



公司:
浙江零跑汽车科技有限公司

总部: 中国浙江

行业: 汽车

规模: 不适用

解决方案要素:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

零跑汽车携手 RWS 驱动卓越的数字内容体验

凭借 Tridion® Docs 改善电动汽车内容, 从而提高客户和经销商的满意度

挑战

零跑汽车是一家成立于 2015 年的电动汽车公司, 业务涵盖智能电动汽车、电力驱动总成、动力电池系统、基于云的联网汽车解决方案和自动驾驶研发。零跑汽车在浙江拥有 132 项专利技术和位于浙江的智能化整车工厂, 专注于三电系统(电池、电机和电控)、智能网联系统和自动驾驶系统的开发。由大华股份及大华创始人投资成立, 零跑汽车的使命是为消费者提供高性价比、极致体验的智能电动车, 加速电动汽车的普及。

通过支持从内燃机到电动引擎的转变, 中国政府将电动汽车列为“中国制造 2025”的十大支柱之一, 这是一项由国家主导的计划, 旨在使中国成为全球高科技行业的领导者, 并颁布了相关政策加以推广。为遵守相关规定, 零跑汽车必须在公共网站上披露实时维修服务信息, 包括服务信息、EPC、诊断、交互电路设计、SBOM 等。

此外, 零跑汽车的客户群主要是年轻买家, 他们希望获得个性化的汽车体验。这些对数字体验敏感的消费者在所有触点(从探索到配置, 到车载互联体验和售后服务) 按需获得内容。因此, 零跑汽车需要通过数字渠道(屏幕显示、语音助手和 APP 应用程序) 展示内容, 并提供个性化的指南以便客户能够快速了解自己的新车。为了给未来的全球化战略打下坚实的基础, 零跑汽车也在规划多语言内容。

挑战

- 更快响应全球市场，提升收益
- 缩短复杂产品信息的面市时间
- 迁移到 DITA 以减少多语言文档生命周期的复杂性
- 满足较短开发周期的需求
- 重用不同语言的内容
- 取代过时的发布技术

新能源汽车的功能比传统汽车多，因此售后维护难度大。零跑汽车与传统的汽车售后服务中心合作，开展汽车维护服务。但是，这些中心不了解零跑汽车的车辆维护知识，因此零跑汽车需要远程为维修厂提供支持。

为支持客户和维护服务提供商，零跑汽车需要一个信息服务平台来应对当前的挑战，而且该平台能支持未来的业务发展。

解决方案

经过多次比较和试验，零跑汽车选择了成熟且易于使用的 Tridion Docs 来满足当前和未来的内容生产、管理和交付需求。新的服务内容，如车主手册和服务手册，现在已经发布到 PDF 和 APP 等多渠道中，以便在售后支持周期中加深客户关系。此外，零跑汽车还重视 RWS 与其他合作伙伴的合作，以满足他们对于定制系统的需求。

零跑汽车使用 Tridion Docs 进行结构化内容管理和前端信息发布。在内容管理方面，RWS 通过自定义用户角色、文档开发和审批流程，将电动汽车行业的特征与零跑汽车的未来规划结合起来。在前端信息发布方面，Tridion Docs 使用户能够收到个性化的服务信息。通过将 SDL Tridion Docs 与经销商管理系统 (DMS) 集成，经销商可以登录 DMS、查找所需的服务信息模块和实时查询备件信息。

关键事实和数据

- 新能源汽车有许多功能，比汽油车复杂得多
- 消费者和维修门店还不熟悉新能源汽车的功能，需要随时便捷地获取信息
- 在新车推出后，60% 的客户问题与汽车的使用相关
- 通过应用程序发布内容后，售后服务咨询和客户投诉减少了 40%

项目成果

RWS 和零跑汽车共同开发新系统，助力零跑汽车 2019 年第二季度重要的汽车发布。结构化内容管理系统使用 Tridion Docs 管理公司的 DITA 手册信息，发布 PDF、HTML5、APP 和汽车样式表。该系统先后发布了用户手册、维护手册、电路图、保修维护手册、拆卸手册、备件和 S01 型号工作手册等多个文档。

信息发布系统向外部显示由 Tridion Docs 管理的出版物，并提供众多增强功能以访问、搜索和检索信息、购买商品、与 DMS 系统集成、就商店提供反馈和管理商店用户。技术服务工程师通过利用车辆监控系统并连接到服务信息系统，可以远程指导维修和快速、准确地完成售后维护。

新能源汽车的功能很复杂。在新车推出后，零跑汽车发现超过 60% 的客户问题与汽车的使用相关。通过应用程序发布内容后，零跑汽车观察到售后服务咨询和客户投诉减少了 40%。

展望未来，零跑汽车计划专注于简化集成，使售后服务内容更加准确，为全球化计划做好准备。

“与 RWS 合作开发的服务信息平台非常成功，”售后服务高级经理 Jesse Zhou 说道。“Tridion Docs 功能齐全，可以灵活定制以满足我们的需求。在整个过程中，RWS 的开发工程师非常专业和配合，给予了我们很大的支持。我们非常感激。”

成果

- 通过提供实时车辆信息改善客户体验
- 简化与经销商系统的集成, 促进更快的维修和及时的零部件管理
- 通过提供数字手册优化售后支持和服务流程
- 可扩展的定制系统, 与零跑汽车的业务需求同步发展
- 使用多语言内容支持未来的全球化战略



了解更多客户案例:

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响, 在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术, 解决企业的语言、内容和市场准入挑战, 助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美, 涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业, 我们的办事处遍布五大洲, 致力于为客户提供优质服务。

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。

有关更多信息, 请访问: www.rws.com/cn

© 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。