



Tridion Docs supporta Microchip nel ridurre i tempi di creazione delle schede tecniche fino al 70%

www.microchip.com

Microchip Technology Inc. è un produttore globale di semiconduttori che vanta un portafoglio completo di microcontrollori, soluzioni a segnale misto, analogiche e Flash-IP.

Settore

Semiconduttori e soluzioni di controllo integrate

Fondazione

1989

Sede centrale

Chandler, Arizona, Stati Uniti

Presente in

Oltre 100 paesi in tutto il mondo

Organico

22.000 dipendenti (2024)

Microchip Technology Inc. sviluppa soluzioni di controllo integrate che supportano un'ampia gamma di clienti nei settori automobilistico, aerospaziale, delle comunicazioni e della difesa.

Con un vasto portafoglio di prodotti e team in tutto il mondo, Microchip aveva bisogno di un nuovo approccio per ottimizzare la creazione e la gestione dei documenti, mantenendo al contempo la precisione tecnica e l'accessibilità per un ampio pubblico.

Microchip, partner fidato di Tridion Docs da oltre 10 anni, e RWS hanno lavorato a stretto contatto per soddisfare le esigenze in evoluzione di Microchip, inclusa la transizione a framework di contenuti strutturati moderni. RWS e Microchip collaborano regolarmente per identificare efficienze operative, migliorare il riutilizzo dei contenuti e garantire che ogni variazione o aggiornamento dei prodotti possa essere facilmente implementato per offrire un'esperienza positiva ai clienti.

Elementi della soluzione

Tridion Docs

Metriche principali

- Fino al 50% di contenuti riutilizzati nelle guide utente
- 33-60% di contenuti riutilizzati nelle schede tecniche
- Riduzione dei tempi di avvio dei progetti da 15-20 minuti a 2-5 minuti grazie al generatore di pubblicazioni personalizzate
- 1.200 utenti interni 100 sedi globali
- Creazione delle schede tecniche velocizzata del 70%
- Revisioni dei contenuti più rapide e migliore qualità dei documenti
- 24.400 versioni della documentazione tecnica

Le basi dell'efficienza operativa

Gestendo una linea di prodotti diversificata che copre molti casi d'uso, Microchip si è trovata ad affrontare la sfida di semplificare la documentazione tecnica per supportare sia i team interni che i clienti globali. I cicli di produzione e revisione di migliaia di note applicative, guide utente e schede tecniche per garantire un elevato grado di precisione tecnica stavano diventando sempre più lunghi. Era necessario trovare un sistema coerente per creare contenuti che potessero essere revisionati, approvati e facilmente riutilizzati in modo da tenere sotto controllo le tempistiche.

Il percorso dell'azienda verso una soluzione per una documentazione semplificata ha segnato un cambiamento significativo mirato a due obiettivi: migliorare l'efficienza operativa interna e arricchire l'esperienza del cliente. Questa trasformazione ha gettato le basi per una soluzione che supporta le complesse e crescenti esigenze relative ai contenuti di Microchip.

Microchip ha capito che, per tenere il passo con il suo portafoglio di oltre 24.000 pubblicazioni e garantire la correttezza tecnica su larga scala, i suoi strumenti dovevano evolversi. Dopo un'iniziale riluttanza dovuta alla familiarità di lunga data del team con FrameMaker, Tridion Docs ha rapidamente dimostrato il proprio valore, convincendo il team ad adottarlo su larga scala e diventando parte integrante del processo di Microchip.



Personalizzazione di Tridion Docs per soddisfare le esigenze di contenuti globali

All'inizio, l'attenzione si è concentrata sulla sostituzione di FrameMaker e sull'implementazione di un sistema di gestione dei contenuti strutturati per semplificarne la creazione, la gestione e il riutilizzo. Tridion Docs ha offerto a Microchip una piattaforma unificata, consentendo a tutti i team di creare contenuti una volta sola, revisionarli una volta sola, e riutilizzarli più volte.

"Avevamo già collaborato con RWS, quindi sapevamo di poterci fidare", afferma Morten Haaker, Senior Manager Business Systems di Microchip. "Sapevamo che per Tridion Docs sarebbero state necessarie nuove competenze e che queste avrebbero richiesto tempo per essere sviluppate. Pertanto, abbiamo lavorato con il team Professional Services di RWS per l'implementazione e la formazione, il che ha contribuito a rendere la transizione un'esperienza positiva".

Morten ritiene che Microchip possa ottenere i migliori risultati quando tutti utilizzano lo stesso sistema e ha sostenuto l'adozione di Tridion Docs a livello aziendale. Attualmente, oltre 1.200 ingegneri, redattori tecnici ed esperti in materia di vari dipartimenti e unità aziendali utilizzano Tridion, che consente di semplificare i cicli di revisione dei contenuti, il controllo delle versioni e il riutilizzo dei contenuti.

"Dopo aver adottato Tridion Docs, abbiamo assistito a una trasformazione nel modo in cui i nostri team gestiscono la documentazione. Il passaggio da FrameMaker a Tridion non solo ha semplificato i nostri flussi di lavoro, ma ha anche migliorato significativamente la coerenza dei contenuti nelle nostre operazioni globali. Ciò che un tempo sembrava un cambio di rotta impegnativo è ora diventato indispensabile per il nostro processo, consentendo ai nostri team di produrre contenuti accurati e facilmente riutilizzabili."

Morten Haaker

Senior Manager of Business Systems
Microchip Technology, Inc.



Un generatore di pubblicazioni per accelerare il lancio dei progetti

Man mano che l'esperienza di Microchip con Tridion Docs cresceva, sono stati trovati nuovi modi per migliorare l'efficienza. Uno di questi è il generatore di pubblicazioni, uno strumento sviluppato da Microchip che funziona con Tridion Docs.

Prima, i team di Microchip dovevano seguire una serie di passaggi manuali ripetitivi per configurare nuovi progetti. Ora, il generatore di pubblicazioni raccoglie in modo semplice e rapido tutte le informazioni necessarie, riducendo i tempi di configurazione dei nuovi progetti di quasi l'80%.

"Non erano tanto le tempistiche il problema, quanto la frustrazione dei tecnici che dovevano eseguire operazioni manuali ripetitive", afferma Morten. "Avere il generatore di pubblicazioni ha reso il team più felice".

Facile conversione di XML in DITA XML

Microchip è un'azienda orientata alla progettazione e gli ingegneri devono utilizzare numerosi strumenti basati su XML. Il team di Morten ha integrato gli strumenti XML con Tridion Docs per aumentare la precisione della conversione da XML a DITA XML. Il file convertito viene importato rapidamente in Tridion, semplificando e velocizzando la procedura.

Miglioramento dell'esperienza del cliente con una guida contestuale

I clienti devono trovare la scheda tecnica corretta per comprendere le funzioni di un prodotto. Considerato l'ampio catalogo dei prodotti di Microchip, trovare la scheda giusta può richiedere molto tempo. Microchip ora offre ai propri clienti un ambiente di sviluppo integrato e gratuito che utilizza i contenuti strutturati da Tridion Docs. I clienti possono inserire rapidamente i requisiti dei parametri quando scrivono il codice relativo ai loro prodotti per visualizzare un elenco di articoli Microchip suggeriti.

La guida sensibile al contesto offre ai clienti un'opzione più rapida. Quando sono disponibili aggiornamenti dei contenuti, i clienti ricevono una notifica. Possono inoltre effettuare ricerche all'interno di questa guida utilizzando parole chiave specifiche per trovare le informazioni necessarie. Tuttavia, per i settori in cui la riservatezza è cruciale, Microchip offre la guida online come un'applicazione autonoma, permettendo ai clienti di effettuare ricerche in sicurezza dietro i loro firewall.

"Estensioni come queste servono a utilizzare i contenuti di Tridion per aiutare i nostri clienti a risparmiare tempo e migliorare la qualità delle informazioni che ricevono", afferma Morten.

Controllo delle variazioni dei contenuti con il riutilizzo

Il riutilizzo è integrato nello standard DITA, ma è comunque necessario rivedere i contenuti per verificarne la precisione tecnica prima di poterli riutilizzare. Con la strategia "scrivi una volta, revisiona una volta", Microchip controlla il numero di revisioni. L'utilizzo di una fonte unica, insieme a condizioni e variabili, aiuta Microchip a produrre molteplici output di documenti, sebbene il livello di riutilizzo dipenda dal tipo di prodotto e dal modo in cui verrà utilizzato.

Le funzionalità di riutilizzo dei contenuti di Tridion si sono dimostrate particolarmente vantaggiose per Microchip: le guide utente hanno raggiunto circa il 50% di contenuti riutilizzati e le schede tecniche vanno dal 33% al 60%. Morten stima che le schede tecniche richiedano fino al 70% di tempo in meno e che lo sviluppo di nuovi derivati di prodotto sia ancora più efficiente.

"Non possiamo utilizzare contenuti se non sono stati revisionati, quindi ridurre al minimo il numero di revisioni è importante per la nostra produttività", afferma Morten. "In alcuni casi, otteniamo il 90% di riutilizzo, il che equivale a un risparmio di tempo del 90% per i nostri team".

Formazione giornaliera semplice ed efficiente per 1.200 utenti

Con uffici in 100 sedi e oltre 1.200 persone che utilizzano Tridion Docs, Microchip ha bisogno di un modo efficiente ed efficace per condurre una formazione continua. Il team di Morten ha superato questo ostacolo creando una raccolta di brevi video di formazione giornalieri, la cui durata varia da uno a tre minuti, su diversi argomenti.

I video tutorial si concentrano su un argomento specifico e richiedono circa 15-30 minuti per essere completati. Fornendo la formazione in piccole quantità, Morten ha scoperto che è più facile per il team stare al passo con la formazione. I video sono organizzati in una libreria e possono essere consultati in caso di necessità.

"Il passaggio da FrameMaker a Tridion Docs ha trasformato il nostro processo della documentazione. Le funzionalità di riutilizzo dei contenuti di Tridion ci consentono di lavorare in modo molto più efficiente, rivedendo gli argomenti una sola volta e garantendo una voce uniforme in tutti i documenti. Anche la qualità dei documenti è migliorata notevolmente e ora posso completare le revisioni fino a 10 volte più velocemente. Tridion Docs non solo ci ha permesso di risparmiare tempo, ma ha anche incrementato la qualità del nostro lavoro."

Per Arne Bakken

Principal Technical Writer ed Editor, Microchip Technology, Inc.

Documentazione tecnica accurata per una linea di prodotti in crescita

Il processo di documentazione tecnica di Microchip è stato trasformato nel corso dei 10 anni di utilizzo di Tridion Docs. Tridion Docs aiuta Microchip a produrre e aggiornare la documentazione più velocemente, mantenendo gli elevati standard di precisione richiesti per l'ampio portafoglio di prodotti dell'azienda.

Avendo ottenuto una migliore efficienza operativa sotto vari aspetti, Morten attende nuove funzionalità, come l'intelligenza artificiale semantica e altre integrazioni con i sistemi dei siti Web.

Morten ha diversi consigli da dare a chi desidera gestire meglio la propria documentazione tecnica. Inoltre, ritiene che la relazione di lunga data tra RWS e Microchip sia uno dei principali fattori del successo odierno del team di documentazione tecnica.

"Abbiamo imparato che a volte è necessario adattare i processi aziendali allo strumento, in modo da semplificare la vita di tutti quanti", afferma Morten. "Inoltre, è utile ascoltare i consigli e le raccomandazioni sulle best practice fornite dal team Professional Services di RWS, poiché sono frutto di una lunga esperienza nel settore".

Leggete altre testimonianze dei clienti

rws.com/it/customers

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale per i servizi linguistici, la gestione dei contenuti e i servizi per la proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra combinazione di tecnologia basata sull'intelligenza artificiale e competenza umana 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, tecnica e del cliente, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano le aziende ad acquisire e fidelizzare i loro clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, garantire la conformità e trarre informazioni utili dai loro dati e contenuti.

Negli ultimi 20 anni abbiamo sviluppato le nostre soluzioni basate sull'intelligenza artificiale e aiutato i clienti a esplorare, creare e utilizzare le applicazioni di intelligenza artificiale multilingue. Con oltre 45 brevetti legati all'intelligenza artificiale e più di 100 pubblicazioni peer-reviewed, abbiamo l'esperienza e le competenze necessarie per fornire assistenza ai clienti nel loro percorso verso l'intelligenza artificiale.

Collaboriamo con oltre l'80% dei 100 marchi più importanti al mondo, con oltre tre quarti delle 20 aziende presenti nella classifica "Most Admired Companies" di Fortune e con quasi tutti i principali studi legali, aziende farmaceutiche, banche d'affari e aziende depositanti di brevetti. La nostra base di clienti si estende a Europa, Asia Pacifico, Africa, Nord America e Sud America. Grazie a più di 65 sedi globali presenti in cinque continenti, forniamo servizi a clienti dei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni.

Fondata nel 1958, RWS è quotata all'AIM, il mercato borsistico regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L). La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito.

Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it

© 2025 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate riservate e appartengono a RWS Group*.

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