与其中，与其共同制定解决方案。

主要利益相关者深知，“单一来源解决方案”可使所有团队协调一致，从而更轻松地开展协作，改善所有技术出版物项目的可见性，并改善品牌内容的整体管理。

为了简化内容管理并实现其现代化，CommScope 开始探索其企业模块化内容管理系统 (CCMS) 的关键要求。



## 关键要求

CommScope 拥有广泛的产品组合和不断增长的产品目录，而且每种产品都有多个已发布版本，因此，他们最终选择的系统必须能与业务同步扩展，尽可能减少干扰。

### 1. 集中式系统

CommScope 的所有技术出版物团队每个月总共要创建、更新和分发数百份文档。因此，CommScope 还要确保新系统提供完整的端到端解决方案，涵盖整个内容管理生命周期。该组织将需求范围细化到对其长期成功和目标至关重要的元素，这为供应商甄选设定了基础。

### 2. 版本控制

对新系统的核心要求是强大的发布管理和版本控制功能。CommScope 技术出版物团队分布在全球各地，不但要跟踪不同版本的文档，还要协作处理最新版本的新文档，而这是一项相当艰巨的挑战。

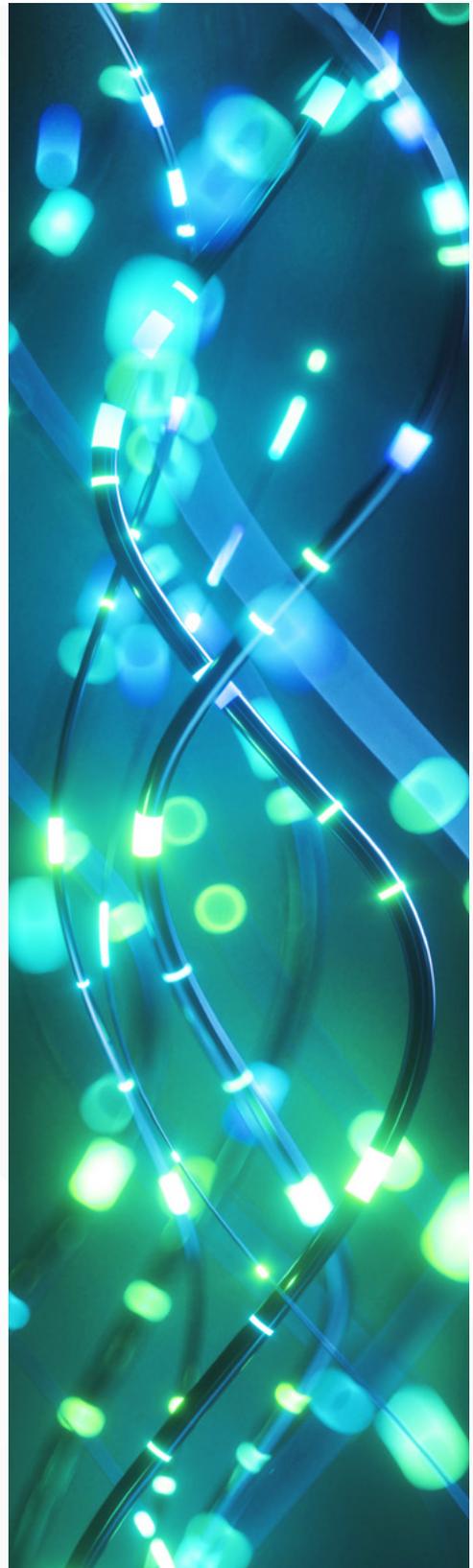
### 3. 性能保证

CommScope 还需要一种可由供应商托管的系统，并希望确保选择的 CCMS 的性能和速度符合其高标准。

### 4. 声誉

此外，对于要实施的系统，CommScope 迫切希望找到一种在技术出版物界经过充分检验而且声誉卓越的解决方案。

当然，这本身也带来了一系列挑战，例如如何选择最能让所有利益相关者满意的企业 CCMS 解决方案。与任何合并或收购一样，实施打破现状的变革自然会遇到阻力。抗拒变革，不愿再学习如何在新系统上完成各种任务，这可能会造成难以逾越的绊脚石。Ryan 知道，除了成本之外，他最大的难题就是说服其他技术出版物团队，让他们相信自己首选的系统就是最合适的系统。迅速证明系统的价值成为头等大事。



### 成果

- 在一个月内推出
- 节省 60% 的托管成本
- 每季度重复使用 20% 的内容

### 契合度非常高

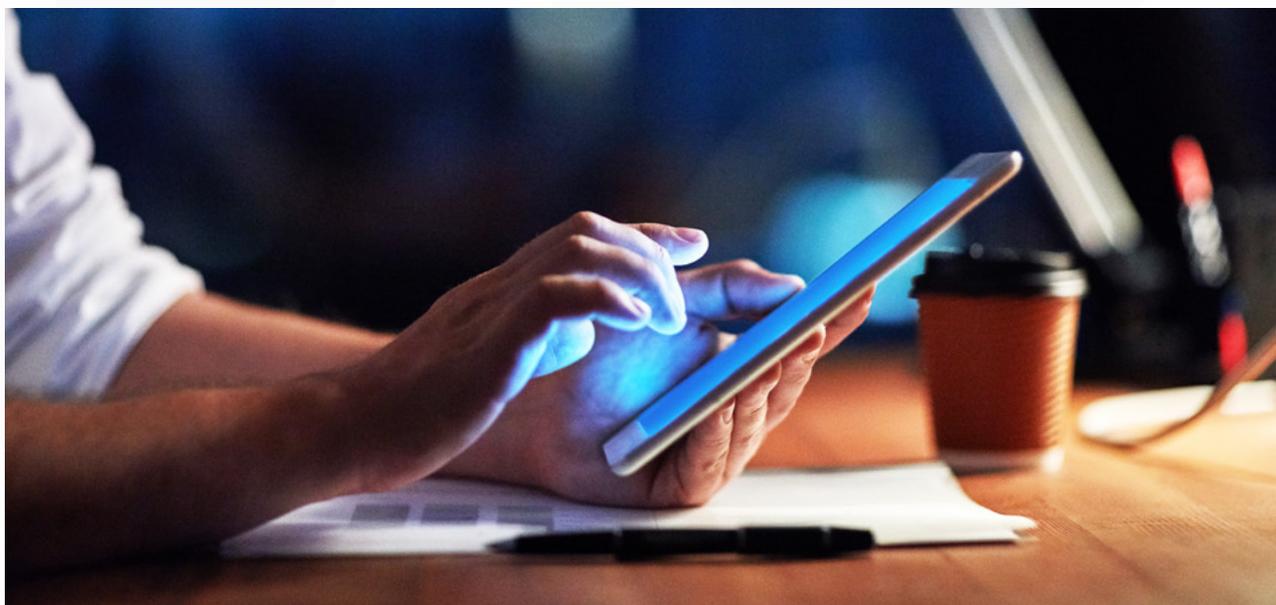
对于 Ryan 及其团队而言，他们的首选系统是 Tridion Docs。在收购之前，他的 RUCKUS 团队就使用过 Tridion Docs，他们非常熟悉结构化内容，也了解内容创建和管理的细枝末节。事实证明，对于证明该系统的价值，以及让其他 CommScope 技术出版物团队对产品和解决方案树立信心，这些知识和经验至关重要。

在评估过程中，CommScope 发现 Tridion Docs 是其员工心目中最直观、最易用的系统。这一点很重要——并非 CommScope Docs 的所有用户都是精通技术的作者。通过 Collective Space 界面，不那么熟悉技术的作者（如营销人员）也能在其熟悉的直观用户界面 (UI) 中编辑源内容。这将在不同团队之间建立更加简化的工作关系，也有助于为所有技术文档建立“同源事实”。

**“营销同事不再需要请我们代为实施更改，因此他们可以更好地控制那些概括性的内容，不需要具备 DITA 或 XML 相关经验。我们只要为其提供访问链接，他们执行更改，然后我们为其发布内容。整体工作效率更高。”**

### Ryan Shubert

CommScope RUCKUS Networks 技术出版物经理



CommScope 还发现, Tridion Docs 独特的基线功能非常有用, 让他们能十分全面地控制不同版本的内容。借助基线和全球唯一标识符 (GUID), Tridion Docs 可以轻松管理任何出版物的复杂版本控制和修订方案, 而不会影响正在进行的工作或重复内容。对于高度注重信息准确性和相关性的任何组织来说, 基线功能都能显著提高生产力。

### 基线

Tridion Docs 的基线技术简化了公司管理业务关键型内容的方式。

基线支持轻松从大量内容模块中编写出任意篇幅的出版物。各个模块版本将得到重复利用, 并整合到新基线中。这样就能管理多个基线版本, 对于支持产品变体和敏捷开发至关重要。

您可以查看已发布信息的完整版本历史, 对其进行更新和重新发布, 而不影响其他已发布版本。这可以防止数字资源中的内容过时或不同步。

CommScope 的另一项关键要求是托管功能。选择 Tridion Docs 作为其企业 CCMS 后, CommScope 能将技术发布整合到单一来源, 而这让所有 CommScope 技术出版物团队能分担托管成本, 并由此为 RUCKUS 技术出版物团队节省了 60% 的托管成本。对于 CommScope 来说, 这是一项意义非凡的成功, 让他们不必再为各个团队分别支付费用。

但选择 Tridion Docs 的好处不仅限于成本效益。

Ryan 的 RUCKUS 团队先前就拥有使用该系统的经验, 因此他们拥有现成的内容库、更多样化的使用案例和文档类型, 以及可供所有其他技术出版物团队使用的内部材料知识库。实践研讨会让所有用户都能自行熟悉该系统, 事实证明, 这一点非常有价值。在为所有团队推出 Tridion Docs 时, 每个人都充分做好了准备, 拥有适当的工具和知识, 可以立即上手使用。

正如 Ryan 所说:

“我们体现出了如何在 Tridion Docs 的助力下取得进步, 而这为我们提供了必要的优势, 可以向利益相关者证明, 该系统就是我们打造企业解决方案的很好选择。

我们还可以使用自己的培训内容, 这让我们充满自信, 因为我们有 Tridion Docs 的使用经验, 可以帮助其他团队快速上手。

这与我们从 RWS 专业服务部门获得的帮助相辅相成, 让我们能够切实有效地证明该系统的价值所在。Tridion Docs 最佳实践研讨会尤为有用, 我们会在研讨会上探索、测试和讨论新的最佳实践。”

在作出决定后, 实施和部署工作只用了一个月时间就圆满收官。第三方供应商 Number 9 Solutions 为此过程提供了协助, 支持他们从旧系统迁移到 Tridion Docs。

## 后续步骤

在打造覆盖所有技术出版物团队的统一内容管理系统后，CommScope 现在已经着手进一步加强内容战略，并充分利用 Tridion Docs 的所有功能。

CommScope 的产品或许分属不同的品牌，但如今，其所有技术出版物团队都在同一个 CCMS 中工作，因此他们打算采用统一的内容模型和标准化样式表。这样，产品内容就能保留其独特的品牌，同时遵循统一的风格指南，确保整体一致性。在所有团队都采用一种共同的工作方式后，技术作者也可以更轻松地共享材料。

CommScope 还在考虑使用 Tridion Docs Taxonomy Space 集中管理分类，并将在全企业范围内整合这项功能。在实施之后，他们将可以使用丰富的元数据来推动个性化，提供更好的搜索结果，并显示内容之间的关系。

最后，CommScope 正在探索新方法，提供超越传统印刷文件和 PDF 文件的更好文档体验，从而通过更加动态、方便移动设备访问的方式交付内容。这也为客户和技术人员创造了加强现场服务体验的机会——支持增强现实和虚拟现实用例、语音和免提技术以及聊天机器人，从而实现卓越的自助服务。

## 了解更多客户案例

[rws.com/cn/customers](https://rws.com/cn/customers)

### RWS 简介

RWS Holdings plc 是别树一帜、全球首屈一指由技术赋能的语言、内容和知识产权服务提供商。通过内容转换和多语言数据分析，我们将技术和文化专业知识独特地结合起来，帮助客户跨越语言障碍，准确传达信息，在世界各地蓬勃发展。

我们的目的是促进全球沟通零距离。凭借对文化、客户和技术的深入了解，我们的服务和技术可帮助企业吸引新客户并留住老客户、交付引人入胜的用户体验、维护合规性并对数据和内容获得可行性洞察。

我们的客户包括全球百强中的 90 个品牌、20 大制药公司以及全球 20 大专利申请企业中的 19 家。客户群遍布欧洲、亚太、北美和南美。我们的业务覆盖汽车、化工、金融、法律、医疗、制药、技术和电信行业，80 多个办事处遍布世界五大洲。

RWS 成立于 1958 年，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。如需了解更多信息，请访问：[www.rws.com/cn](https://www.rws.com/cn)。

© 2023 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。