



COMMSCOPE®

## CommScope社がすべての技術文書チーム向けに単一のCMSを導入

[www.commscope.com](http://www.commscope.com)

会社  
CommScope

創立  
1976年

部門  
技術文書

本社所在地  
米国ノースカロライナ州ヒッコリー

社員数  
3万人以上

年間収益  
85.9億ドル

業種  
通信技術

グローバルインストールパートナー数  
10,000

国際特許  
15,000件以上

Tridion Docsのグローバルユーザー数  
50以上

CommScope社は、長年にわたって多くの企業を買収してきました。その結果、同社の技術文書に使用するシステムは膨大な数に膨れ上がりました。そのため、会社全体の技術文書チームがコラボレーションしやすく、作業を効率化できる単一の企業向けコンテンツ管理システム (CMS) を必要としていました。

### CommScope社について

CommScope社のビジョンは、未来のネットワークを構築することです。

同社は、デジタル社会における連携を可能にするハードウェアインフラストラクチャとソフトウェアインテリジェンスの設計、製造、設置、サポートを行っています。進歩を押し進め、持続的なつながりを実現するために、顧客と協力してブロードバンド、エンタープライズ、ワイヤレスの各ネットワークの発展に貢献しています。

この使命において、技術文書チームが担う役割は重要です。顧客が製品を最大限に活用し、現場の技術者が迅速かつ効果的な設置とサポートを提供し、サービスマネージャーが必要に応じてトレーニングを提供できるように、コンテンツを作成、管理、配信しなければなりません。

ソリューション

Tridion® Docs

「使用しているシステムの数や種類があまりにも多く、まったく成果が上がりませんでした。効率性とコスト削減の観点から、単一のCCMSソリューションに統合すべきだと判断しました」

**Ryan Shubert氏**

CommScope社、RUCKUS Networksチーム  
Technical Publications Manager

#### 複数のチームと複数のシステムにより、問題が繰り返し発生

CommScope社は、これまでに多数の買収を行ってきました。2019年に通信機器メーカーのARRIS社を買収しましたが、ARRIS社は以前、ネットワーク機器プロバイダのRUCKUS Wireless社を買収しています。これにより、同社は複数の技術文書チームを抱えることになり、それぞれのチームが独自のツールやプロセスを使用して製品ドキュメントを管理していました。その結果、CommScope社では異なるシステムが統一されないまま使用されることになり、コンテンツ管理のコストが増加し、チーム間で同期が取れず無駄な作業が発生していました。

RUCKUS NetworksチームでTechnical Publications Managerを務めるRyan Shubert氏は、これにより引き起こされていた問題を重く受け止め、システムの増殖を止める迅速な解決策が必要であると判断しました。CommScope社の技術文書チームは、共同で問題解決に取り組みました。

主要関係者は、すべてのチームを「単一ソースのソリューション」で管理することで、コラボレーションが容易になり、すべての技術文書プロジェクトの可視性が向上し、ブランドコンテンツの全体的な管理が強化されると考えていました。

コンテンツ管理を合理化し、最新化することを目標として、CommScope社は企業向けのコンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) の重要要件を検討し始めました。



## 主な要件

製品のポートフォリオが幅広く、その数も絶えず増え続けていることから、個々の製品にリリース済みのバージョンが複数あり、CommScope社がどのシステムを選択したとしても、ビジネスに合わせてシステムを拡張し、可能な限り中断を抑えることが不可欠でした。

### 1. 一元管理システム

CommScope社では数百もの文書が作成され、毎月更新されて、技術文書チーム全体に配布されています。このため、コンテンツ管理のライフサイクル全体を管理できる完全なエンドツーエンドのソリューションを確実に導入することが必要でした。その基準は長期的な成功と目標に不可欠なものに絞られ、これがベンダー選定の基本となりました。

### 2. バージョン管理

新しいシステムの重要な要件は、優れたリリース管理とバージョン管理でした。CommScope社の技術文書チームは世界中に分散しており、異なるバージョンのドキュメントを管理しながら、最新リリースの新しいドキュメントで共同作業することが非常に困難でした。

### 3. 保証されたパフォーマンス

CommScope社はまた、ベンダーがホストできるシステムを必要としており、自社が選択したCCMSのパフォーマンスとスピードが高い基準を満たすようにしたいと考えていました。

### 4. 高い評価

さらに、CommScope社は、システムを導入するなら技術文書業界で実証され同業者から高く評価されているソリューションを備えたものにしたと強く希望していました。

もちろん、そのこと自体にも課題がありました。すなわち、すべての関係者が満足するような最高の企業向けCCMSソリューションをどうやって選定するかという課題です。合併や買収と同様、現状を打破するような変化を無理に押し付けようとする、問題が生じることがあるものです。変化に対する抵抗や、新しいシステムの学び直しへのためらいがあると、障害を乗り越えるのが難しくなることがあります。Shubert氏は、コストは別として、自分が推奨するシステムがベストであることを他の技術文書チームに納得させることが最大の課題だと考えていました。そこで、システムの価値をすぐに実証できることが最優先事項となりました。



#### 結果

- 1か月以内に展開
- ホスティングのコストを60%削減
- 四半期ごとに20%のコンテンツを再利用

#### 理想的な選択

Shubert氏とチームにとって最適な選択が、Tridion Docsでした。買収前、RUCKUSチームはTridion Docsを使用していました。チームは構造化コンテンツについてよく精通しており、コンテンツの作成と管理の微妙な違いを理解していました。この知識と経験は、CommScope社の他の技術文書チームが製品とソリューションの価値を実証し、信頼性を高めるうえで非常に重要であることがわかりました。

評価プロセスの中で、CommScope社は、Tridion Docsが社員にとって最も直感的で使いやすいシステムであることに気がきました。これは重要なことです。CommScope社のTridion Docsユーザー全員がテクニカルライターであるとは限らないからです。マーケティング担当者など、テクニカルライター以外のユーザーは、Collective Spacesのインターフェイスを通じて、使い慣れた直感的なユーザーインターフェイス (UI) でソースコンテンツを編集できます。これにより、さまざまなチーム間の連携が効率化され、すべての技術文書で「信頼できる唯一の情報源」を確立できます。

**「マーケティング部門は変更を依頼する必要がないため、制作にDITAやXMLの経験が不要な高レベルのコンテンツをより細かく管理できます。アクセス用のリンクを提供するだけで、マーケティング部門は内部で変更を加え、チームがそれを発行します。これは極めて効率的な作業方法です」**

#### Ryan Shubert氏

CommScope社、RUCKUS Networksチーム、  
Technical Publications Manager



CommScope社はTridion Docsでは独自のベースライン機能を使用してさまざまなバージョンのコンテンツを最も包括的に制御することも確認しました。ベースラインとグローバル意識別子 (GUID) を使用することで、Tridion Docsでは、現行の作業に影響を与えたり、コンテンツを複製したりすることなく、あらゆる文書の複雑なバージョン管理や改訂のシナリオを簡単に管理することができます。情報の正確性と関連性を重視する組織にとって、ベースライン機能は生産性を大幅に向上させるのに役立ちます。

### ベースライン

Tridion Docsのベースラインテクノロジーにより、企業はビジネスクリティカルなコンテンツの管理方法を簡素化することができます。

ベースラインを使用すると、大量のコンテンツコンポーネントからあらゆるサイズのパブリケーションを簡単に構成することができます。個々のコンポーネントバージョンが再利用され、新しいベースラインに結合されることで、複数のベースラインバージョンの管理が可能になります。これは、製品のバリエーションやアジャイル開発をサポートするうえで不可欠です。

他のパブリケーションバージョンに影響を与えることなく、発行された情報のバージョン履歴をすべて確認し、更新を行い、再発行できるようになります。これにより、デジタル資産全体でコンテンツの陳腐化や同期ずれの発生を防止できます。

ホスティング機能もCommScope社の重要な要件でした。企業向けCCMSにTridion Docsを選択することで、CommScope社は技術文書業務を単一のソースに統合することができました。これにより、ホスティングコストがCommScope社内の全技術文書チーム間で共有されるようになり、RUCKUS技術文書チームのホスティングコストは60%削減されました。チームが個々にコストを支払う必要がなくなったことは、CommScope社にとって大きなメリットです。

しかし、Tridion Docsのメリットはコスト効率だけではありません。

Shubert氏のRUCKUSチームはすでにシステムのベテランユーザーだったため、コンテンツのライブラリ、さまざまなユースケースやドキュメントタイプ、他のすべての技術文書チームが活用できる資料の社内のナレッジベースを所有していました。また、実践的なワークショップは、すべてのユーザーがシステムに慣れるようにするのに役立ち、非常に有益であることもわかりました。Tridion Docsを全チームにロールアウトしたときには、全員が適切なツールと知識を十分に身に付けていました。

Shubert氏は次のように説明します。

「さらに前進するうえでTridion Docsがいかに有効かを実証できました。この実績をもとに、当社が構築したい企業向けソリューションの基盤になるのがこのシステムであることを関係者に示しました。

また、Tridion Docsの使用経験があることで、他のチームが迅速に対応できるようにサポートできるため、独自のトレーニングコンテンツを使用することでチームへの信頼感も生まれました。

さらにRWSのプロフェッショナルサービスからのサポートもあり、チームは堂々と自信を持ってその価値を実証することができました。特に新しいベストプラクティスを発掘、検証、議論する場であるTridion Docs Best Practices Workshopで、その様子が顕著に見られました」

いったん決定されると、導入は1か月で完了しました。サポートは、古いシステムからTridion Docsへの移行を支援していたサードパーティベンダーのNo.9 Solutions社によって提供されました。

### 次のステップ

すべての技術文書チームを管理する単一のコンテンツ管理システムを導入し終えた今、CommScope社はTridion Docsのあらゆる機能を活かしたコンテンツ戦略と体験のさらなる強化に向けた取り組みを進めています。

CommScope社の製品が属するブランドは多岐にわたりますが、今ではすべての技術文書チームが同じCCMSで作業しています。今後は統一されたコンテンツモデルと標準化されたスタイルシートを採用する予定です。これにより、製品コンテンツにおいて単一のスタイルガイドに準拠しつつ、それぞれのブランディングも維持することができます。また、すべてのチームが作業する方法を統一することで、テクニカルライターは資料を共有しやすくなります。

さらに、CommScope社はTridion Docs Taxonomy Spaceを全社で使用してタクソミーを一元管理し、統合することも検討しています。これにより、リッチメタデータを使用してパーソナライズを推進し、検索結果を向上させて、コンテンツ間の関係を示すことができます。

最後に、CommScope社は、従来の印刷やPDFファイルを超えて、コンテンツをより動的でモバイルアクセス可能な方法で配信することで、ドキュメント体験を向上させる新たな方法を模索しています。これは、顧客と技術者の両方のフィールドサービス体験向上にもつながります。その結果、拡張現実と仮想現実のユースケース、音声とハンズフリーのテクノロジー、高度なセルフサービスのチャットボットを実現するチャンスも生まれることでしょう。

## ほかのケーススタディもご覧ください

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

### RWSについて

RWS Holdings plcは、テクノロジーを駆使した言語サービス、コンテンツサービス、知的財産サービスを提供する、唯一無二のリーディングプロバイダです。当社はコンテンツの変革と多言語データ分析を通じて、テクノロジーと文化に関する専門知識を独自に組み合わせ、お客様がどこでも、あらゆる言語で理解されるようにすることでビジネスの成長をサポートします。

当社が目指しているのは、グローバルな理解の実現です。文化の理解、企業の理解、技術の理解を組み合わせることにより、当社のサービスとテクノロジーが、顧客の獲得と維持、魅力的なユーザー体験の提供、コンプライアンスの維持、データやコンテンツにおける実用的なインサイトの獲得など、お客様をさまざまな面でサポートします。

世界のトップブランド100社の80%以上、フォーチュン誌の「最も賞賛される企業」20社の4分の3以上、さらに大手製薬会社、投資銀行、法律事務所、特許事務所のほぼすべてが当社を利用しています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、南北米におよび、5つの大陸に展開した65を超えるグローバル拠点から、自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野のお客様にサービスを提供しています。

1958年に設立されたRWSは、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。

詳細については、[www.rws.com/jp/](https://www.rws.com/jp/)をご覧ください。

© 2023 All rights reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group\*の機密情報および専有情報とみなされます。  
\* RWS Groupとは、RWS Holdings PLCおよびその関連会社および子会社の代表を意味します。