

利用 Tridion Docs 和 AI 提供优质的现场服务文档





适合谁使用？

现场服务经理和知识管理专家，他们需要确保现场技术人员在现场能够轻松访问优质、可靠的文档。

借助 Tridion Docs，组织可以彻底改变技术人员在现场查找所需信息和答案的能力——快速、高效，甚至无需网络连接。它是改善平均修复时间 (MTTR) 和首次修复率 (FTFR) 的重要功臣之一。





为现场技术人员提供一个正确答案

如果机器需要维护或维修，客户希望服务提供商能够快速、有效地采取行动，并尽可能地减少停机时间，甚至无需停机。

当技术人员来到现场时，维护手册、备件手册和安装指南等文档对于他们快速有效地完成工作至关重要。这些内容的质量和可访问性会直接影响 MTTR 和 FTFR，从而影响客户满意度。

问题——无法找到，无法使用

无论是通过印刷手册还是屏幕上的 PDF 文档，传统的内容创建和交付方式存在诸多限制，可能妨碍技术人员在现场有效地访问信息。

一些组织创建了“一刀切”式的文档，应用于同一产品的多个不同版本。一些组织则创建了大量类似但不尽相同的文档。无论哪种方式，更新这些文档都会耗费大量时间，不但容易出错，而且难以搜索。由于格式上的种种限制，技术人员在现场访问这些文档的方式也受到限制。

所有问题叠加起来，使技术人员在需要时难以找到所需信息，从而导致维修延迟，维修成本增加。

为什么这很重要——消除不必要的风险

提高现场信息的准确性、可查找性和可用性，不仅让您有机会改进 MTTR 和 FTFR，还有助于消除现场运营的重大风险。

毕竟，如果说明过时或难以找到，昂贵的机器就可能会损坏。更糟糕的是，现场技术人员可能面临事故和受伤的风险。本来只是信息问题，但这些事件会使问题升级为诉讼。

解决方案——创建“单一信息来源”

Tridion Docs 通过提供更好的文档创建、管理和交付方式，大幅提升了现场服务文档的准确性、可用性和可查找性。这有赖于三个重要的高级功能。

第一个是模块化内容创作和管理方式，通过创建“单一信息来源”，确保现场服务文档内容是最新且准确的（第 4 页）。第二个是灵活地将内容交付到任何格式或渠道，并保持离线可用性，让技术人员可以随时访问（第 6 页）。第三个是借助 AI 彻底改变现场服务内容的可搜索性，让技术人员可以快速找到所需内容（第 8 页）。



模块化内容可确保准确性，但又不止于此

内容管理系统 (CMS) 有助于集中化管理现场服务文档内容，并对其进行分类。但这只是创建技术人员可以信任的单一信息来源的第一步。

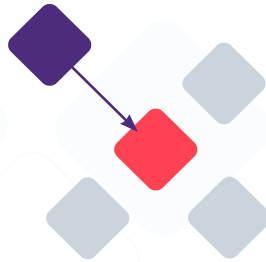
Tridion Docs 是一个模块化内容管理系统 (CCMS): 一款旨在将内容作为单个模块而非整个文档管理的 CMS。模块可以是一个短语、段落、一系列段落、图像、视频、表格或任何其他内容的“模块”。在 Tridion Docs 中, 是通过将相关模块 (称为“主题”) 组合成一个整体, 来创建文档或其他交付成果的。

创作



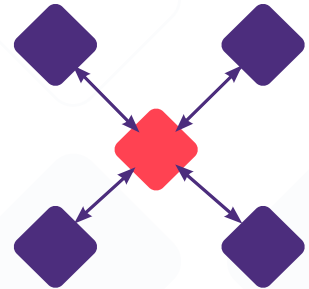
在模块化组件中创建内容

集中



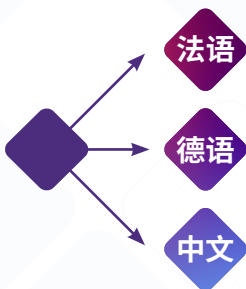
模块存储在中央共享位置

协作



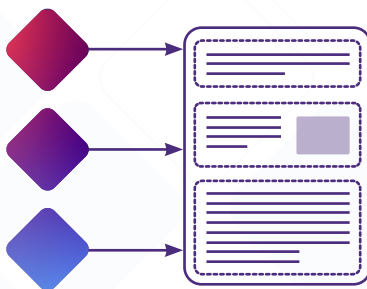
内容由内部和外部相关方编写和审校

翻译



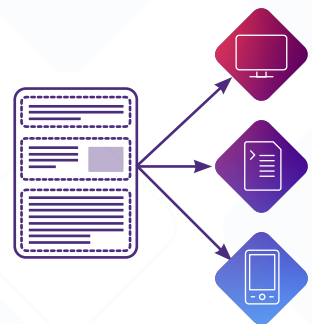
workflows自动推动内容模块翻译

组合



模块是动态组合, 并转换为交付成果的

发布



内容根据消费者和渠道的需求进行格式调整和发布

利用 Tridion Docs 和 AI 提供优质的现场服务文档

一次创作, 多样发布

使用 CCMS, 您不必再在 20 个类似手册中更新相同的内容 20 次 (也不必通过难以查找的“一刀切”式文档来避免反复更新)。相反, 您只需更新一次内容模块, 相关更改就会反映在使用该模块的所有位置。

这种“一次创作, 多样发布”的方法大幅提升了内容的准确性。它还提高了可查找性, 因为内容将在模块而不是文档级别进行分类和标记。这样, 技术人员就可以准确地找到他们需要的主题, 并确信找到的信息是正确的。

简化本地化流程

使用模块化内容管理系统, 您还可以更高效地将内容本地化为不同语言。Tridion Docs 使您可以轻松地将内容直接推送到翻译阶段, 以及管理从翻译阶段推送回来的本地化版本。





灵活的内容交付方式让所有人都更容易访问内容

Tridion Docs 不仅仅是 CCMS，还是一款 Headless CCMS。这意味着它不受特定演示模式的限制，而是提供灵活的内容交付功能。

在 Tridion Docs 中，内容不受格式限制，通过 API 可将内容提取或推送到任何发布渠道，并自动应用适当的格式。

通过在现场服务运营中采用 Headless 内容，您可以根据技术人员在现场使用的设备轻松设置内容的格式并交付到设备，让他们能够更方便地获取所需信息。该工具的好处远不止于此。借助 Headless 模型，您可以创建各种动态环境来访问内容，包括：

- 移动应用程序
- 面向合作伙伴和客户的自助服务门户
- 与现场服务管理软件或培训系统集成
- 与其他业务系统（如 PLM、ERP 或 CRM 系统）集成



自助服务的价值

您可以为客户创建自助服务解决方案，这将开启一个新的现场服务维度。这意味着您可以按需向客户提供诊断信息，并在技术人员抵达现场之前推荐修复方案，从而为客户提供他们所需的可见性和可控性，继而提高他们的整体满意度。

离线可操作性

对于现场服务运营非常重要的一点是，Tridion Docs 支持在线和离线演示，即使在没有任何网络连接的地点，技术人员也能访问所需信息。





语义 AI 和其他智能方式相结合，改进现场服务的质量

凭借先进的内容交付技术，Tridion Docs 让您始终走在现场服务运营的前沿。

如上文所述，Tridion Docs 中的模块化内容管理方式让您可在模块级别而非文档级别对内容进行分类和标记，从而立即提高内容的可查找性。但在提高信息的可查找性方面，我们还取得了更大的改进。

语义 AI 塑造卓越的搜索体验

语义 AI 是 Tridion Docs 的一项功能，它将先进的知识管理技术与机器学习相结合，进一步改善内容分类和搜索结果。

当您使用 Tridion Docs 的语义 AI 功能来整理和分类现场服务文档内容时，现场技术人员或自助服务客户在搜索信息时将获得类似于 Google 的流畅体验。搜索将自动完成。他们不需要找到完全匹配的关键词，而是可基于同义词和上下文获得相关结果。他们可以查看针对相关内容的建议。这种直观、响应迅速的搜索体验可显著提高技术人员（或客户）完成任务的信心和工作效率。

Atlas Copco 看到了这些优势

“Tridion Docs 提供的系统非常强大，能够满足我们的要求，帮助我们实现目标。”

- 效率提高 50%
- 提高客户满意度
- 减少订错备件的数量

“与 RWS 合作开发的服务信息平台非常成功。Tridion Docs 功能齐全,可以灵活定制以满足我们的需求。”

· 售后服务咨询和客户投诉减少 40%



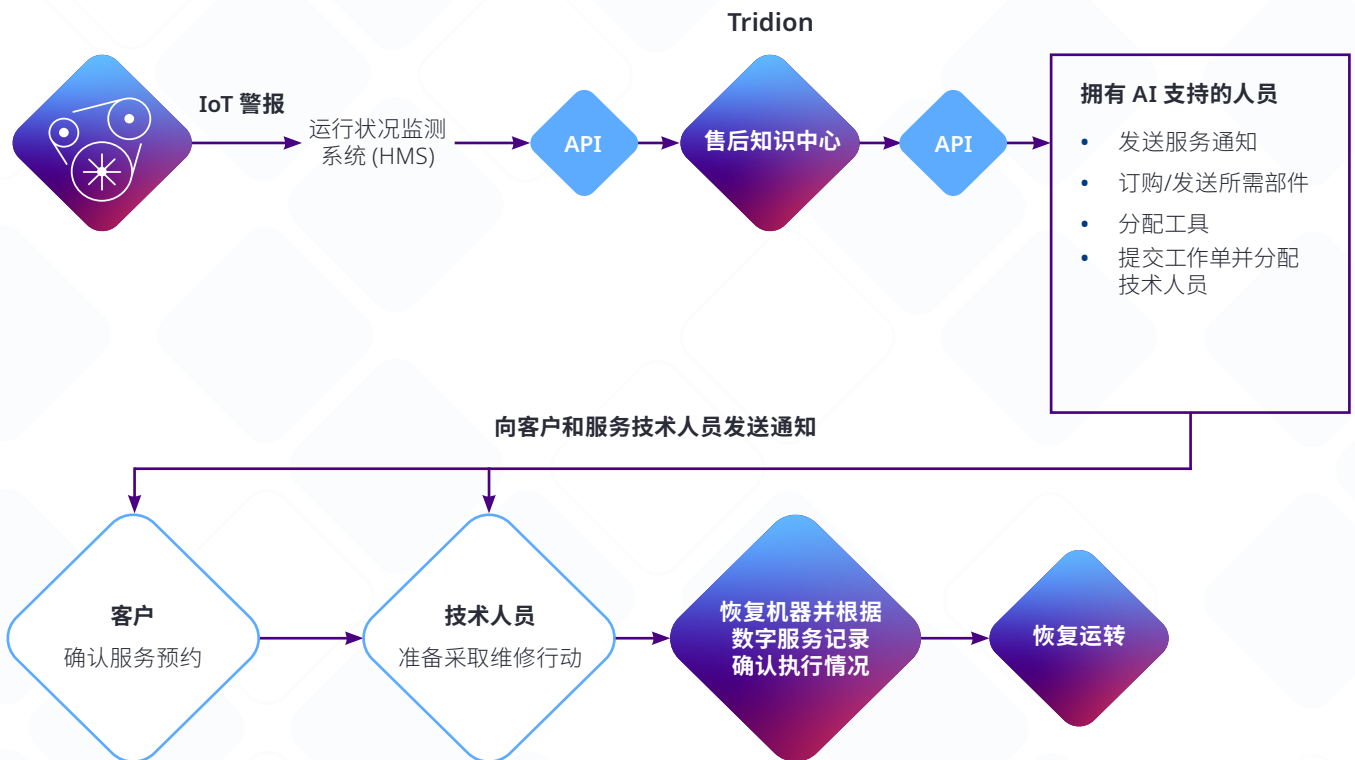
强大互操作性

交互式格式使现场服务更上一层楼

作为 Headless CCMS, Tridion Docs 也是与增强现实 (AR) 和虚拟现实 (VR) 平台集成的理想解决方案,让您能够通过模拟和动画等方式将现场服务内容变得栩栩如生。我们与 AR/VR 提供商合作,帮助您实现这一目标,您的内容将不受格式限制,保存在结构清晰的模块中,从而简化整个流程。

IoT 集成助力视情维护 (CBM)

您还可以使用 Tridion Docs 简化维护工作,将其与运行状况监测系统相关联,该系统会对设备中的物联网 (IoT) 传感器触发的警报做出反应。这将帮助您实施 CBM 策略,根据警报自动发送服务通知和说明 (包括自助服务建议)。





Genius: 更高水平的智能内容探索

依托于我们的语义 AI 功能, Tridion Docs Genius 改变了现场技术人员与信息交互和发现信息的方式。

在设置复杂设备或解决涉及多个方面的问题时, 技术人员需要的不仅仅是按部就班的说明。他们需要的是综合各种信息后达成的全面理解。Tridion Docs Genius 就像一个智能指南, 可帮助技术人员整合高效完成复杂任务所需的知识。

Hexahops: 直观的内容导航

Hexahops 提供了一种创新的内容探索方法。当技术人员探索某个主题时, Hexahops 会提供智能建议, 引导他们浏览相关内容。这种直观的系统清晰展示了各主题之间的联系, 确保技术人员能够顺利、及时且高效地找到所需信息。

高级故障排除技术
重置 CMOS: 将设备的 BIOS (基本输入/输出系统) 设置重置为出厂默认设置。这可能会解决某些配置问题, 但也可能删除超频设置或.....

更新 Presla X5000-V765H 固件
仅从 Presla 制造商的网站下载固件更新, 以避免兼容性问题或恶意软件。
在启动固件更新之前, 请备份您的数据, 因为固件更新过程可能.....

错误消息
“磁盘读取错误”这可能表明设备的内部存储或与其连接的存储设备出现了问题
“系统过热”此消息警告设备温度过高.....

安全注意事项
避免触碰内部 (除非具备资格); X5000-V765H 内部可能有精密的电子元件。除非您有维修电子设备的经验, 否则请勿自行打开设备; 打开设备会露出.....

Trustable Chat: 由 AI 驱动的可信助手

Genius 还具有 Trustable Chat 功能, 这是一个 AI 助手, 可在技术人员获取信息的整个过程中提供帮助。与一般的聊天机器人不同, 该系统:

- 只从您信任的内容来源中提取答案
- 提供原始资料来源作为参考以供验证
- 允许用户通过访问完整的上下文深入探索主题

对话式 AI 与可靠信息的结合可确保技术人员快速获得准确答案, 从而提高他们的信心和现场工作效率。





每次客户互动都高于预期

借助 Tridion Docs 和 AI 的强大功能, 彻底改变现场服务运营。



高级内容管理

- **准确性:** 单一信息来源
- **可用性:** 动态交付至任何渠道和任何格式, 包括AR/VR
- **可查找性:** 智能分类、搜索选项和由 AI 驱动的发现工具



增值服务

- **自助服务:** 为用户提供此选项, 增强其控制力和信心
- **集成:** 更高效的端到端流程
- **本地化:** 简化翻译管理
- **个性化:** 针对特定需求量身定制知识门户网站



卓越的现场体验

- **质量:** 第一次就能获得准确的结果
- **工作效率:** 利用 AI 辅助下的信息发现功能, 提高工作效率
- **技能提升:** 现场培训、互动演示和智能内容导航



业务成果

- **MTMR:** 减少平均修复时间
- **FTFR:** 提高首次修复率
- **信任:** 更牢固的客户关系

Meyn (禽肉加工)

“Tridion Docs 已经帮助我们显著改善文档的一致性、准确性和统一性。接下来, 我们会将其用于自助发布模式。”

- 提高一致性和准确性
- 提高客户满意度
- 符合欧盟法规

Tridion Docs——让您的内容在纷繁世界中脱颖而出

如需了解更多信息，请访问
rws.com/cn/tridion/field-services

RWS 简介

RWS Holdings plc 是一家全球规模的技术赋能型语言、内容和知识产权服务提供商。通过内容转型和多语言数据分析，我们将 AI 技术和专家技能融会贯通，帮助客户跨越语言障碍，准确传达信息，在世界各地蓬勃发展。

我们的目的是促进全球沟通零距离。凭借对文化、客户和技术的深入理解，我们的服务和技术可帮助企业吸引新客户、留住老客户，交付引人入胜的用户体验，维护合规性并获得对数据和内容的可行性洞察。

在过去 20 年里，我们不断发展自己的 AI 解决方案，并帮助客户探索、构建和使用多语言 AI 应用程序。凭借逾 45 项 AI 相关专利和 100 多篇经同行评审的论文，我们将以丰富的经验和专业知识为客户的 AI 探索之旅提供支持。

我们的合作伙伴包括 80 多家全球百强品牌、逾四分之三的财富 20 强“最受推崇公司”，以及近乎所有的顶尖制药公司、投资银行、律师事务所和专利申请企业。客户群遍布欧洲、亚太、非洲、北美和南美。我们在全球各地拥有逾 65 家办事处，遍布五大洲，为汽车、化工、金融、法律、医疗、制药、技术和电信领域的客户提供服务。

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，股票代码为 RWS.L。

有关更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 2024 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。