



Tridion Docs 帮助 California Casualty 提高员工生产效率和改善客户体验

California Casualty 通过亲和团体为个人提供汽车和财产保险,尤其是教育、执法、消防和护理部门。

成立时间:1914 年

地点:美国加利福尼亚州圣马特奥

员工:700 人

解决方案要素:

Tridion® Docs

RWS 翻译管理

Antenna House Formatter

Tridion Docs 通过有效的文档管理解决方案,帮助消除信息混乱,并确保内容一致性

California Casualty 初期的业务范围涉及美国 13 个州,后来扩展到 44 个州,而随着业务的快速扩张,公司需要管理的文件数量也显著增加。起初,该公司引入了一个文档管理系统,但在该系统服役十年之后,知识管理 3 人团队遇到了瓶颈,他们发现难以管理 35,000 份文档。

挑战:文档过载,缺乏信任

为了尽快找到需要的信息,该公司员工花费了大量精力,大家对此颇有怨言:

- 75% 的员工觉得很难找到需要的信息。
- 90% 的员工每天要花 30 分钟到一个多小时来搜索信息。

许多人随后会放弃,转而打电话求助。因此,California Casualty 不得不设置了一个帮助中心(由 4 人组成),以便满足员工的信息需求。

除了上述挑战之外,California Casualty 的内容创作人员最终还重写了已存在的材料,原因很简单,因为他们无法找到之前那些正确的信息。

“采用 Tridion Docs 帮助我和团队显著减少了管理文档的数量,并确保所有内容的一致性。这为我们的员工节省了大量时间,使他们能够提供高质量的客户服务,并且更有效率地完成工作。”

Susan Lalor
知识管理
团队经理,
California Casualty

此外,他们发现要在所有文档中应用更改更是难上加难,举个例子,之前有个更改涉及 300 多个文档的更新,5 年后,他们却发现仍然有相关文档只字未改。诸如此类的事情累积起来,导致员工也不太信任自己找到的信息,这无疑与现有内容管理解决方案的目的背道而驰。

更严重的事情发生了,尽管知识管理团队已竭尽全力,但 700 页培训手册印刷版中的材料与公司内部网中的信息不一致,这不仅带来了混乱,还导致整个公司面临巨大的信息管治风险。

所有这些事情都对 California Casualty 提供优质客户体验的能力产生了负面影响。员工不确定自己找到的信息是否正确,而客户往往要苦苦等待,直到员工为他们找到正确的信息。

他们都需要帮助。

目标:同源事实

California Casualty 希望“在正确的时间将正确的信息传递给正确的人”。

该公司想要内容创作更快、维护更简单、可用性更高,而员工则希望系统界面像谷歌一样易于操作。

最重要的是,他们希望恢复知识工作者对所找到信息的信任,认为信息是准确且及时的。

California Casualty 还希望通过缩短呼叫处理时间,减少排队人数,降低放弃率,增加客服人员与客户的通话时间,从而提高帮助中心代表的工作效率。

“同源事实”内容管理系统是他们的不二选择。



California Casualty 需要这样一个系统, 它能够将内容分解为组件、模块和主题, 以便在不同地方重用并轻松更新这些内容。

解决方案: 全新的内容管理方法

California Casualty 最初寄希望于 Web 内容管理 (WCM) 系统, 能够帮助解决他们的问题。

他们筛选了一些供应商, 但很快意识到需要帮助确定一些关键的系统功能, 才能应对内容挑战。与内容策略顾问讨论过后, 他们认定 WCM 系统并不是合适的解决方案。顾问们帮助他们制定了管理业务关键信息的恰当标准。

该公司需要这样一个系统, 它能够将内容分解为组件、模块和主题, 以便在不同地方重用并轻松更新这些内容。而基于达尔文信息分类架构 (DITA) 的模块化内容管理系统 (CCMS) 恰好支持上述需求, 甚至支持更多功能。

California Casualty 采用的供应商评估标准涉及以下能力:

1. 以基于主题的粒度级别来管理内容。
2. 自动修改旧的主题版本, 即使在发布新版本之后也是如此。
3. 能够针对日常使用和重用场景找到现有内容。
4. 能够找到某块内容被重用的所有文档。在由于规定、法规或政策变动而需要更新特定一组文档的情况下, 该功能会非常有帮助。
5. 定期冻结活跃内容, 进行文档发布。
6. 在发布时选择主题的特定版本。

上述功能是模块化内容管理系统 (CCMS) 特有的, 将该系统与网站内容管理系统区分开来。

在选择供应商的过程中, 该公司发现, 很显然市场上只有一种产品符合他们的所有要求, 即 Tridion Docs。



Tridion Docs 帮助 California Casualty 提高员工生产效率和改善客户体验

采用 Tridion Docs 的主要 益处

- 更有效、更准确的信息检索
- 提高向客户提供的信息的质量
- 通过信息一致性来改进培训
- 缩短开具保单的等待天数
- 减少保险范围问题和保险部 (DOI) 投诉
- 通过改善信息管治来降低风险

结果:商业优势

California Casualty 最终选择了 Tridion Docs (内部称为 Reach) 作为现场解决方案, 集中管理他们的保单和程序。实施该解决方案花费了约九个月时间。

采用 Tridion Docs 之后, California Casualty 能够实现多个广泛的商业目标:

知识集中化

通过集中管理企业内容, California Casualty 如今能够统一操作, 为每位员工提供正确的信息, 使他们更快速、更轻松地完成工作。他们终于获得了一直以来追求的同源事实解决方案。

更好的员工体验

现在, 员工在需要的时候可以获得正确的信息。通过缩短搜索时间及降低不准确性和不一致性, California Casualty 取得了卓越的运营效果。此举显著地改善了员工体验, 员工们能够独立使用自助门户查找信息, 该公司顺势取消了帮助中心。

业务敏捷性

知识创作从部门级别上升到更广泛的公司级别协作。California Casualty 如今可以邀请行业专家 (SME) 和现场代理人加入, 从而更好地掌握所有内容并实施必要的更改。

Tridion Docs 使每个人都可以为业务关键内容的内容创作和审校流程作出贡献。公司中每位专业人员都可以通过简单的浏览器界面在统一的环境中与内容创作人员协作。

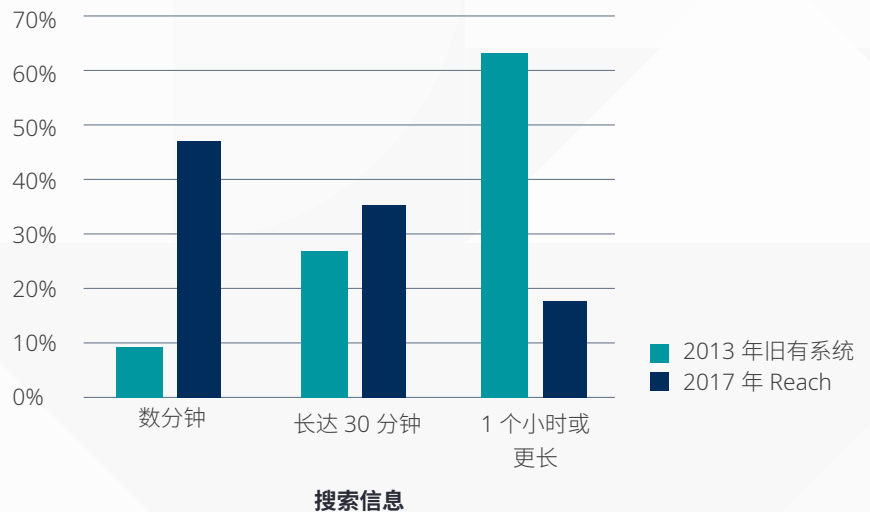


“Reach (Tridion Docs 的内部名称) 更简洁、更具相关性、更易于使用, 此外, 我对它的审校频率及接收和更新反馈的速度也印象深刻。”

Jason R
客户服务专员

有目共睹的成果

- California Casualty 将 35,000 个文档减少到 6,500 个文档, 内容减少了 81%。
- 700 页培训手册被缩减到 200 页, 内容显著减少 71%。
- 花在搜索信息上的时间显著减少。由于信息可查找性提高了 75%, 公司取消了由 4 名员工运营的帮助中心。
- 此外, 内容导航的质量提高了 57%。由于不再需要搜索, 用户现在可以导航到相关内容。
- 此前, 一支 6 人团队要花费一周时间才能搜索出与首付比例相关的所有内容, 如今一名员工在几分钟内就可以解决该问题。
- 在可用性、界面和整体印象方面, 员工对 Tridion Docs 的平均评分为 8.71 (满分 10 分)。



使用 Tridion Docs 后, California Casualty 缩短了出具保单所需的天数。而且通过确保员工能够从同源事实获取最新信息, 该公司减少了 DOI 的投诉数量。

Tridion Docs 帮助 California Casualty 提高员工生产效率和改善客户体验

有目共睹的关键益处：

- 内容总量减少了 81%
- 培训内容容量减少了 71%
- 信息查找能力提高了 75%
- 信息导航能力提高了 57%

备注功能：相信还是质疑？

起初，California Casualty 不确定 Tridion Docs 的添加备注功能对他们是否有用。该功能允许对现有内容进行注释，这样阅读者可以提出更改或指出不准确之处。California Casualty 曾担心这会变成一场混战，知识管理 3 人团队将会被备注淹没，成为事实上的帮助中心。他们还担心会发布不正确的信息，让用户感到困惑。

但事实恰恰相反。添加备注功能对用户来说更易于使用，这比先找出正确的邮箱再给创作人员发送电子邮件容易多了。也就是说，信息质量如今是由每个人来维护的，而不是原来的少数人。

审校信息对整个组织 700 多名知识工作者开放，而过去只有少数人获得授权。这种以结构化方式进行的统一协作带来了他们从未设想过的巨大益处。

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，致力于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

© 保留所有权利。此处包含的信息被视为 RWS 集团的机密信息和专有信息。

*RWS 集团是指 RWS Holdings PLC、其附属公司、子公司及其代表。