



Tridion®

Für technische Kommunikation



Für wen ist es gedacht?

F&E-, Produkt- und Serviceteams, die umfassende Produkt- und Servicedokumentation erstellen und verwalten

Produktinhalte: instruktiv, relevant und konsistent

Wie diese Broschüre Sie unterstützen kann

Produktinformationen und Produktdokumentation tragen unmittelbar zur Kundenzufriedenheit bei. Ob Produktrecherche oder Self-Service, Produktverwendung oder Unterstützung nach dem Kauf: Ihre Kunden erwarten über alle Kanäle und Sprachen hinweg präzise, problemlos zugängliche Informationen. Viele Unternehmen betrachten diese wichtigen Funktionen jedoch eher als Kostenpunkt statt als einen wichtigen Aspekt der Customer Journey. Daher werden sie oft nicht genutzt – und so fehlt die Möglichkeit, die Kundenbindung und -loyalität zu erhöhen.

Das Problem: ein dokumentorientierter Ansatz

Der Prozess der Informationsgenerierung wurde in einem dokumentorientierten Zeitalter mithilfe eines Wasserfall-Projektmanagementansatzes entwickelt, bevor agile Praktiken sich durchsetzten.

Die Kunden von heute erwarten jedoch die neuesten, leicht zugänglichen und überschaubaren Inhalte, die ihnen genau die Antworten geben, die sie sich wünschen, und zwar in dem Moment, in dem sie sie verlangen.

Ein Dokument zu erstellen, dann eine PDF-Datei zur Überprüfung weiterzuleiten und alle Kommentare manuell zusammenzuführen, ist nicht mehr zeitgemäß. Es ist auch nicht länger sinnvoll, Dokumente zur Übersetzung und Gestaltung an einen Dienstleister zu senden und als statische Dateien auf Ihrem Support-Portal zu veröffentlichen – ein solches Vorgehen ist nicht skalierbar, zu langsam und in der heutigen Welt einfach zu teuer.

Worauf es ankommt: Optimierung der Content-Wertschöpfungskette

Ihre Kunden erwarten sofortigen Zugriff auf relevante Produktinformationen über den Kanal und das Gerät ihrer Wahl, anstatt eine unhandliche PDF-Datei herunterzuladen.

Ihre Mitarbeiter wünschen sich eine flexible Lösung, die ihrem Arbeitsstil entspricht und es ihnen ermöglicht, Ihre Produkte und Services iterativ und kollaborativ zu dokumentieren.

Sie müssen also ganzheitlich darüber nachdenken, wie Sie Ihre gesamte Content-Wertschöpfungskette optimieren können. Untersuchen Sie den gesamten Lebenszyklus von Entwurf, Überprüfung, Übersetzung, Gestaltung (DTP) und Verbreitung Ihrer Informationen und überarbeiten Sie ihn, um die Erwartungen der Mitarbeiter und Kunden von heute zu erfüllen.

Die Lösung: eine einheitliche Wissensquelle

Tridion zentralisiert die Generierung, Übersetzung und Bereitstellung von Content, darunter technische Informationen, Produktdokumentation und Self-Service-Support, mithilfe einer komponentenbasierten Verwaltung von Inhalten.

Es fungiert als einheitliche Wissensquelle und ermöglicht die einfache Wiederverwendung, Freigabe, Filterung und Bereitstellung mehrsprachiger Inhalte – von einem einzelnen Absatz bis hin zu einem 1.000 Seiten umfassenden Dokument – über jeden Kanal.

Tridion optimiert globale Content-Wertschöpfungsketten für Kunden aus den Bereichen Hightech, Life Sciences, Automobilindustrie, industrielle Fertigung, Finanzdienstleistungen und Rechtswesen.

Eine einheitliche Wissensquelle für Ihre Produktinformationen erlaubt agile Geschäftspraktiken und verkürzt die Vorlaufzeit.

Tridion für technische Kommunikation

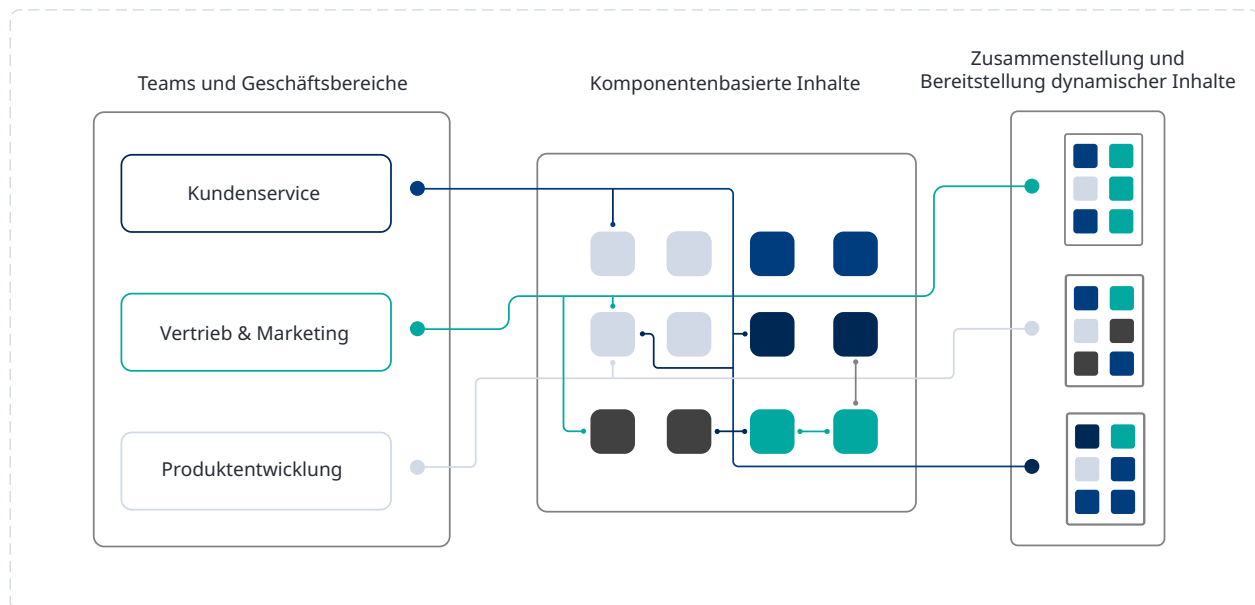
Mit Tridion können Sie mithilfe eines Structured Content-Ansatzes skalierbare detaillierte Produkt- und Serviceinformationen entwerfen, verwalten und bereitstellen.

Verbraucher nutzen die von Ihnen bereitgestellten, auf Ihre Produkte und Dienstleistungen bezogenen Inhalte an unterschiedlichen Punkten. Da sich ein Großteil dieser Inhalte überschneidet, ist eine optimale Wiederverwendung für die effiziente Nutzung unverzichtbar. Dadurch sparen Sie Zeit und Aufwand und erzielen mehr Konsistenz, vor allem dann, wenn die Inhalte in vielen Sprachen verfügbar sind. Und je eher Inhalte wiederverwendet werden können, desto größer sind natürlich die Vorteile.

Mit einem strukturierten Prozess können Sie Inhalte in wiederverwendbaren Modulen (Komponenten) erstellen, die in Ihren Publikationen und sogar in Unternehmensabteilungen wie Entwicklung, Schulung und Support wiederverwendet werden können. Unsere Erfahrung zeigt, dass Structured Content die zeitlichen Abläufe in der Produktentwicklung verkürzt und die Kosten für Übersetzung und Publishing um bis zu 30-50 % senken kann.

Tridion speichert, organisiert und verwaltet themenbasierten Structured Content auf der Grundlage des weit verbreiteten DITA-Standards.

Sie können auf höchst flexible Weise Publikationen planen, Inhalte generieren, Aufgaben zuweisen, Inhalte zusammenstellen, Versionen verwalten, gemeinschaftliche Überprüfungen ermöglichen, Multimedia-Inhalte hinzufügen und Workflows auf Inhalte anwenden.



Komponentenbasierte Inhalte für die teamübergreifende Zusammenarbeit und die multifunktionale Wiederverwendung von Inhalten

So transformiert Tridion Ihr Unternehmen

Mit Tridion können Sie Ihr Content-Betriebsmodell optimieren und Engpässe beseitigen. Es bietet Ihnen in allen Phasen des Produktionsprozesses marktführende Funktionen.



Entwurf und Verwaltung

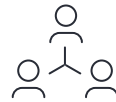
- Zentrale Erstellung von Structured Content
- Wiederverwendung von Inhalten
- Publikations- und Baseline Management
- Bedingter Text

Autoren können das Tool ihrer Wahl verwenden – von professionellen XML-Editoren bis hin zu MS Word-ähnlichen browserbasierten Bearbeitungstools. Beim Erstellen und Überprüfen von Inhalten schützt das System automatisch die zugrunde liegende XML-Struktur, sodass Ihre Mitarbeiter keine XML-Experten sein müssen, um mit dem System zu arbeiten.

Inhalte lassen sich dynamisch zu jedem beliebigen Verwendungszweck zusammenstellen, z. B. zu einer Online-Veröffentlichung, einer PDF-Datei oder einem anderen Ausgabeformat – alles aus derselben Quelle.

Tridion umfasst weitere erweiterte Kontrollmechanismen, darunter:

- Baseline Manager zum einfachen Verwalten von Inhalten, Versionen und Beziehungen zwischen Publikationen
- Condition Manager zum Verwalten von bedingtem Text für Inhaltsvarianten



Zusammenarbeit und Überprüfung

- Einfache Inhaltserstellung für KMU
- Optimierte Workflows
- Teamübergreifende Zusammenarbeit
- Compliance und Nachverfolgung

Da Unternehmen flexiblere Arbeitspraktiken einführen, spielen Experten eine immer wichtigere Rolle beim Erstellungsprozess für Inhalte. Tridion bietet folgende Vorteile:

- Collective Spaces – eine eng verzahnte Online-Umgebung für die gemeinsame Content-Erstellung, die umständliche PDF-Kommentare überflüssig macht
- Overlays für die Überprüfung – mehrere Reviewer können gleichzeitig Feedback zu denselben Inhalten abgeben
- Diskussions-Threads – zum Besprechen und Verdeutlichen von Feedback

Mit Tridion wird die Zusammenarbeit verbessert, die Qualität erhöht und die Vorlaufzeit verkürzt.



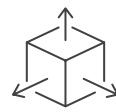
Übersetzung und Lokalisierung

- Integriertes Übersetzungsmanagement
- Wiederverwendung von Übersetzungen
- Berichterstellung zu Übersetzungen
- Mehrsprachiges Publikationsmanagement

Das Übersetzungsmanagement stellt einen wichtigen, aber oft teuren Teilbereich im Prozess der Content-Bereitstellung dar.

Mit Tridion können Sie Übersetzungen direkt von der Plattform aus verwalten. Funktionen:

- Mehrsprachige Kontrolle – zur Verwaltung mehrsprachiger Publikationen und zur automatischen Wiederverwendung vorhandener Übersetzungen
- TMS-Integration – ermöglicht die Übermittlung von Inhalten an ein Übersetzungsmanagement-System direkt aus Tridion heraus
- Senkung der DTP-Kosten – Vorlagen für mehrsprachige Inhalte machen teures Desktop-Publishing überflüssig



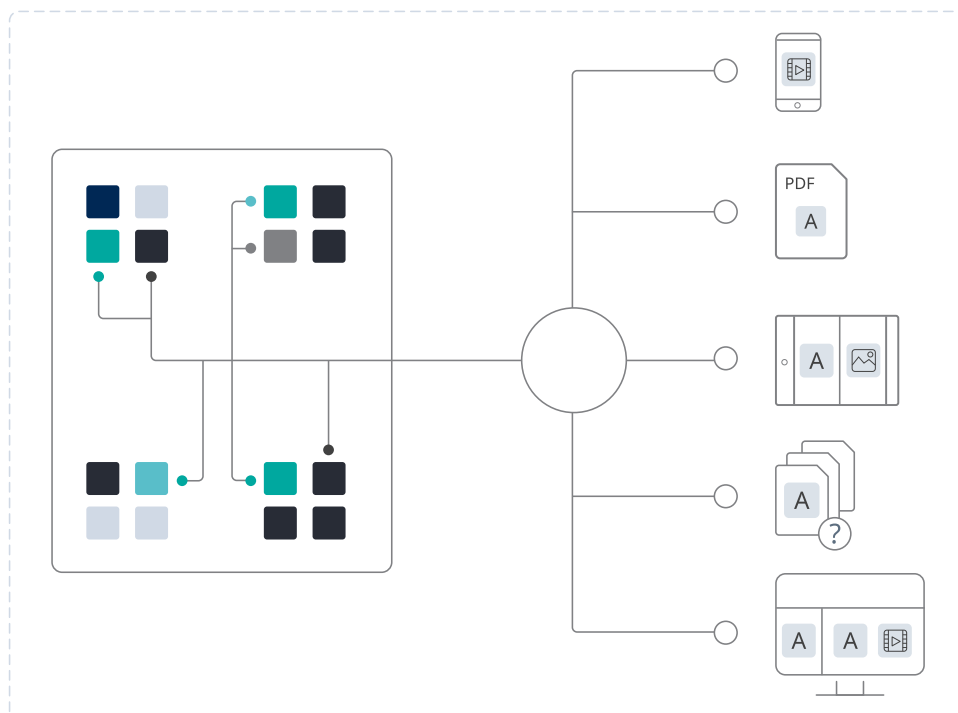
Veröffentlichung und Bereitstellung

- Bereitstellung von Single-Source-Content
- Kanalübergreifendes Publishing
- Inhaltsvarianten
- Kontextbezogene Bereitstellung (Profil, Region, Produktmerkmale)

Tridion unterstützt nicht nur herkömmliche Inhaltsformate wie PDF, sondern ermöglicht auch dynamische Dokumentationsfunktionen auf jedem Kanal und Gerät. Vorteile:

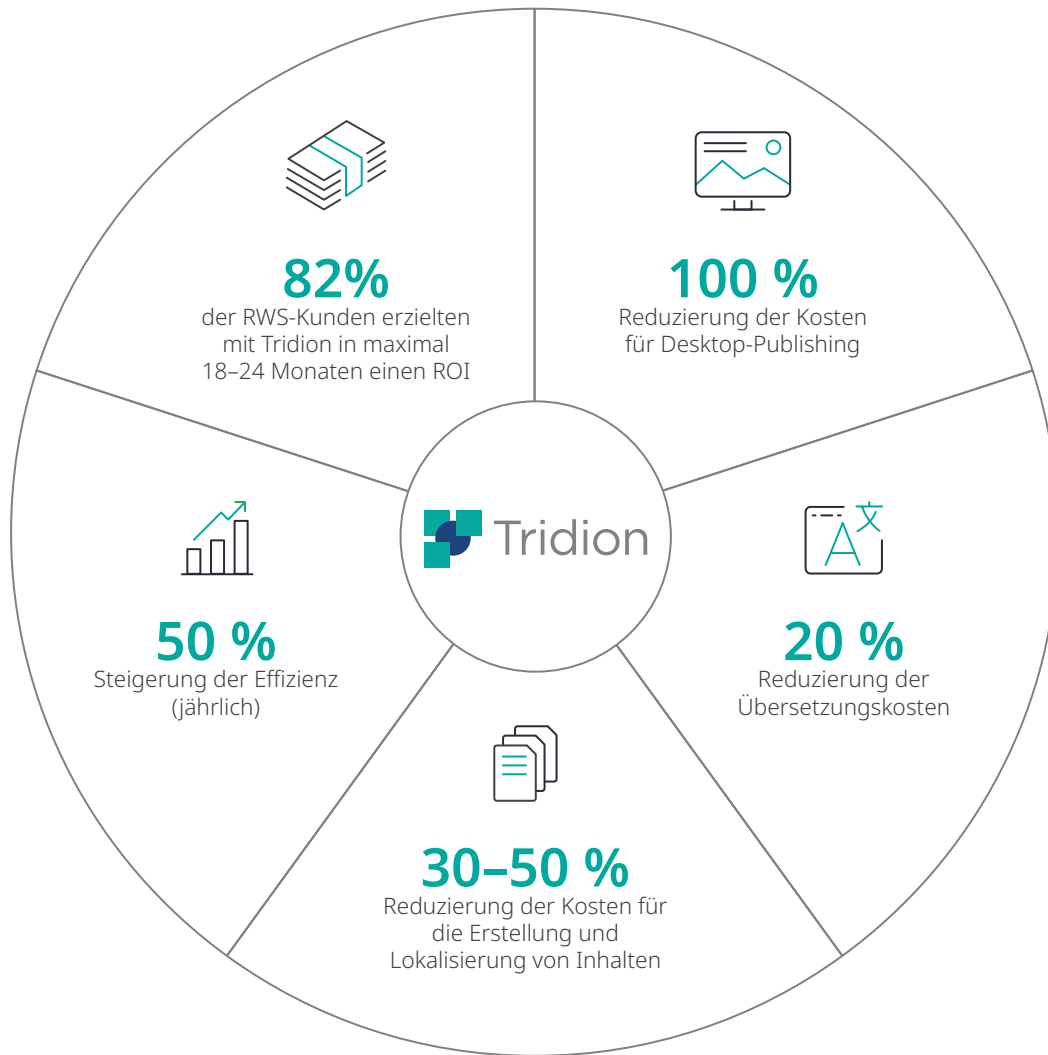
- Dynamische Dokumentation – ein vollständig responsives, vorkonfiguriertes Dokumentationsportal
- APIs für Inhalte nach dem Headless-Ansatz – für die Bereitstellung personalisierter Inhalte an jedem beliebigen digitalen Touchpoint
- Skalierbarkeit – zur Unterstützung der globalen Distribution und Bereitstellung von Inhalten

Mit Tridion können Sie Ihren Zielgruppen die benötigten Inhalte in dem von ihnen bevorzugten Format bereitstellen.



Veröffentlichen Sie Inhalte aus einer Quelle automatisch über mehrere Kanäle und in mehreren Ausgabeformaten

Entdecken Sie die messbaren Vorteile von Tridion



Weitere Informationen finden Sie hier:

rws.com/de/tridion

Über RWS

RWS Holdings plc ist der weltweit führende Anbieter für technologiefähige Sprachdienstleistungen, Content Management und schutzrechtliche Dienstleistungen. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Vernetzung mit Menschen auf der ganzen Welt und bei der Entwicklung neuer Ideen, indem wir geschäftskritische Inhalte in großem Umfang kommunizieren und den Schutz und die Umsetzung ihrer Innovationen ermöglichen.

Wir möchten Unternehmen dabei unterstützen, mit Menschen überall auf der Welt effektiv zu interagieren, indem wir ihre Herausforderungen in Bezug auf Sprache, Inhalte und Marktzugang durch unsere kollektive globale Intelligenz, unsere umfassende Fachkompetenz und intelligente Technologie lösen.

Zu unsere Kunden zählen 90 der globalen Top 100 Marken, alle 10 führenden Pharmaunternehmen und rund die Hälfte der 20 weltweit führenden Patentanmelder. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, Asien-Pazifik sowie Nord- und Südamerika in den Bereichen Technologie, Pharmazie, Medizin, Recht, Chemie, Automobilindustrie, Behörden und Telekommunikation, die wir über Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen.

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.

© 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 seiner verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.