



Tridion®

テクニカルコミュニケーションを整備する



対象者：

製品とサービスのドキュメントを大規模に作成・管理する
研究開発チーム、製品チーム、サービスチーム。

製品コンテンツ：関連性や一貫性に優れた、わかりやすい情報を提供

このパンフレットの目的

製品情報や製品ドキュメントは、顧客満足度に直接影響を与えます。製品に関するリサーチから、セルフサービス、製品の使用方法、販売後のサポートまで、顧客は言語を問わずどのチャンネルでも正確な情報を求めています。ところが多くの組織では、重要な働きをするこのようなコンテンツを単に経費として考え、カスタマージャーニーに大きく貢献する要素とは捉えていません。そのため、コンテンツを十分に活用しきれず、カスタマーエンゲージメントや顧客ロイヤルティを向上する機会を逃しています。

課題：ドキュメント重視のアプローチ

情報作成のプロセスは、アジャイル型手法が一般的になる前のドキュメント中心の時代に、ウォーターフォール型のプロジェクト管理アプローチをもとに考案されました。

しかし、現代の顧客は、必要なときに即座に答えを提示してくれるような、すぐにアクセスできる簡潔で最新のコンテンツを求めています。

ドキュメントを制作し、PDFでレビューにまわし、入力されたコメントを手作業でまとめるというプロセスでは、もはや機能しません。翻訳やデザインのためにサービスプロバイダにドキュメントを転送したり、静的ファイルとしてサポートポータルに公開したりする必要もありません。今日では、そのようなアプローチは拡張性が乏しく、時間もコストもかかりすぎます。

重要：コンテンツサプライチェーンの最適化

顧客は、重いPDFファイルをダウンロードするのではなく、自分が選択したチャンネルやデバイスで必要な製品情報にすぐにアクセスできることを望んでいます。

従業員は、自分のワーキングスタイルに合わせて使用でき、製品やサービスに関するドキュメントを共同で継続的に作成できる、アジャイル型ソリューションを求めています。

現在の環境を改善するには、コンテンツサプライチェーンの最適化について包括的に検討する必要があります。コンテンツの作成・レビュー・翻訳・デザイン（DTP）・配信といったライフサイクル全般を徹底的に見直し、従業員や顧客の期待に合わせて再設計しなければなりません。

ソリューション：「信頼できる唯一の情報源」の確立

Tridion では、コンテンツをコンポーネント化して管理し、技術情報や製品ドキュメント、セルフサービスサポートなどのコンテンツの作成、翻訳、配信を一元化します。

また、「信頼できる唯一の情報源」として機能し、1つの段落から1,000ページにおよぶドキュメントまで、あらゆる多言語コンテンツをあらゆるチャンネルで再利用、共有、フィルター、配信できるようになります。

Tridion はさらに、ハイテク、ライフサイエンス、自動車、工業製品、金融サービス、法務など幅広い業界において、グローバルコンテンツサプライチェーンの効率化を促進します。

製品情報のための「信頼できる唯一の情報源」の確立により、アジャイル型のビジネスプラクティスを取り入れ、市場投入期間を短縮できます。

テクニカルコミュニケーションを整備する Tridion

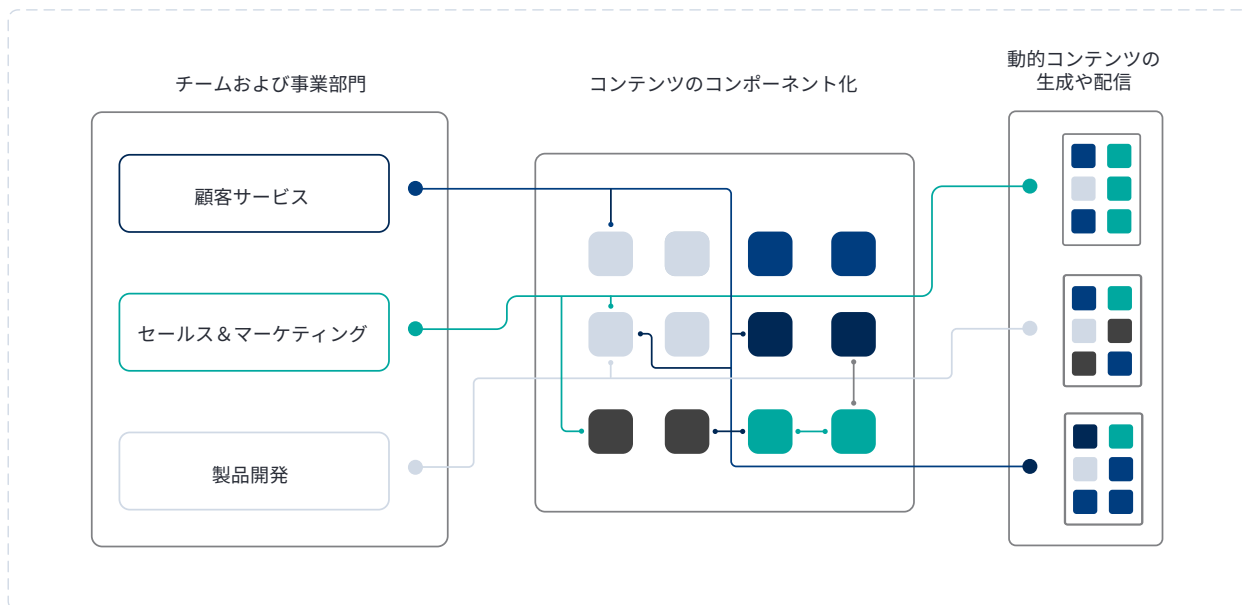
Tridion により、構造化コンテンツアプローチを使用して、詳細な製品情報やサービス情報を作成・管理し、広範囲に配信できます。

消費者は複数のポイントで製品やサービスのコンテンツにアクセスします。制作されるコンテンツは重複が多いため、最大限の再利用を可能にするプロセスを用意することが重要です。これにより、時間と手間を省けるだけでなく、一貫性も向上します。さらに、多言語コンテンツを提供することもできます。プロセスのより早い段階でコンテンツを再利用できるほうが、利点も大きくなることは明白です。

制作を構造化することにより、再利用可能なモジュール形式（コンポーネント）でコンテンツを制作でき、開発やトレーニング、サポートなど組織全体での多様なパブリケーションで再利用することが可能になります。当社の経験から、構造化コンテンツは製品開発のスケジュールを短縮できるだけでなく、翻訳と発行のコストを 30～50% も削減できます。

Tridion は、広く採用されている DITA 規格に従い、トピックに基づいて作成された構造化コンテンツを保存、整理、管理します。

Tridion の活用により、パブリケーションの計画、コンテンツ作成、タスクの割り当て、コンテンツ構成、バージョン管理、共同作業によるレビュー、マルチメディアの導入、コンテンツへのワークフロー適用を迅速に実行できるようになります。



チーム間の共同作業や多目的コンテンツの再利用のためにコンテンツをコンポーネント化

Tridion によるビジネスの変革

Tridion は、コンテンツ運用モデルの効率化、ボトルネックの解消に貢献します。制作プロセスのすべてのフェーズにおいて、業界トップクラスの機能を利用できます。



作成と管理

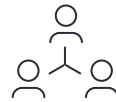
- 構造化コンテンツの制作を一元化
- コンテンツの再利用
- パブリケーションとベースライン管理
- 条件付きテキスト

制作者は、エキスパート向けの XML エディターからブラウザベースの MS Word ライクな編集ツールまで、自分が使いやすいツールを選択できます。コンテンツの制作やレビューの際は、基盤となっている XML 構造が自動的に保護されるため、XML を知らない従業員でもこのシステムを使用して作業することが可能です。

コンテンツは同じソースから動的に組み立てられるため、オンラインパブリケーションや PDF、その他の出力形式のコンテンツなど、あらゆる成果物を生成できます。

Tridion には、高度な制御機能が組み込まれています。

- Baseline Manager：パブリケーション全体でコンテンツのバージョンや関係性を管理
- Condition Manager：コンテンツのバリエーションに合わせて条件付きコンテンツを管理



共同作業とレビュー

- 専門知識を持つエキスパートに使いやすい制作機能
- ワークフローの効率化
- チーム間の共同作業
- コンプライアンスと監査

企業でアジャイルな手法の採用が進むと、専門知識を持つエキスパート（SME）はますますコンテンツ制作プロセスにおいて重要な役割を担うようになります。こうしたエキスパートのために、Tridion では次の機能を用意しています。

- Collective Spaces：共同作業でのコンテンツ制作のために緊密に統合されたオンライン環境。PDF に注釈を入力する面倒な作業が不要
- レビューのオーバーレイ：1つのコンテンツに複数のレビュアーが同時にフィードバックを入力可能
- 会話のスレッド化：意見交換やフィードバック内容の明確な説明が可能

Tridion は、共同作業の強化、品質向上、市場投入期間の短縮に貢献します。



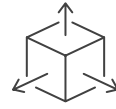
翻訳とローカライゼーション

- ・ 統合された翻訳管理
- ・ 翻訳の再利用
- ・ 翻訳レポートの作成
- ・ 多言語でのパブリケーション管理

翻訳の管理は、コンテンツ配信の重要なプロセスですが、コストがかさみがちです。

Tridion なら、プラットフォームから翻訳を直接管理できます。以下の機能を提供します。

- ・ 多言語コンテンツの管理：多言語パブリケーションを管理し、既存翻訳を自動的に再利用
- ・ TMS との統合：Tridion から翻訳管理システムへコンテンツを直接送信
- ・ DTP コストの削減：テンプレートを使用して多言語コンテンツを出力できるため、コストのかかるデスクトップパブリッシングが不要に



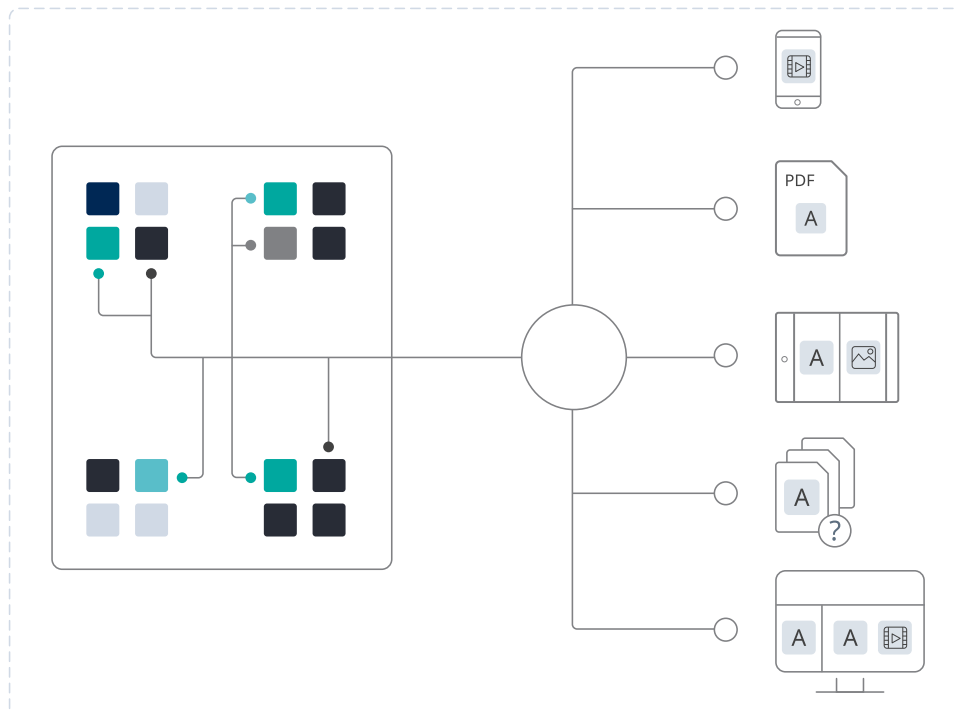
提供と配信

- ・ 単一ソースからのコンテンツ配信
- ・ オムニチャネルパブリッシング
- ・ コンテンツバリエーション
- ・ コンテキストに基づく配信（プロファイル、地域、製品機能など）

Tridion は、PDF など従来のコンテンツ形式に対応しているだけでなく、動的なドキュメント体験も構築できます。メリット：

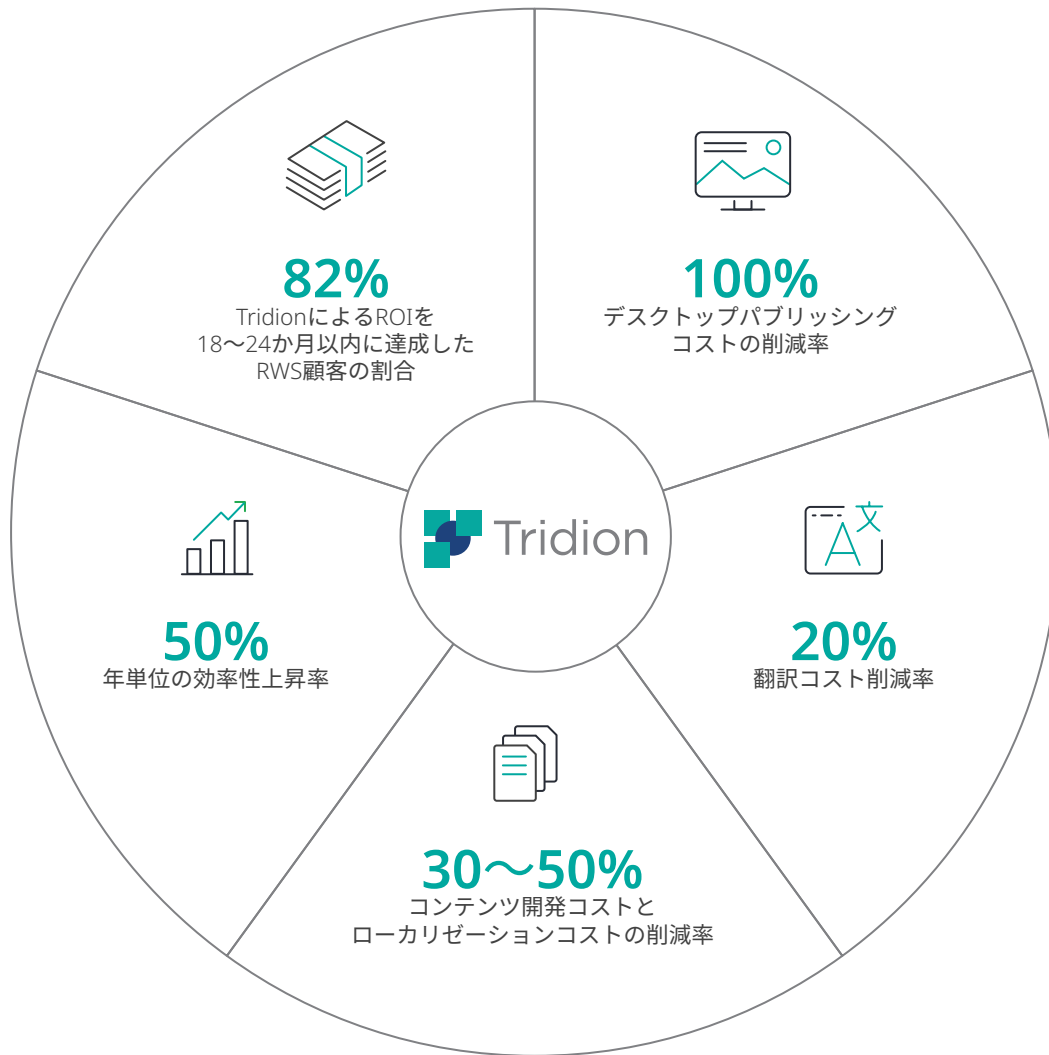
- ・ Dynamic Documentation – 応答性が高いドキュメントポータルを標準装備
- ・ ヘッドレス型のコンテンツ API – パーソナライズされたコンテンツをあらゆるデジタルタッチポイントに配信
- ・ 拡張性 – グローバルコンテンツの配信に対応

Tridion では、対象者が求めるコンテンツを望まれる形式で届けることができます。



コンテンツを単一ソースから複数のチャンネルや出力形式に自動発行

数字で見る Tridion の導入メリット



詳細はこちら

rws.com/jp/tridion

RWS について

RWS Holdings plc は、テクノロジーを駆使した翻訳サービス、コンテンツ管理サービス、知的財産サービスを提供するリーディングプロバイダです。RWS は、ビジネスに不可欠なコンテンツを大規模に配信し、イノベーションの保護と実現を可能にすることで、お客様が世界中の人々とつながり、新たなアイデアを提供することを支援します。

私たちのビジョンは、グローバルインテリジェンス、深い専門知識、スマートなテクノロジーを通じて、言語、コンテンツ、市場参入における課題を解決することにより、世界中の人々と組織をつなぐ橋渡しをすることです。

当社の顧客には、グローバルブランド上位 100 社のうちの 90 社、製薬会社上位 10 社、世界中の大手特許事務所 20 社のおよそ半数が含まれています。また、クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がり、テクノロジー、製薬、医療、法律、化学、自動車、行政機関、電気通信の各分野を網羅しており、5 つの大陸に複数のオフィスを構えています。

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 をご覧ください。

© 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。