

**Tridion Docs per
un'eccellente
documentazione relativa
all'assistenza sul campo**



Per chi è pensato?

Per i responsabili dell'assistenza sul campo e i Knowledge Manager, per i quali è fondamentale che i tecnici in loco siano in grado di accedere facilmente a un'accurata, nonché affidabile, documentazione sul campo.

Con Tridion Docs le organizzazioni possono sfruttare appieno la capacità, da parte dei tecnici presenti in loco, di trovare in modo rapido ed efficiente le informazioni e le risposte di cui hanno bisogno, anche in assenza di connessione. Questo strumento, inoltre, è uno dei fattori principali che riducono il tempo medio di riparazione (MTTR) e migliorano la percentuale di riparazioni riuscite al primo tentativo (FTFR).



Fornire la giusta risposta ai tecnici sul campo

Se un macchinario necessita di manutenzione o di un intervento di riparazione, i clienti si aspettano che il servizio di assistenza dedicato agisca tempestivamente per risolvere il problema, senza – o quasi – tempi di inattività.

In presenza di tecnici in loco, documenti come il manuale di manutenzione, il catalogo delle parti di ricambio e la guida all'installazione si rivelano fondamentali affinché l'intervento sull'apparecchiatura sia il più rapido ed efficace possibile. La qualità e l'accessibilità di questo genere di contenuti incidono direttamente sul tempo medio di riparazione (MTTR) e sulla percentuale di riparazioni riuscite al primo tentativo (FTFR), e di conseguenza anche sulla soddisfazione dei clienti.

Il problema: non trovo le informazioni che mi servono, quindi devo farne a meno

L'approccio tradizionale alla creazione e alla distribuzione dei contenuti sotto forma di manuali cartacei o in formato PDF può causare diversi problemi e difficoltà quando si tratta di accedere alle informazioni sul campo.

Alcune organizzazioni adottano un approccio unico per ogni situazione e utilizzano il medesimo documento per più versioni dello stesso prodotto, mentre altre creano enormi raccolte di documenti pressoché identici: in entrambi i casi, l'aggiornamento dei materiali risulta dispendioso in termini di tempo, oltre che soggetto a imprecisioni, e la documentazione difficile da consultare. Infine, il formato di output dei contenuti può limitare l'accesso alle informazioni sul campo.

Per non parlare poi dei tecnici che faticano a reperire le informazioni di cui hanno bisogno quando servono: tutto questo si traduce in ritardi significativi e in un aumento dei costi di riparazione.

Ciò che conta: eliminare i rischi inutili

La disponibilità e reperibilità dei contenuti sul campo e la capacità di offrire informazioni precise contribuiscono enormemente sia a migliorare il tempo medio di riparazione (MTTR) e la percentuale di riparazioni riuscite al primo tentativo (FTFR) sia a eliminare i rischi significativi connessi al proprio ambito di attività.

Dopotutto, macchinari costosi possono subire danni in caso di istruzioni non aggiornate o difficili da reperire e, peggio ancora, i tecnici sul campo possono essere esposti a incidenti e lesioni: in questo modo, un problema relativo all'accesso alle informazioni rischia di sfociare in una spiacevole controversia.

La soluzione: una sorgente di dati unificata

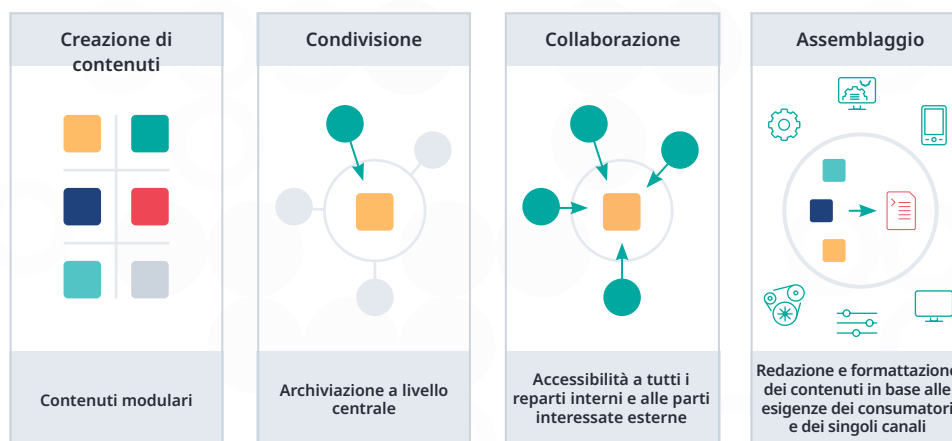
Tridion Docs sfrutta la precisione, la disponibilità e la reperibilità della documentazione relativa all'assistenza sul campo per offrirvi un modo migliore per creare, gestire e distribuire contenuti grazie alle tre funzionalità chiave illustrate di seguito.

La prima consiste nell'adottare un approccio modulare alla creazione e gestione di contenuti attraverso una sorgente di dati unificata, in modo da poter contare su una documentazione relativa all'assistenza sul campo che sia sempre aggiornata e accurata ([pagina 4](#)). Il secondo fattore chiave è la flessibilità, sia a livello dei formati e dei canali utilizzati per la distribuzione dei contenuti, sia per quanto riguarda la disponibilità offline degli stessi, affinché la documentazione e le informazioni siano sempre accessibili ai tecnici ([pagina 5](#)). Infine, l'intelligenza artificiale semantica rivoluziona la consultazione dei contenuti relativi all'assistenza sul campo affinché i tecnici possano trovare rapidamente ed esattamente le informazioni di cui hanno bisogno ([pagina 6](#)).

I contenuti modulari sono garanzia di accuratezza, e non solo

L'adozione di un sistema di gestione dei contenuti (CMS) vi permette sicuramente di centralizzare e classificare i contenuti relativi all'assistenza sul campo, ma è solo il primo passo verso la creazione di una sorgente di dati unificata su cui i tecnici possono fare affidamento.

Tridion Docs è un sistema di gestione dei contenuti a livello dei *componenti* (CCMS), ovvero un CMS progettato per gestire i contenuti come singoli elementi costitutivi anziché documenti interi. Un componente può essere costituito da una frase, un paragrafo, una serie di paragrafi, un'immagine, un video, una tabella o qualsiasi altro modulo di contenuto. Nell'ambiente Tridion, qualunque documento o materiale viene creato assemblando i componenti pertinenti, ovvero i cosiddetti "argomenti", in un'unica pubblicazione.



Creare i contenuti una sola volta e pubblicarli ovunque

Con un sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS) non è più necessario aggiornare lo stesso contenuto 20 volte in 20 manuali simili, né cercare di evitare questa procedura affidandosi a una soluzione unica per tutte le situazioni e a documenti che risultano difficili da consultare. Questo sistema permette infatti di aggiornare qualsiasi componente del contenuto una sola volta, con la certezza che tale modifica verrà applicata automaticamente ovunque esso venga utilizzato.

Questo approccio basato sul principio COPE (Create Once, Publish Everywhere, ossia: creare una sola volta, pubblicare ovunque) trasforma la precisione dei contenuti e ne ottimizza la reperibilità, in quanto la relativa classificazione e l'applicazione di tag è gestita a livello dei singoli componenti e non della documentazione in sé. In questo modo i tecnici possono trovare esattamente, e rapidamente, l'argomento di loro interesse e contare su informazioni accurate e affidabili.

Semplificare la localizzazione

La gestione dei contenuti a livello dei componenti, inoltre, semplifica la localizzazione dei contenuti in diverse lingue. Tridion Docs agevola notevolmente l'invio dei contenuti da tradurre e la gestione delle versioni localizzate ricevute successivamente al processo di traduzione.

La distribuzione flessibile dei contenuti facilita l'accesso alle informazioni da parte di tutti

La peculiarità di Tridion Docs è il fatto di essere un sistema *headless* di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS). Ciò significa che non è vincolato a una specifica modalità di presentazione, ma si basa su funzionalità flessibili di distribuzione dei contenuti.

Nell'ambiente Tridion, i contenuti sono archiviati senza formato e vengono estratti o inviati a qualsiasi canale di pubblicazione tramite API, laddove la corretta formattazione è applicata automaticamente.

I contenuti headless per gli interventi di assistenza sul campo rendono le informazioni immediatamente disponibili e accessibili ai tecnici, poiché possono essere facilmente distribuiti e formattati nel modo più adeguato per i dispositivi utilizzati in loco. Ma non è tutto. Con un sistema headless è possibile creare varie tipologie di ambienti dinamici per garantire l'accesso ai contenuti, tra cui:

- app per dispositivi mobili;
- portali self-service per partner e clienti;
- soluzioni d'integrazione con software per la gestione dell'assistenza sul campo o con sistemi di formazione;
- integrazione con altri sistemi aziendali, come ad esempio PLM, ERP or CRM.



Il valore e l'importanza del self-service

La possibilità di offrire ai clienti soluzioni di autoassistenza aggiunge una nuova dimensione agli interventi sul campo. Ciò significa che è possibile fornire alla clientela informazioni diagnostiche su richiesta e suggerire eventuali riparazioni già prima della visita in loco da parte di un tecnico. In questo modo, i clienti usufruiscono del livello di visibilità e controllo desiderato e risultano maggiormente soddisfatti.

Operatività offline

Tridion Docs supporta perfettamente sia gli scenari online che offline, un fattore chiave per l'operatività del servizio di assistenza sul campo: in questo modo, infatti, i tecnici in loco possono sempre accedere alle informazioni di cui hanno bisogno, anche in assenza di connessione.



L'intelligenza artificiale semantica e altri strumenti efficaci per ottimizzare il servizio di assistenza sul campo

Tridion consente di essere sempre all'avanguardia nell'ambito della distribuzione di contenuti a supporto degli interventi di assistenza sul campo.

Come già accennato, la gestione modulare dei contenuti in Tridion Docs ottimizza immediatamente la reperibilità dei contenuti in quanto permette di classificare e assegnare tag ai contenuti a livello di componente anziché di documento. Tuttavia, non ci limitiamo a questo per garantirvi la reperibilità delle informazioni.

L'intelligenza artificiale semantica offre un'esperienza di ricerca eccezionale

L'intelligenza artificiale semantica è una funzionalità di Tridion che combina tecniche avanzate di gestione delle conoscenze con l'apprendimento automatico al fine di migliorare ulteriormente la classificazione dei contenuti e trasformare i risultati di ricerca.

Se si sfruttano le funzionalità di intelligenza artificiale semantica di Tridion per organizzare e classificare i contenuti relativi all'assistenza sul campo, i tecnici presenti in loco (o i clienti che si avvalgono dell'opzione self-service) possono contare su un'esperienza di ricerca senza intoppi simile a quella di Google quando hanno bisogno di trovare determinate informazioni. Grazie al completamento automatico della ricerca, non è necessario cercare l'esatta corrispondenza: il sistema propone i risultati più pertinenti in base ai sinonimi e al contesto; inoltre, è possibile visualizzare alcuni suggerimenti per i contenuti correlati. Questa esperienza di ricerca intuitiva e reattiva incide ovviamente sulla produttività e sulla fiducia dei tecnici/dei clienti nel proprio operato.



I vantaggi per Atlas Copco

"Tridion Docs ci ha offerto un sistema in grado di soddisfare le nostre esigenze, permettendoci di raggiungere i nostri obiettivi."

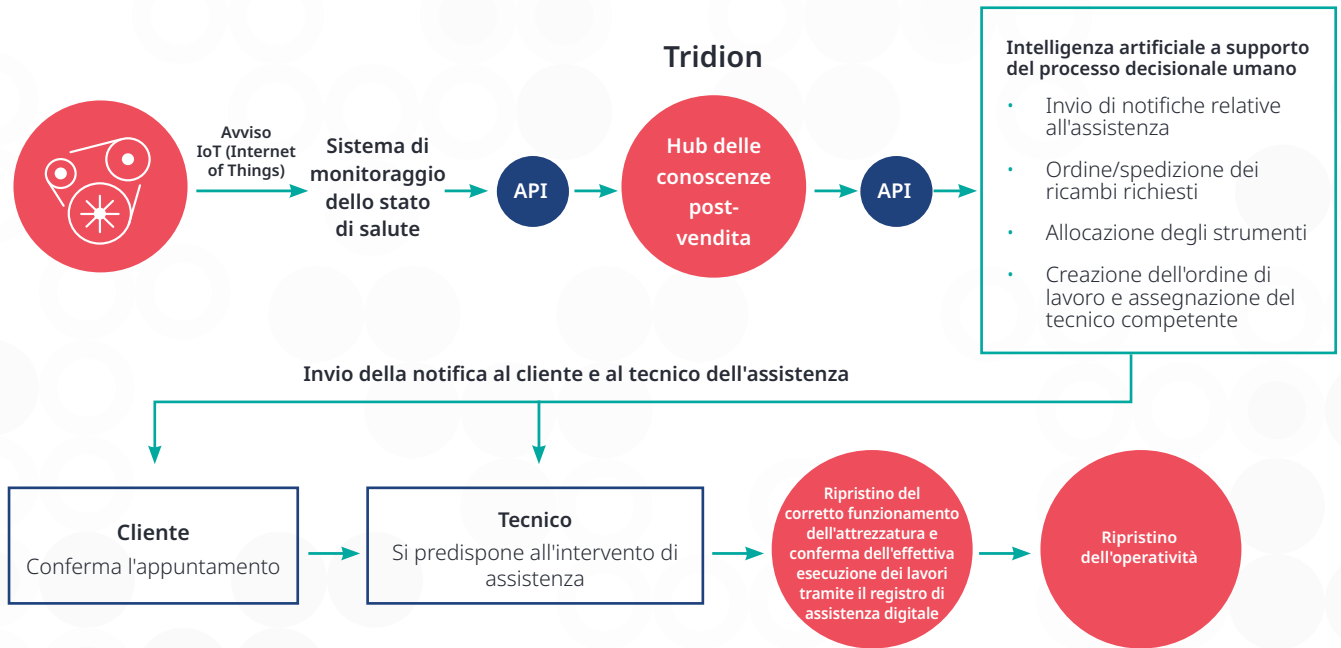
- Incremento dell'efficienza del 50%
- Maggiore soddisfazione dei clienti
- Riduzione del numero di ordini di parti di ricambio errate

I formati interattivi portano l'assistenza sul campo a un livello superiore

Essendo un sistema headless di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS), Tridion Docs è la soluzione ideale in cui integrare piattaforme di realtà aumentata e realtà virtuale per arricchire i propri contenuti relativi all'assistenza sul campo con simulazioni, animazioni e molto altro ancora. Per questo collaboriamo con fornitori di soluzioni di realtà aumentata/virtuale e semplifichiamo il processo per voi archiviando i vostri contenuti senza formato, sotto forma di componenti ben strutturati.

L'integrazione con i processi IoT supporta la manutenzione basata sulle condizioni

È possibile utilizzare Tridion Docs anche per semplificare la manutenzione collegandosi a sistemi di monitoraggio dello stato di salute che reagiscono agli avvisi trasmessi dai sensori IoT (Internet of Things) presenti sulle vostre apparecchiature. Ciò permette di adottare una strategia di manutenzione basata sulle condizioni (CBM, Condition Based Maintenance) e di inviare automaticamente le necessarie notifiche e istruzioni relative all'assistenza, nonché consigli utili nel caso del self-service, in seguito a un eventuale avviso.



Leapmotor (veicoli elettrici)

"La piattaforma per le informazioni di assistenza sviluppata con RWS è un progetto di grande successo. Tridion Docs è pienamente funzionale e può essere personalizzato per soddisfare le nostre esigenze."

- Riduzione del 40% delle richieste e dei reclami dei clienti relativi al servizio post-vendita

Superare ogni aspettativa grazie all'interazione con i clienti

Trasformate la vostra attività di assistenza sul campo con Tridion Docs.



Gestione avanzata dei contenuti

- **Precisione:** una sorgente di dati unificata per i vostri contenuti
- **Disponibilità:** distribuzione dinamica in qualsiasi canale e formato, anche in realtà aumentata/virtuale
- **Reperibilità:** classificazione intelligente e opzioni di ricerca efficaci



Valore aggiunto

- **Autoassistenza:** controllo e fiducia da parte dei clienti
- **Integrazione con altri sistemi:** processi end-to-end più efficienti
- **Localizzazione:** gestione semplificata delle traduzioni



Eccellente esperienza sul campo

- **Qualità:** raggiungere il risultato al primo tentativo
- **Produttività:** lavorare in modo efficiente
- **Migliorie:** formazione sul campo, presentazione interattiva dei contenuti



Risultati aziendali

- **MTMR:** riduzione del tempo medio di riparazione
- **FTFR:** miglioramento della percentuale di riparazioni riuscite al primo tentativo
- **Fiducia:** miglior rapporto con i clienti

Meyn (lavorazione del pollame)

"Tridion Docs ci ha già permesso di migliorare in maniera significativa la coerenza, la precisione e l'uniformità della nostra documentazione. Ora abbiamo in progetto di utilizzare questa soluzione per offrire ai clienti un modello di pubblicazione self-service."

- Maggiore coerenza e precisione
- Maggiore soddisfazione dei clienti
- Rispetto della normativa UE

Ulteriori informazioni

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

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici, di gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra esclusiva combinazione di tecnologia e competenza culturale aiuta i nostri clienti a crescere e a essere compresi ovunque e in qualsiasi lingua.

Il nostro scopo è favorire la comprensione a livello globale. Combinando comprensione culturale, comprensione del cliente e comprensione tecnica, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano i nostri clienti ad acquisire e fidelizzare a loro volta i clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, mantenere la conformità e ottenere informazioni utili sui loro dati e contenuti.

Tra i nostri clienti figurano 90 dei 100 marchi più importanti, le 20 principali aziende farmaceutiche e 19 delle 20 società con il maggior numero di domande di brevetto presentate a livello globale. La nostra base di clienti si estende a Europa, Asia Pacifico, Nord America e Sud America. Lavoriamo nei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni, che serviamo da oltre 80 sedi globali in cinque continenti.

Fondata nel 1958, RWS è quotata sull'AIM, il mercato regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito. Visitate: www.rws.com/it

© 2022 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate confidenziali e proprietarie di RWS Group*.

* Con RWS Group si intende RWS Holdings PLC a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.