



本案例研究由 SDL (现在是 RWS Holdings PLC 的一部分) 与客户合作开发



Atlas Copco 为全球客户 提供按需技术文档

www.atlascopco.com

行业: 工业设备

总部:
瑞典斯德哥尔摩

规模: 100 个生产现场遍布 20 多个
国家/地区, 拥有 44,695 名员工

收入: 1010 亿瑞典克朗 (2016 年)

解决方案要素:

包含 Collective Spaces 的
Tridion Docs

翻译管理

Antenna House Formatter

通过部署 Tridion® Docs, 压缩机技术业务部门降低了生产和本地化成本, 同时显著降低客户和维修人员订错备件的风险。

本案例研究讲述享誉全球的工业解决方案提供商之一如何彻底改变其压缩机技术业务部门的技术信息管理。

背景

Atlas Copco 是享誉全球的工业生产效率解决方案提供商, 专注于开发和制造工业工具、压缩空气设备、建筑和采矿设备以及装配系统。该集团在全球 160 个市场中运营, 以多种语言向不同领域的大量客户提供至关重要的产品信息。

压缩机技术业务部门开发、制造和分销多种类型的压缩机: 无油和喷油固定式空气压缩机、便携式空气压缩机、气体和工艺压缩机、涡轮增压器、发电机、空气处理设备 (如压缩空气干燥机、冷却器和过滤器) 和空气管理系统。

管理全球技术信息的挑战

在部署 Tridion Docs 之前,压缩机技术业务部门在管理其技术信息时面临着日益严峻的挑战。500 多个不同的压缩机选件,还要管理许多不同的品牌和保持一致,文档团队发现跟上产品发布和内容增长的速度(每年都在 10% 以上)越来越力不从心。

更棘手的是,该组织必须为 20 多个市场和使用不同语言的全球客户持续更新文档。特别是,需要根据客户购买的压缩机中包含的 500 个选件中的子集,为不同的客户创建个性化出版物。由于每台压缩机都是根据客户的规格量身定制,这意味着技术出版物小组需要管理 500 种可能的技术文档组合。

解决方案要求

为了应对这些挑战,该组织需要一种解决方案,使写作人员能够轻松地跨出版物共享内容,处理大量条件和变体,并用多达 24 种语言管理不断变化的源内容的译文。

文档小组还想要一个能够管理其备件册的解决方案。现有的流程包括手动创建备件册,每个出版物都包括某个型号系列中的各种零件。这样创建备件册既昂贵又难以管理。即使是很小的更改也会导致大量重复性的人工制作(布局)和本地化(桌面排版)成本。但这种方法的最大风险是,维修人员和客户可能会订错备件。

挑战

- 难以共享内容和将内容另作他用
- 较高的桌面排版和翻译成本
- 不能轻松便捷地更新内容
- 管理 500 个选件和许多不同的品牌

采用 DITA

为避免这种风险并降低生产和本地化成本,Atlas Copco 决定采用另一种方法,即使用 DITA XML 迁移至基于主题的创作和出版流程。这样做的目的是创作更小的信息单元,以便根据一组条件更轻松地即时组装信息。

在比较了市场上的产品后,该组织决定采用 Tridion Docs。“我们需要一种方法来管理不同品牌和产品中的各种内容版本,并将正确的信息交付给正确的客户,”售后市场流程开发经理 Louis De Jaegher 解释道。“我们在市场中寻找合适的产品,发现 Tridion Docs 提供的系统非常强大,能够满足我们的要求,并使我们能够实现目标。”

从 2001 年开始,作为模块化内容管理系统的早期采用者,压缩机技术部门部署了 Tridion Docs。最近,该组织已经成功从专用 XML 迁移到 DITA XML,并集成了用于创作的 Arbortext Editor、用于发布的 Antenna House 和用于本地化的翻译管理。

优势

- DTP 成本降低 100%
- 效率提高 50%
- 每年翻译成本减少 20%
- 交付个性化手册, 提高了客户满意度
- 减少订错备件的数量

成果

通过使用 Tridion Docs, 该小组能够持续更新内容, 降低了 20% 的翻译成本, 完全消除了桌面排版成本, 并显著减少了管理翻译所涉及的耗时的人工和繁琐的任务。

压缩机技术写作团队还能够改变其管理备件册的方式。从“基于系列”转变到“基于型号”的备件册方法, 显著减少了订错备件的数量。新方法使按需交付在线文档成为可能。在降低成本和提高技术出版物小组的效率的同时, 客户满意度也得到了显著提高。

此外, Tridion Docs 还允许该公司按需发布信息到公司网站。想要获得定制手册的客户可以在公司网站上输入压缩机的序列号。Tridion Docs 将根据这些信息从小组管理的最新技术信息中即时生成客户需要的信息。

解决方案优势

Tridion Docs 帮助写作组织实现了几个关键目标:

- 编写更小的信息单元, 以在多个出版物中快速地重新使用
- 管理从主题至出版物的版本控制和关系
- 监视大量的条件和变体
- 即时出版, 使客户可以按需获得正确的相关信息
- 超越翻译记忆库技术, 进一步降低翻译成本

了解更多客户案例

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是全球首屈一指的由技术驱动的语言、内容管理和知识产权服务提供商。我们致力于帮助客户传递业务关键内容并使其产生深远影响。在帮助企业实现创意的同时为其创新成果保驾护航。

我们的愿景是通过我们的全球洞察、深厚的专业知识和领先的智能技术, 解决企业的语言、内容和市场准入挑战, 助力企业与世界各地的受众高效互动。

我们的客户包括全球百强品牌中的 90 个品牌、十大制药公司以及全球 20 大专利申请公司的近半数。我们的客户群遍及欧洲、亚太区、北美和南美, 涵盖技术、制药、医疗、法律、化工、汽车、政府和电信行业, 我们的办事处遍布五大洲, 致力为客户提供优质服务。

RWS 成立于 1958 年, 总部位于英国, 在伦敦证券交易所监管市场——AIM (另类投资市场) 上市, 股票代码 RWS.L。

有关更多信息, 请访问: www.rws.com/cn。