



**COMMSCOPE®**

[de.commscope.com](https://de.commscope.com)

**Unternehmen**  
CommScope

**Gegründet**  
1976

**Abteilung**  
Technische Publikationen

**Hauptsitz**  
Hickory, North Carolina, USA

**Mitarbeiter:innen**  
30.000+

**Jahresumsatz**  
8,59 Mrd. USD

**Branche**  
Kommunikationstechnologie

**Weltweite Installationspartner**  
10.000

**Weltweite Patente**  
15.000+

**Weltweite Benutzer:innen von Tridion Docs**  
50+

**Lösung**

Tridion® Docs

## CommScope: Einheitliches Content-Management-System für alle Teams, die für technische Publikationen zuständig sind

**CommScope übernahm im Laufe der Jahre viele Unternehmen und verfügte daher über eine Vielzahl von Systemen für technische Publikationen. Deshalb wurde ein einheitliches, unternehmensgerechtes Content-Management-System (CMS) benötigt, mit dem Teams für technische Publikationen einfacher zusammenarbeiten und Aufgaben effizienter abschließen konnten.**

### Über CommScope

CommScope hat sich zum Ziel gesetzt, das Netzwerk der Zukunft aufzubauen.

Das Unternehmen entwirft, fertigt, installiert und unterstützt die Hardware-Infrastruktur und Software-Intelligenz, die unserer digitalen Gesellschaft die Interaktion ermöglichen. In Zusammenarbeit mit Kunden erweitert es Breitband-, Unternehmens- und drahtlose Netzwerke, um den Fortschritt zu unterstützen und langfristige Verbindungen zu schaffen.

Die Teams für technische Publikationen spielen bei dieser Mission eine entscheidende Rolle: Sie erstellen, verwalten und liefern Inhalte, mit denen Kunden das gesamte Potenzial ihrer Produkte ausschöpfen, mit denen Außendiensttechniker:innen schnell und effektiv Installationen und Unterstützung bieten und mit denen Servicemanager:innen Schulungen genau dort bereitstellen können, wo sie gebraucht werden.

**„So viele verschiedene Systeme im Einsatz zu haben, war für uns nie wirklich umsetzbar. Wir wussten, dass aus Effizienz- und Kostengründen die Zusammenführung in einer einzigen CCMS-Lösung notwendig war.“**

**Ryan Shubert**

Technical Publications Manager,  
RUCKUS Networks, CommScope

#### **Mehrere Teams, unterschiedliche Systeme, vielfältige Probleme**

CommScope ist ein Übernahme-Unternehmen. 2019 erwarb CommScope ARRIS, ein Unternehmen im Bereich Telekommunikationsgeräte. Dieses hatte zuvor RUCKUS Wireless übernommen, einen Anbieter von Netzwerkgeräten. Das führte dazu, dass die IT-Abteilung aus mehreren Teams für technische Publikationen bestand, die jeweils eigene Tools und Prozesse für die Verwaltung der Produktdokumentation verwendeten. CommScope sah sich mit der Nutzung unterschiedlichster Systeme konfrontiert. Die Kosten für das Content Management wurden dadurch vervielfacht, und es kam aufgrund einer mangelnden Abstimmung zwischen den Teams zu einem unnötigen Arbeitsaufwand.

Ryan Shubert, Technical Publications Manager des RUCKUS Networks-Teams, war sich der dadurch verursachten Probleme bewusst. Er musste schnell eine Lösung finden, um die Zunahme der verwendeten Systeme zu stoppen. Als Stakeholder kamen die Teams für technische Publikationen von CommScope zusammen, um gemeinsam an Maßnahmen zu arbeiten.

Die wichtigsten Stakeholder waren sich der Vorteile einer „Komplettlösung“ bewusst: Die Zusammenarbeit der Teams würde einfacher werden, die Transparenz aller technischen Publikationsprojekte würde zunehmen, und die allgemeine Verwaltung von Markeninhalten würde sich verbessern.

Mit dem Ziel der Optimierung und Modernisierung des Content Managements begann CommScope, die wesentlichen Anforderungen an ein unternehmensgerechtes Component-Content-Management-System (CCMS) festzuhalten.



## Wesentliche Anforderungen

Durch das umfassende Portfolio und den ständig wachsenden Produktkatalog von CommScope – jeweils mit mehreren Versionen im freigegebenen Zustand – war es unerlässlich, ein System zu finden, das parallel zum Geschäft skaliert und so problemlos wie möglich eingesetzt werden konnte.

### 1. Zentralisiertes System

CommScope erstellt, aktualisiert und verteilt monatlich Hunderte von Dokumenten in allen Teams für technische Publikationen. Aus diesem Grund musste das Unternehmen zusätzlich sicherstellen, dass das neue System eine umfassende Komplettlösung für den gesamten Content-Management-Lebenszyklus bietet. Es grenzte die Kriterien auf die wesentlichen Punkte ein, die für langfristige Erfolgsaussichten und Ziele wichtig waren. Dies bildete die Grundlage für die Anbieterauswahl.

### 2. Versionskontrolle

Eine wichtige Anforderung an das neue System war ein leistungsstarkes Release-Management mit guter Versionskontrolle. Die Teams für technische Publikationen von CommScope sind auf der ganzen Welt verteilt. Daher war es eine große Herausforderung, verschiedene Versionen von Dokumenten nachzuverfolgen und gleichzeitig an neuen Dokumenten für die aktuellsten Veröffentlichungen zu arbeiten.

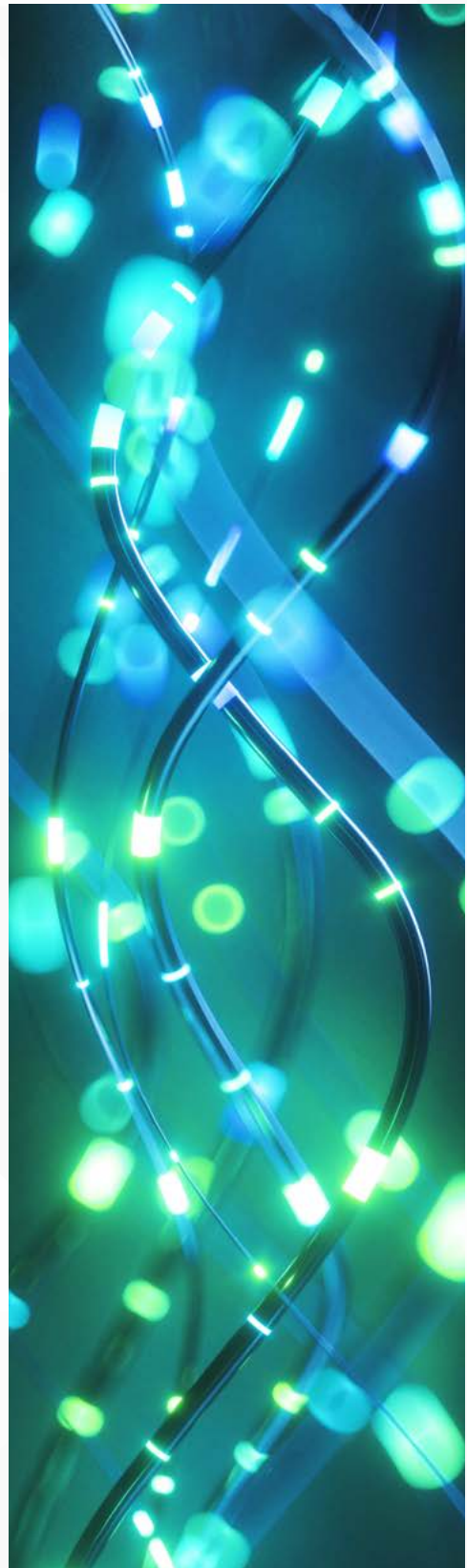
### 3. Garantierte Leistung

CommScope benötigte außerdem ein System, das vom Anbieter gehostet werden konnte, und wollte sicherstellen, dass die Leistung und Geschwindigkeit des gewählten CCMS seinen hohen Standards entsprechen.

### 4. Bewährt

Darüber hinaus war es CommScope sehr wichtig, dass das implementierte System eine bewährte Lösung innerhalb der Community für technische Publikationen bot – eine, die von Kolleg:innen anerkannt und hoch geschätzt wurde.

Natürlich war dies mit einer Reihe von Herausforderungen verbunden, darunter die Auswahl der besten CCMS-Lösung für Unternehmen, mit der alle Stakeholder zufrieden waren. Wie bei jeder Fusion oder Übernahme kann es bei der Einführung von Änderungen, die den Status quo stören, zu Schwierigkeiten kommen. Widerstand gegen Veränderungen und Zurückhaltung gegenüber dem Erlernen von Prozessen auf neuen Systemen können Hindernisse darstellen, die nur schwer zu überwinden sind. Shubert war bewusst, dass seine größte Herausforderung neben den Kosten darin bestand, die anderen Teams für technische Publikationen von seinem bevorzugten System zu überzeugen. Schnell wurde es zu seiner höchsten Priorität, den Wert des Systems zu demonstrieren.





### Ergebnisse

- Einführung innerhalb eines Monats
- Senkung der Hostingkosten um 60 %
- Wiederverwendung von 20 % der Inhalte pro Quartal

### Die perfekte Lösung

Für Shubert und sein Team war Tridion Docs die erste Wahl. Bereits vor der Übernahme hatte sein RUCKUS-Team Tridion Docs verwendet, war mit Structured Content vertraut und verstand die Feinheiten der Erstellung und Verwaltung von Inhalten. Dieses Wissen und diese Erfahrung erwiesen sich als äußerst wichtig, um den Wert des Systems unter Beweis zu stellen und Vertrauen in das Produkt und die Lösung für andere technische Publikationsteams von CommScope aufzubauen.

Während des Evaluationsprozesses stellte CommScope fest, dass Tridion Docs ein besonders intuitives und benutzerfreundliches System für seine Mitarbeiter:innen war. Das ist wichtig, denn nicht alle Benutzer:innen von Tridion Docs bei CommScope sind technische Redakteur:innen. Dank der Collective Spaces-Oberfläche können auch andere Mitarbeiter:innen, z. B. aus der Marketingabteilung, Ausgangstexte über eine intuitive und vertraute Benutzeroberfläche (UI) bearbeiten. Dies optimiert die Arbeitsbeziehung zwischen verschiedenen Teams und hilft dabei, eine „einheitliche Wissensquelle“ für die gesamte technische Dokumentation zu erstellen.

**„Da die Kolleg:innen im Marketingteam uns nicht darum bitten müssen, Änderungen für sie vorzunehmen, haben sie mehr Kontrolle über wichtige Inhalte, für die keine Erfahrung mit DITA oder XML erforderlich ist. Wir geben ihnen nur einen Link für den Zugriff, sie nehmen ihre Änderungen vor und wir veröffentlichen diese für sie. Es ist eine viel effizientere Arbeitsweise.“**

### Ryan Shubert

Technical Publications Manager, RUCKUS Networks, CommScope



CommScope stellte außerdem fest, dass Tridion Docs durch seine einzigartige Baselining-Funktion eine besonders umfassende Kontrolle über verschiedene Inhaltsversionen bietet. Mit Baselines und Globally Unique Identifiers (GUIDs) erleichtert Tridion Docs die Verwaltung komplexer Versionierungen und Revisionen jeder Publikation, ohne die laufende Arbeit zu beeinträchtigen oder Inhalte zu duplizieren. Jedem Unternehmen, dem die Genauigkeit und Relevanz von Informationen wichtig sind, bietet Baselining erhebliche Produktivitätssteigerungen.

### Baselines

Die Baselining-Technologie von Tridion Docs vereinfacht die Verwaltung geschäftskritischer Inhalte durch Unternehmen.

Baselining bietet die einfache Möglichkeit, Publikationen jeder Größe aus einer Vielzahl von Inhaltskomponenten zu erstellen. Die einzelnen Komponentenversionen werden wiederverwendet und in neuen Baselines zusammengefügt. Das ermöglicht die Verwaltung mehrerer Baseline-Versionen – unerlässlich für die Unterstützung von Produktvariationen und für eine flexible Entwicklung.

Sie können einen vollständigen Versionsverlauf der veröffentlichten Informationen anzeigen, aktualisieren und neu veröffentlichen, und zwar ohne Auswirkungen auf andere Publikationsversionen. So lässt sich verhindern, dass Ihre digitalen Inhalte über unterschiedliche Domänen hinweg veraltet oder nicht synchronisiert sind.

Hosting-Funktionen waren ebenfalls eine wichtige Anforderung von CommScope. Durch die Wahl von Tridion Docs als unternehmensweite CCMS-Lösung konnte CommScope die Veröffentlichung technischer Inhalte in einer einheitlichen Quelle zusammenführen und so die Hostingkosten des RUCKUS-Teams für technische Publikationen um 60 % senken. Das war möglich, da die Kosten nun auf alle CommScope-Teams für technische Publikationen verteilt wurden. Für CommScope ist das ein bedeutender Fortschritt, da das Unternehmen auf diese Weise nicht länger für die Kosten verschiedener Teams aufkommen muss.

Die Kosteneinsparung war jedoch nur einer der Vorteile von Tridion Docs.

Da das RUCKUS-Team von Shubert aus bereits erfahrenen Benutzer:innen des Systems besteht, verfügte es schon über Inhaltsbibliotheken, vielfältigere Anwendungsfälle und Dokumenttypen sowie eine interne Wissensdatenbank mit Materialien, die von allen anderen Teams für technische Publikationen genutzt werden konnten. Ein praktischer Workshop, der es allen Benutzer:innen ermöglicht, sich mit dem System vertraut zu machen, erwies sich als äußerst wertvoll. Als Tridion Docs für alle Teams eingeführt wurde, standen den Mitarbeiter:innen sofort die richtigen Tools und die passenden Informationen zur Verfügung, um gleich loslegen zu können.

Shubert erklärt:

„Wir zeigten, wie Tridion Docs uns dabei geholfen hat, einen wesentlich fortschrittlicheren Zustand zu erreichen. Damit konnten wir die Stakeholder davon überzeugen, dass dieses System das richtige ist, um unsere Unternehmenslösung darauf aufzubauen.“

Wir konnten auch unsere eigenen Schulungsinhalte verwenden. Das steigerte die Zuversicht, denn mit unserer Erfahrung bei der Verwendung von Tridion Docs konnten wir die anderen Teams schnell auf den neuesten Stand bringen.

Zusammen mit der Unterstützung durch RWS Professional Services waren wir dadurch in einer sehr guten Ausgangsposition, um den Wert dieses Systems zu demonstrieren. Das galt insbesondere während des Best Practices-Workshops zu Tridion Docs, bei dem neue Best Practices entdeckt, getestet und besprochen wurden.“

Als die Entscheidung getroffen war, wurden Implementierung und Bereitstellung innerhalb eines Monats abgeschlossen. Unterstützung gab es vom Drittanbieter Number 9 Solutions, der bei der Migration von alten Systemen zu Tridion Docs half.

## Die nächsten Schritte

Nachdem CommScope nun ein einheitliches Content-Management-System für alle Teams für technische Publikationen eingerichtet hatte, konzentrierten sich die Bemühungen auf die Verbesserung der Content-Strategie und die umfassende Nutzung aller Funktionen von Tridion Docs.

Die Produkte von CommScope werden unter verschiedenen Marken angeboten. Da nun jedoch alle Teams für technische Publikationen im selben CCMS arbeiten, ist geplant, ein einheitliches Inhaltsmodell und ein standardisiertes Stylesheet einzuführen. Auf diese Weise können Produktinhalte ihr markantes Branding beibehalten und richten sich gleichzeitig nach einem einheitlichen Styleguide. Technische Redakteur:innen können Materialien zudem einfacher freigeben, wenn alle Teams eine einheitliche Arbeitsweise verwenden.

CommScope arbeitet auch daran, den Taxonomy Space von Tridion Docs zu nutzen, um seine Taxonomie zentral zu verwalten und im gesamten Unternehmen zu integrieren. Dies dient der Verwendung von umfangreichen Metadaten, um die Personalisierung zu fördern, bessere Suchergebnisse zu liefern und Beziehungen zwischen Inhalten anzuzeigen.

Zu guter Letzt erforscht CommScope außerdem neue Möglichkeiten, um das Dokumentationserlebnis zu verbessern. Dafür geht das Unternehmen über herkömmliche Druck- und PDF-Dateien hinaus und macht Inhalte dynamischer und mobiler zugänglich. Dies eröffnet auch die Möglichkeit, den Außendienst für Kunden und Techniker:innen zu verbessern. So können AR- und VR-Anwendungsfälle (Augmented Reality und Virtual Reality), Freisprechtechnologien sowie Chatbots für erweiterte Selfservice-Funktionen genutzt werden.

## Weitere Kundenberichte finden Sie unter:

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

### Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter von technologiegestützten Sprach-, Content- und schutzrechtlichen Dienstleistungen. Durch die Transformation von Inhalten und die mehrsprachige Datenanalyse – dank unserer einzigartigen Kombination aus Technologie und kulturellem Fachwissen – helfen wir unseren Kunden zu wachsen und überall und in jeder Sprache verstanden zu werden.

Wir wollen globales Verständnis ermöglichen. Dazu kombinieren wir ein tiefgreifendes Verständnis lokaler, kultureller Gegebenheiten, unsere Kenntnis der Kundenanforderungen und unser technisches Know-how. So helfen wir unseren Auftraggebern, mit unseren Dienstleistungen und Technologien Kunden zu gewinnen und zu binden, ansprechende Nutzererlebnisse zu schaffen, behördliche Auflagen einzuhalten und praktisch verwertbare Erkenntnisse aus ihren Daten und Inhalten zu gewinnen.

Über 80 % der weltweiten Top 100 Marken, mehr als drei Viertel der renommiertesten Unternehmen der Fortune 20 und fast alle führenden Pharmaunternehmen, Investmentbanken, Anwaltskanzleien und Patentanmelder vertrauen auf unsere Dienstleistungen. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum sowie Nord- und Südamerika. Mit mehr als 65 Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen wir unsere Kunden weltweit in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: [www.rws.com/de](https://www.rws.com/de).

© 2023 Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group\*.  
\*RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.