



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



Meyn 快速跟进其用户文档流程

www.meyn.com

总部: 荷兰阿姆斯特丹

规模: 全球将近 1,000 名员工

成立时间: 1959 年

解决方案要素:

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Meyn 是家禽业首屈一指的原始设备制造商 (OEM), 其文档流程面临着严峻的挑战。为整个产品组合更新用户手册的系统已经过时, 导致内部效率低下且内容不准确。

新颁布的欧盟法规设置了严格的产品文档标准, 因此 Meyn 与 RWS 合作, 简化其整个文档生命周期, 助其迈向 21 世纪。

Meyn Food Processing Technology B.V. 成立于 1959 年, 已发展成为全球首屈一指的禽类加工设备和加工系统供应商。为了支持遍布 100 多个国家/地区的全球客户, Meyn 制作并发布了一系列用户手册和相关文档, 提供有关安全、操作、维护、故障诊断、安装和运输的各种信息。虽然 Meyn 服务于全球客户, 但必须遵守包括信息标准的欧盟法规。

客户不满意足以说明问题

就在不久之前, Meyn 还在使用上世纪九十年代的文档流程。创作者负责创建和更新手册, 但他往往并不了解相关设备和系统。他们使用各种 Microsoft Office 和 Adobe 应用程序以及一个笨拙的文档处理器, 来创建、更新和发布这些手册。这种方法无法保证文档的一致性和准确性, 使得出版物交付日期一拖再拖, 客户因此抱怨不断。

Meyn 文档部门经理 Tom den Hertog 表示, 创作者既要解决客户不满, 又要处理积压的其他文档项目, 这种情况让他的部门乱成一团。再加上需要遵守欧盟法规, 这就促使 Meyn 寻求一种专用的解决方案, 彻底重新定义所有手册流程。

挑战：

- 新欧盟法规的严格要求
- 过时的文档流程
- 错误、不一致以及低效
- 糟糕的客户体验

“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。接下来是将其用于自助发布模式。”

Tom den Hertog, 经理
文档部门

选择一位值得信赖的合作伙伴

该公司考虑了三个候选解决方案, 包括 HyperDock、Author-it 和 Tridion Docs。RWS 凭借其人才储备、解决方案以及自行开发与维护独有技术的事实脱颖而出。“其中一家供应商不能提供 RWS 套件中包含的现成功能。另一家供应商则缺少用户潜意识中寻求的‘一拍即合’的感觉。我们认为 RWS 真正可以成为我们的合作伙伴。”den Hertog 如此说道。

提高内容重用率和一致性

Tridion Docs 可以提供 Meyn 满足客户预期所需的各项主要功能。对达尔文信息分类架构 (DITA) 和简化技术英语 (STE) 等流程的支持可以确保 Tridion Docs 无缝融入 Meyn 的现有流程。维基风格的协作让创作者和主题专家可以轻松创建、完善、审校和编辑结构化内容。因此, 该公司能够确保其手册信息的准确性。

TridionDocs支持基于数据而非文件的流程, 并且可以存储、组织和管理任何语言的所有结构化内容, 助力 Meyn 的文档部门在速度、质量和一致性方面达到全新高度。

创作者可以轻松处理手册的某些章节而非整篇文档, 这样他们可以更加轻松的利用重复内容, 专注工作。实际上, Meyn 预期的内容重用率为 25%, 并且通过自动化发布以及重用内容, 翻译成本有望降低 30-50%。此外, 创作者还能轻松遵守欧盟法规, 有效避免法律问题。所有这一切都降低了创作者对行业专家和技术团队的依赖性。



Meyn 快速跟进其用户文档流程

成果：

- 改善文档一致性和准确性
- 提高客户满意度
- 减少对行业专家的依赖性
- 预期内容重用率高达 25%
- 有望将翻译成本降低 30-50%
- 遵守欧盟法律规定的文档标准
- 满足多个部门的需求
- 为客户提供自助发布模式

助力整个公司的内容重用和客户自助服务

在部署 Tridion Docs 的几个月中，den Hertog 的部门已经制定了原型用户手册供管理团队审核。该部门现已准备好更进一步，重写撰写所有内容。

与此同时，销售团队还在尝试该解决方案有关处理报价和其他销售相关文本的功能。Den Hertog 还期望培训和营销部门也能充分利用该解决方案。这将进一步提高整个公司的内容重用率和统一性。

展望未来，Meyn 想要帮助客户按需发布自己的文档。而利用 Tridion Docs 的动态交付功能，客户可以按需创建具有互动性的定制手册，并将其交付到任何设备，这让 Meyn 的愿景成为可能。

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

© 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。