



www.intralox.com

成立时间: 1971 年

部门: 技术传播

行业: 制造业

总部: 路易斯安那州新奥尔良

员工: 2,000+ 人

客户: 60,000+ 人

直接服务的国家/地区: 100+ 个

支持的语言: 18 个

解决方案包括:

Tridion® Docs 模块化内容
管理系统

RWS 翻译管理

RWS 语言服务

借助 Tridion Docs, 英特尔乐提高了工作效率, 并将桌面出版成本降低了 99%

英特尔乐是享誉全球的输送解决方案提供商, 专门从事模塑传送带及相关服务和设备, 是这一领域的佼佼者。许多创新技术都是出自该公司之手, 如模塑传送带、ThermoDrive® 技术, DirectDrive™ 螺旋传送系统和 Activated Roller Belt™ (ARB™) 设备。

英特尔乐的技术传播小组肩负重任, 要为所有产品创建和维护内部文档和面向客户的文档。这些文档包括产品资料、设计指南、用户手册、维护手册、工程手册、政策和程序。

情况

“可靠创新”是英特尔乐的口号, 因此, 该公司一直推陈出新, 力求精益求精。作为全球优秀传送带制造商, 英特尔乐不断开发新产品, 改进现有产品, 并始终如一地兑现对客户的承诺。在 2018 年, 该公司决定评估其内容策略, 并改革其技术文档的制作、维护和分发方式。

可以说最重要的变化是, 英特尔乐经验丰富的技术写作人员 Jonathan Chandler 提出成立技术传播小组, 并将所有技术写作人员团结起来, 成为一支有凝聚力的团队。Jonathan 现在是技术传播小组的主管, 管理一支由 10 名写作人员组成的团队。

成果

年度 DTP 成本降低
99%

与非 Tridion 用户相比,
工作效率提高 3 倍

节省 79% 的翻译成本

将内容管理整合成同
源事实

消除了冗余系统的 IT
开销

挑战

技术传播小组最初面临的巨大挑战之一是,提高产能以满足不断增长的业务需求。典型文档平均有 100-120 页,最长的文档超过 500 页,可想而知,一致地更新文档是多么艰巨。他们经常需要根据客户反馈更改文档,桌面排版和翻译成本随之稳步上升。尽管技术传播小组现在听从一个指挥协调工作,但他们仍在不同的系统中管理和维护每个产品线的文档。他们各自编写内容,然后在 PDF 中审校,久而久之,形成了数百个不同的文件和相同内容的多个版本。

经过内部审计,英特尔了解到他们可以重用 87% 的内容,但现有的流程无法有效地实现或管理内容重用。技术传播小组很快意识到,转向结构化内容管理方法是明智之举。他们还意识到,为了使这一变革能够持续下去,并充分提高内容重用率、标准化和团队协作程度,需要使用模块化内容管理系统 (CCMS) 来集中管理内容。对于英特尔而言,选择能与其翻译管理系统集成的基于云的系统非常重要,以便继续利用现有的翻译记忆库。英特尔作为 RWS 翻译管理和语言服务的现有客户,Tridion Docs 是其理想的 CCMS 选择。

解决方案

为了迁移到基于 DITA 的结构化内容管理系统,英特尔需要更新其内容策略。该团队与 Content Rules 密切合作,后者是 RWS 的合作伙伴,拥有资深的结构化内容策略专家顾问。技术传播小组开始对其内容建模、使用元数据制作情境化内容、按分类法组织,并定义 workflow。每份出版物都被分解为多个模块——章节、程序、概念、图像等——并尽可能标准化。然后,元数据应用于项目中的内容,供公司所有部门(从市场营销和工程到客户服务)的相关方参考。最后,为内容制作、审校和所有内容模块的交付创建 workflow。

Jonathan 解释了为结构化内容策略奠定基础如何帮助英特尔在短时间内利用 Tridion 获得卓越成果:

“这对我们取得的成功和迅速进步至关重要。如果我们按照原来的方式工作,我们不可能取得如今的成果,也不可能获得如此高的重用率。”

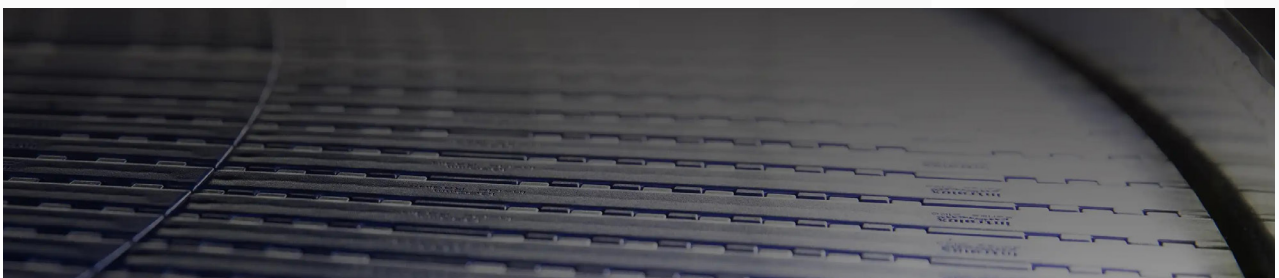
制定策略后，英特尔轻松地将 Tridion Docs 部署到技术传播小组，直接提升了生产效率。用户手册（包含最终用户安装、操作、维修或排除设备故障所需的所有信息）可以更频繁地更新。以前，这项工作是在具有单独工作流的单独系统中进行的，多个部门的众多相关方分别提供意见。而现在，技术写作人员利用 Oxygen XML Author 和 Tridion Docs Publication Manager 就能完成这些任务。此外，Tridion 将撰写和审校流程整合为一个系统 (Collective Spaces)，从而消除了效率低下的问题。

凭借 Collective Spaces，英特尔将技术创作流程和综合反馈合并到一个精简的新工作流程中。工程团队和生命周期服务团队通过 Review Space 提供意见，这意味着处理这些更新的写作人员不再需要单独联系主题专家 (SME) 或翻查多个 PDF 跟踪更改；现在，他们可以在 Tridion 用户界面中看到所有建议的更改。他们还可以通过 Tridion 相互沟通，使用同步评论和简单的反馈机制，更有效地协作。

在 Tridion 的帮助下，整个技术传播小组重用内容的能力直线上升。在实施 DITA 和 Tridion Docs 之前，他们必须将可重用的内容复制并粘贴到所有相关文档中，并单独管理。使用 Tridion，内容只需创建一次，然后按一下按钮即可部署到多个文档。过渡到结构化内容显著提高了内容重用、质量、一致性和翻译效率，并使技术传播小组的工作效率比未使用 Tridion 的其他小组高出 3 倍。结合 RWS 翻译管理和 RWS 语言服务，英特尔的桌面排版成本降低了 99%，翻译成本节省了 79%¹。

这些优势也让组织的其他部门从中获益。借助 Tridion 和结构化内容，技术传播小组可以将大型手册的章节添加到销售订单中，从而更有效地为客户支持团队服务。作为长期目标，技术传播小组希望迁移到 HTML 输出，使访问特定内容和共享内容更容易。

客户培训团队也能感受到技术传播小组所做的流程改进，他们使用技术文档制定培训计划。在创建资料上节省的时间，让他们能够将精力集中在创建更好的内容上。这些成果对英特尔是一项巨大的胜利，英特尔始终为其高客户服务准确度得分而自豪。



¹ 来源:2021 年英特尔季度营运会议

“Tridion 的动态出版模块对我们至关重要。它让我们能够更加灵活地选择将什么内容以何种方式交付到用户所需的渠道。”

Jonathan Chandler
英特尔技术传播小组主管

未来有什么计划？

英特尔使用 Tridion Docs 在将技术内容转化为 PDF 格式方面取得了巨大进展，展望未来，英特尔对推出更多动态出版选项感到兴奋。目前，该小组正在测试通过 Web 交付内容，目标是使文档更易于访问。

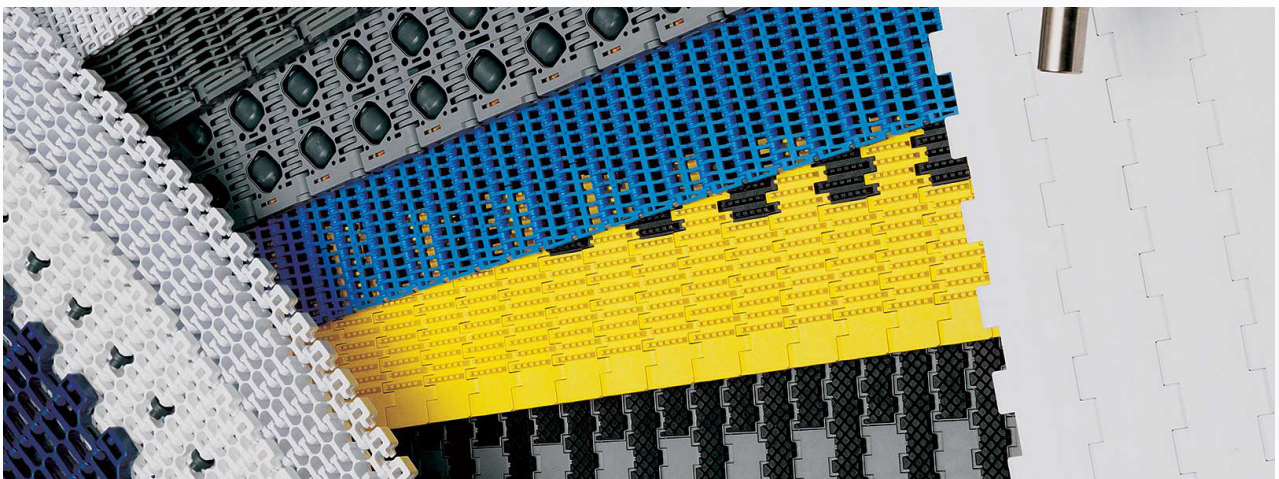
Jonathan 认为这将成为他们未来使用 Tridion 的重中之重：

“Tridion 的动态出版模块对我们至关重要。它让我们能够更加灵活地选择将什么内容以何种方式交付到用户所需的渠道。在交付 PDF 文档的同时，将更多内容推送到 Web 上，这对我们有很大帮助。”

另一个正在测试的情境是允许 SME 自己在 Tridion 中创作内容。目前，SME 正在各种系统 (PowerPoint、Excel、便笺、电子邮件) 中记录产品开发流程，而技术传播小组必须合并这些信息以创建技术文档。通过向 SME 提供访问 Draft Space 的权限以记录产品开发流程，技术写作人员可以轻松访问该空间，更快地与 SME 协作，并使用该信息创建所需的任何文档类型。

英特尔通过使用 Tridion 实现了重大节省，但真正的价值不止于此。Jonathan 解释，通过实施 Tridion Docs，英特尔坚定地践行了公司“可靠创新”的口号：

“迁移到 DITA 和实施 Tridion 使我们能够充分利用并获得更多控制权。它为我们提供了新的方式来思考内容——如何使用它、谁创建它、如何共享它。这给了我们更多以前没有的灵活性和机会。”



英特尔通过 Tridion Docs 将出版成本降低 99%

“如果我们按照原来的方式工作，我们不可能取得如今的成果，也不可能获得如此高的重用率……”

Jonathan Chandler
英特尔技术传播小组主管



了解更多客户案例

rws.com/cn/customers

RWS 简介

RWS Holdings PLC 是别树一帜、全球首屈一指由技术驱动的语言、内容和知识产权服务提供商。通过内容转换和多语言数据分析，我们将技术和文化专业知识独特地结合起来，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、客户和技术的深入了解，我们的服务和技术可帮助企业吸引新客户并留住老客户、交付引人入胜的用户体验、维护合规性并对数据和内容获得可行性洞察。

我们的客户包括全球百强中的 90 个品牌、20 大制药公司以及全球 20 大专利申请企业中的 19 家。客户群遍布欧洲、亚太、北美和南美。我们的业务覆盖汽车、化工、金融、法律、医疗、制药、技术和电信行业，80 多个办事处遍布世界五大洲。

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。如需了解更多信息，请访问：www.rws.com/cn

© 2022 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。