



# Tridion Docs, 卓越的现场服务 文档解决方案



## 适合谁使用?

现场服务经理和知识管理专家, 他们需要确保现场技术人员在现场能够轻松访问优质、可靠的文档。

借助 Tridion Docs, 各组织彻底改变了技术人员在现场查找所需信息和答案的能力——快速、高效, 甚至无需连接网络。它是改善平均修复时间 (MTTR) 和首次修复率 (FTFR) 的重要功臣之一。



## 为现场技术人员提供一个正确答案

如果机器需要维护或维修，客户希望服务提供商能够快速、有效地采取行动，并充分减少停机时间，甚至无需停机。

当技术人员在现场时，维护手册、备件手册和安装指南等文档对于他们快速有效地完成工作至关重要。这些内容的质量和可访问性会直接影响 MTTR 和 FTFR，从而影响客户满意度。

### 问题——无法找到，无法使用

无论是通过印刷手册还是屏幕上的 PDF，传统的内容创建和交付方式都有诸多限制，妨碍技术人员在现场有效地访问信息。

一些组织创建了“一刀切”文档，应用于同一产品的多个不同版本。一些组织则创建了大量类似但不相同的文档。无论哪种方式，更新这些文档都会耗费大量时间，不但容易出错，而且难以搜索。由于格式上的种种限制，技术人员在现场访问这些文档的方式也受到限制。

所有问题叠加起来，使技术人员在需要时难以找到所需信息，从而导致维修延迟，维修成本增加。

### 为什么这很重要——消除不必要的风险

提高现场信息的准确性、可查找性和可用性，不仅让您有机会改进 MTTR 和 FTFR，还有助于从现场运营中剔除重大风险。

毕竟，如果说明过时或难以找到，昂贵的机器可能会损坏。更糟糕的是，现场技术人员可能面临事故和伤害的风险。本来只是信息问题，但这些事件会使问题升级为诉讼。

### 解决方案——创建“同源事实”

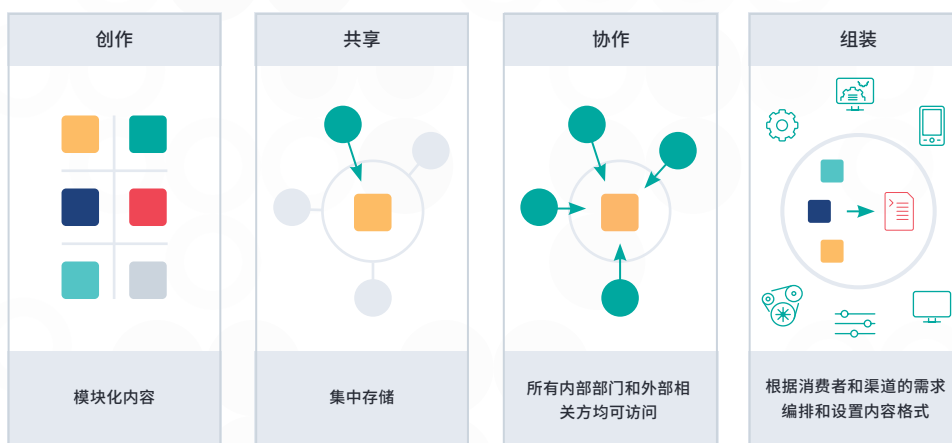
Tridion Docs 通过提供更好的创建、管理和交付方式，彻底改变了现场服务文档的准确性、可用性和可查找性。这有赖于三个重要的高级功能。

第一个是模块化内容创作和管理方式，通过创建“同源事实”，确保现场服务内容是最新且准确的（第 4 页）。第二个是灵活地将内容交付到任何格式或渠道，并保持离线可用性，让技术人员可以随时访问（第 5 页）。第三个是语义 AI，彻底改变现场服务内容的可搜索性，让技术人员可以快速找到所需的内容（第 6 页）。

## 模块化内容可确保准确性, 但又不止于此

内容管理系统 (CMS) 有助于集中化管理现场服务内容, 并对其进行分类。但这只是创建技术人员可以信任的同源事实的第一步。

Tridion Docs 是一个模块化内容管理系统 (CCMS): 一款旨在将内容作为单个模块而非整个文档管理的 CMS。模块可以是一个短语、段落、一系列段落、图像、视频、表格或任何其他内容的“模块”。在 Tridion 中, 通过将相关模块 (称为“主题”) 整合成一个整体, 创建文档或其他可交付成果。



### 一次创作, 多样出版

使用 CCMS, 您不必再在 20 个类似手册中更新相同的内容 20 次 (也不必通过难以导航的“一刀切”文档来避免反复更新)。相反, 您只需更新一次内容模块, 相关更改就会反映在使用该模块的所有位置。

这种“一次创作, 多样出版”的方法彻底改变了内容的准确性。它还提高了可查找性, 因为内容将在模块而不是文档级别进行分类和标记。这样, 技术人员就可以准确地找到他们需要的主题, 并在找到该主题后确信它是正确的。

### 简化本地化

使用模块化内容管理系统, 您还可以更高效地将内容本地化为不同语言。Tridion Docs 使您可以轻松地将内容直接推送到翻译阶段, 以及管理从翻译阶段推送回来的本地化版本。

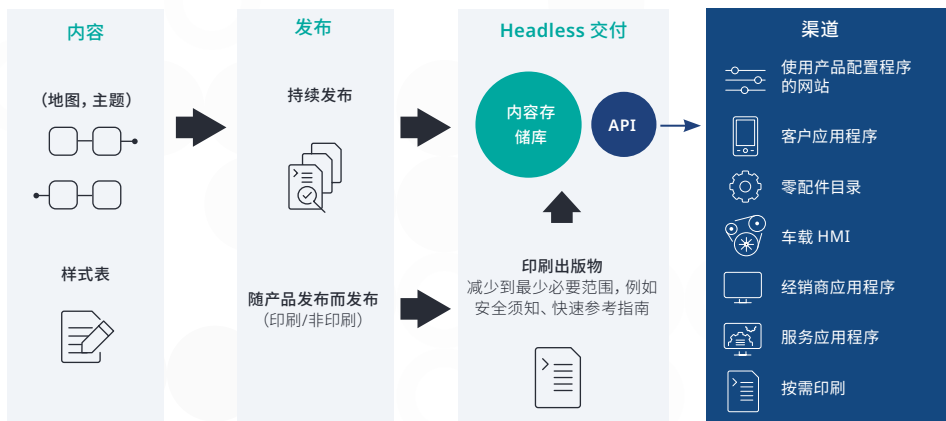
## 灵活的内容交付让所有人都能更容易访问内容

Tridion Docs 不仅仅是 CCMS, 还是一款 *Headless* CCMS。这意味着它不受特定演示模式的限制, 而是提供灵活的内容交付功能。

在 Tridion 中, 内容不受格式限制, 通过 API 将内容提取或推送到任何发布渠道, 并自动应用适当的格式。

通过在现场服务运营中实施 *Headless* 内容, 您可以根据技术人员在现场使用的设备轻松设置内容的格式并交付到设备上, 让他们能够更方便地获取信息。该工具的好处远不止于此。借助 *Headless* 模型, 您可以创建各种动态环境来访问内容, 包括:

- 移动应用程序
- 面向合作伙伴和客户的自助服务门户
- 与现场服务管理软件或培训系统集成
- 与其他业务系统 (如 PLM、ERP 或 CRM 系统) 集成



### 自助服务的价值

您可以为客户创建自助服务解决方案, 这为现场服务运营增添了另一个维度。这意味着您可以按需向客户提供诊断信息, 并在技术人员抵达现场之前推荐修复方案, 从而为客户提供他们所需的可见性和可控性, 继而提高他们的整体满意度。

### 离线可操作性

对于现场服务运营非常重要的一点是, Tridion Docs 支持在线和离线演示, 即使在没有网络连接的地点, 技术人员也能访问所需信息。



## 语义 AI 和其他智能方式相结合， 改进现场服务的质量

凭借先进的内容交付技术，Tridion 始终让您走在现场服务运营的前沿。

如前所述，Tridion Docs 中的模块化内容管理可让您在模块级别而非文档级别对内容进行分类和标记，从而立即提高内容的可查找性。但在提高信息的可查找性上，我们还有很大的改进空间。

### 语义 AI 塑造卓越的搜索体验

语义 AI 是 Tridion 的一项功能，它将先进的知识管理技术与机器学习相结合，进一步改善内容分类和搜索结果。

当您使用 Tridion 的语义 AI 功能来编排和分类现场服务内容时，现场技术人员或自助服务客户在搜索信息时将获得流畅的类似于 Google 的体验。搜索将自动完成。他们不需要找到完全匹配的结果，而是根据同义词和上下文获得相关结果。他们可以查看相关内容的建议。这种直观、响应迅速的搜索体验显著提高了技术人员（或客户）完成任务的信心和工作效率。



## Atlas Copco 看到了这些优势

“Tridion Docs 提供的系统非常强大，能够满足我们的要求，并使我们能够实现目标。”

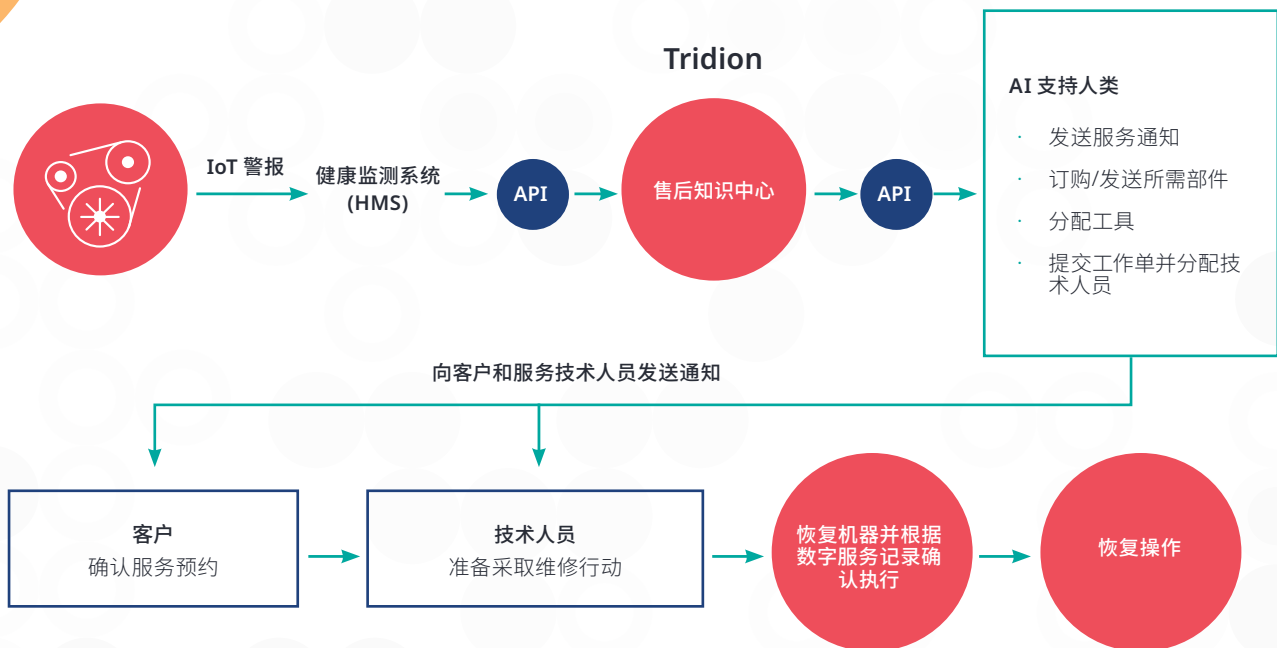
- 效率提高 50%
- 提高客户满意度
- 减少订错备件的数量

### 交互式格式使现场服务更上一层楼

作为 Headless CCMS, Tridion Docs 也是与增强现实 (AR) 和虚拟现实 (VR) 平台集成的理想解决方案, 让您能够通过模拟和动画等方式将现场服务内容变得栩栩如生。我们与 AR/VR 提供商合作, 帮助您实现这一目标。您的内容将不受格式限制, 保存在结构良好的模块中, 简化整个流程。

### IoT 集成助力视情维护 (CBM)

您还可以使用 Tridion Docs 简化维护工作, 将其与健康监测系统关联, 该系统会对设备中的物联网 (IoT) 传感器触发的警报做出反应。这使您能够实施 CBM 策略, 根据警报自动发送服务通知和说明 (包括自助服务建议)。



## 零跑汽车 (电动汽车)

“与 RWS 合作开发的服务信息平台非常成功。Tridion Docs 功能齐全, 可以灵活定制以满足我们的需求。”

- 售后服务咨询和客户投诉减少 40%

## 每次客户互动都高于预期

使用 Tridion Docs, 彻底改变现场服务运营的局面。



### 高级内容管理

- 准确性: 同源事实
- 可用性: 动态交付至任何渠道和任何格式, 包括AR/VR
- 可查找性: 智能分类和搜索选项



### 更多价值

- 自助服务: 为用户提供选项, 增强其控制力和信心
- 集成: 更高效的端到端流程
- 本地化: 简化翻译管理



### 卓越的现场体验

- 质量: 第一次就能获得准确的结果
- 工作效率: 高效工作
- 提升: 现场培训、互动演示



### 业绩成果

- MTMR: 减少平均修复时间
- FTFR: 提高首次修复率
- 信任: 更牢固的客户关系

## Meyn (禽类加工)

“Tridion Docs 已经帮助我们显著改善文档的一致性、准确性和统一性。接下来是将其用于自助发布模式。”

- 提高一致性和准确性
- 提高客户满意度
- 符合欧盟法规



了解更多信息

[rws.com/cn/tridion/field-services](https://rws.com/cn/tridion/field-services)

#### RWS 简介

RWS Holdings PLC 是别树一帜、全球首屈一指由技术驱动的语言、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，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)

© 2022 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。