

Technische Kommunikation

Zuverlässige Erstellung und Verwaltung
komplexer Produkt- und Servicedokumentation





Effizientere, kostengünstigere und skalierbare Inhaltserstellung

Die Art und Weise, wie Sie Ihre technische Dokumentation erstellen, pflegen und veröffentlichen, kann ausschlaggebend sein. Angesichts schneller Produktzyklen, zunehmender Vorschriften und sich verändernder Kundenerwartungen stehen Teams für die technische Kommunikation unter dem ständigen Druck, leicht zugängliche und unmittelbar relevante Inhalte zu erstellen. Auch heute noch arbeiten viele dieser Teams mit veralteten dateibasierten Systemen, ohne die Möglichkeit zu haben, frühere Versionen zu verfolgen oder vorhandene Inhalte effizient wiederzuverwenden.

Mit dem Wachstum Ihres Unternehmens wird Ihre interne und kundenorientierte Produktdokumentation – darunter Produktliteratur, Leitfäden, Handbücher, Richtlinien und Verfahren – exponentiell zunehmen. Ohne ein System, das sicherstellt, dass Inhalte produkt- und sprachübergreifend stets genau, konsistent und kosteneffektiv gestaltet sind, kann dies schnell im Chaos enden.

Tridion Docs, unser **Component-Content-Management-System (CCMS)**, ermöglicht Teams für die technische Kommunikation durch einen modularen Ansatz für das Content Management die Zentralisierung des Erstellens, Übersetzens, Verwaltens und Bereitstellens von Inhalten, einschließlich technischer Informationen, Produktdokumentation und Self-Service-Supportinformationen. Es fungiert als einheitliche Wissensquelle und ermöglicht die einfache Wiederverwendung, Freigabe, Filterung und Bereitstellung mehrsprachiger Inhalte – von einem einzelnen Absatz bis hin zu einem 1.000 Seiten umfassenden Dokument – über jeden Kanal.





Modulare Inhalte gewährleisten Genauigkeit – und vieles mehr

Basierend auf dem **DITA**-Standard ist Tridion Docs so konzipiert, dass Inhalte als einzelne Module und nicht als ganze Dokumente gespeichert werden. Dieses Konzept wird als **komponentenbasierte Inhaltserstellung** bezeichnet.

Komponentenbasierte Inhalte ermöglichen die detaillierte Verwaltung von Informationen. Inhaltskomponenten können ein Ausdruck, ein Absatz, eine Reihe von Absätzen, ein Bild, ein Video, eine Tabelle oder ein beliebiges anderes „Modul“ Ihrer Inhalte sein. In Tridion Docs werden Dokumente oder andere Inhaltsformate erstellt, indem relevante Komponenten zu einem Ganzen zusammengefügt werden. Wenn **Metadaten** hinzukommen, wird Ihr Content zu einer gut organisierten Bibliothek – besser handhabbar, auffindbar, wiederverwendbar und an verschiedene Benutzeranforderungen und Bereitstellungskanäle anpassbar.



Einmal generieren, überall veröffentlichen (Create once, publish everywhere, COPE)

Mit Tridion Docs müssen Sie nicht mehr denselben Inhalt in verschiedenen Handbüchern aktualisieren. Stattdessen aktualisieren Sie die Inhaltskomponente nur einmal, und diese Änderung wird überall angezeigt, wo die jeweilige Komponente verwendet wird.

Dieser Ansatz nach dem Prinzip „**Einmal generieren, überall veröffentlichen**“ gewährleistet, dass Inhalte jederzeit stimmen. Außerdem verbessert er die Auffindbarkeit, da die Klassifizierung und das Tagging der Inhalte auf Komponenten- und nicht nur auf Dokumentenebene erfolgen.



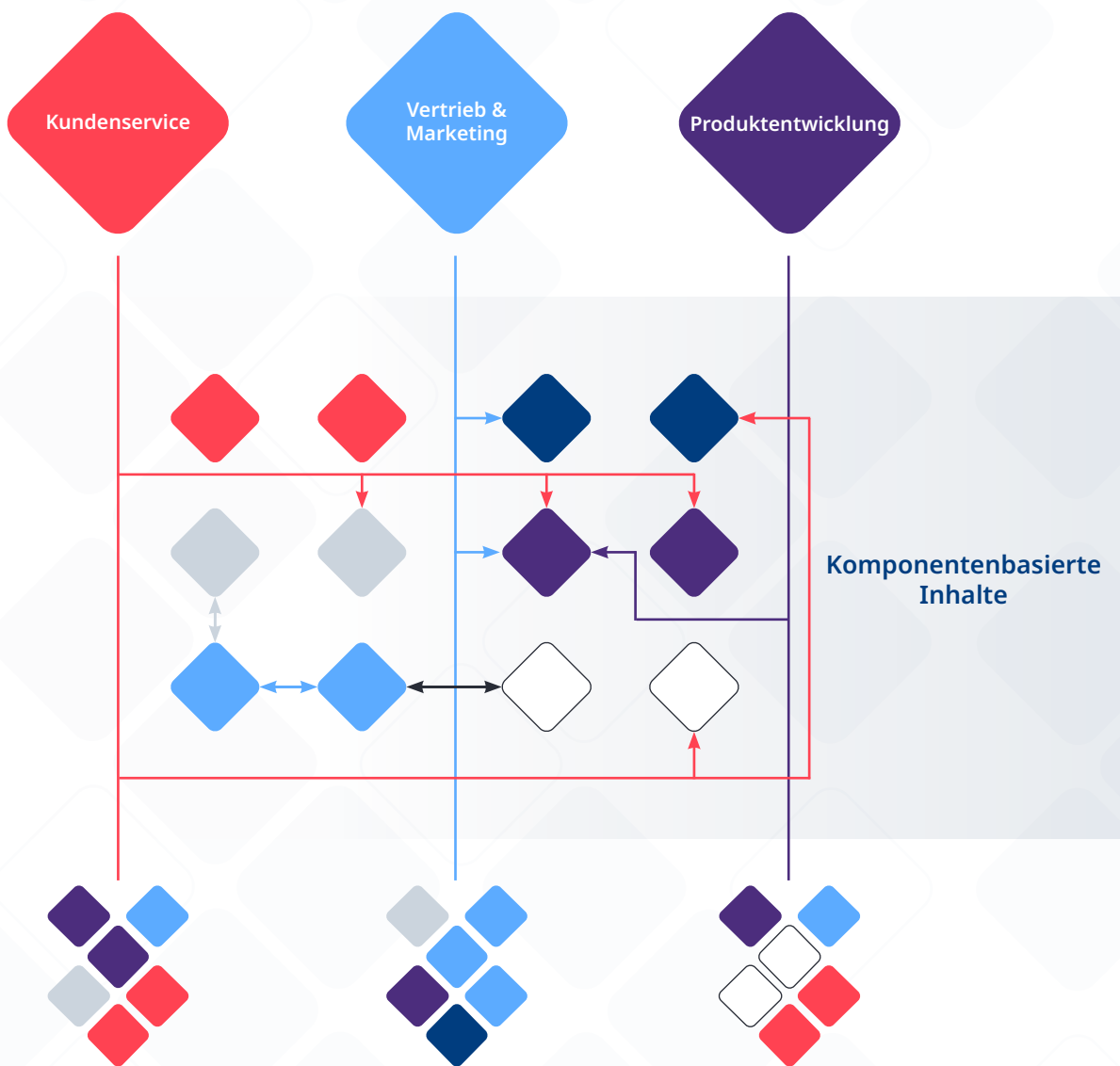
Lokalisierung vereinfachen

Ein Component-Content-Management-System vereinfacht außerdem die Lokalisierung von Inhalten in verschiedene Sprachen. Mit Tridion Docs können Sie ganz einfach Inhalte direkt zur Übersetzung weiterleiten und die lokalisierten Versionen verwalten, wenn sie von der Übersetzung zurückkommen.

Optimierung Ihrer Inhaltserstellung

Tridion Docs optimiert die Inhaltserstellung, indem verschiedene Teams an modularen Inhaltskomponenten zusammenarbeiten können. Die Komponenten werden dann dynamisch zu maßgeschneiderten, zusammenhängenden Ausgaben zusammengefügt. Dieser Ansatz ermöglicht eine einfache Wiederverwendung und Aktualisierung. Außerdem stellt er sicher, dass die endgültigen Inhalte qualitativ hochwertig, umfassend und effizient erstellt werden, um den spezifischen Anforderungen der Zielgruppe gerecht zu werden.

Teams und Geschäftsbereiche



Zusammenstellung und Bereitstellung dynamischer Inhalte

Komponentenbasierte Inhalte für die teamübergreifende Zusammenarbeit und die multifunktionale Wiederverwendung von Inhalten in verschiedenen Sprachen



Durch den Umstieg auf DITA und die Implementierung von Tridion haben wir größere Kontrolle erlangt. Wir haben dadurch einen ganz neuen Blick auf Inhalte gewonnen – wie wir sie nutzen, wer sie erstellt, wie wir sie teilen. Es bietet uns mehr Flexibilität und ganz neue Möglichkeiten.

Jonathan Chandler,
Leiter der Technical Communications Group

Intralox

Ergebnisse

99 % Senkung der jährlichen DTP-Kosten

3x produktiver als Benutzer:innen ohne Tridion

79 % Senkung der Übersetzungskosten



Flexible Content-Bereitstellung unterstützt maßgeschneiderten Zugriff für alle

Tridion Docs ist mehr als nur ein CCMS, es ist ein **Headless CCMS**. Das bedeutet, dass es nicht an einen bestimmten Präsentationsmodus gebunden ist, sondern flexible Funktionen zur kanalübergreifenden Content-Bereitstellung per APIs bietet, wobei die entsprechende Formatierung automatisch angewendet wird.

Mit einem Headless-Modell können Sie die verschiedensten dynamischen Umgebungen erstellen, in denen der Zugriff auf Inhalte auf personalisierte Weise stattfindet und auf die Rolle und Authentifizierungsebene des Empfängers bzw. der Empfängerin zugeschnitten werden kann. Dazu gehören:

- Mobile Apps
- Virtuelle Agenten oder KI-Chatbots
- Selfservice-Portale für Partner und Kunden
- Integration in bestehende Workflows oder Schulungssysteme
- Integration in andere Unternehmenssysteme wie PLM-, ERP- oder CRM-Systeme

Diese Flexibilität wird durch umfangreiche Metadaten ermöglicht, die Personalisierung, bedingte Inhalte und andere dynamische Aspekte der Content-Bereitstellung fördern. Solche mit Metadaten angereicherten Inhalte werden als **„Intelligente Inhalte“** bezeichnet.

Was sind intelligente Inhalte?

Intelligente Inhalte zeichnen sich dadurch aus, dass Maschinen und KI-Services (Künstliche Intelligenz) sie lesen und verwenden können. Sie gewährleisten eine einfache Navigation und Suche und ermöglichen Mitarbeiter:innen wie auch Kunden in Echtzeit uneingeschränkten Zugang zu den Informationen, die sie benötigen. Kurz gesagt: Intelligente Inhalte werden automatisch der richtigen Person zum richtigen Zeitpunkt bereitgestellt.

Um als „intelligent“ zu gelten, müssen Inhalte wie folgt sein:

- Strukturiert
- Als Topic-spezifische Komponenten gespeichert
- Wiederverwendbar
- Unformatiert
- Mit Metadaten angereichert

In Tridion Docs sind diese grundlegenden Funktionen integriert. Die Lösung reichert sie durch die optionale Nutzung **semantischer KI**, **Taxonomien** und **Wissensdiagramme**, Large Language Models (LLMs) und dynamischer Content-Zusammenstellung und -Bereitstellung zusätzlich an.





Die KI-Funktionen von Tridion

Der KI-Ansatz von Tridion Docs wurde sorgfältig ausgearbeitet, um Teams für die technische Kommunikation und Konsument:innen von Inhalten maximalen Nutzen zu bieten.



Semantische KI

Semantische KI verbessert die Auffindbarkeit von Inhalten durch die Automatisierung der Inhaltsklassifizierung. Dies erleichtert nicht nur die Erstellung von Inhalten, sondern ermöglicht Benutzer:innen auch die schnelle Suche nach relevanten Informationen über Funktionen wie automatische Vervollständigung, Synonymerkennung und kontextbasierte Ergebnisse.



Unterstützung bei der Inhaltserstellung

Unser KI-gestützter Assistent für die Inhaltserstellung hilft bei der Gestaltung klarer, verständlicher Inhalte. Er vereinfacht komplexe Abschnitte, korrigiert Grammatik und Rechtschreibung und fasst ausgewählten Text zusammen, um die Lesbarkeit zu verbessern.



Trustable Chat

Der „Trustable Chat“ von Tridion Docs bietet Konsument:innen von Inhalten ein zuverlässiges Chat-Erlebnis. Er liefert klare Antworten auf Fragen, Links zu Ausgangsmaterialien und relevante Folgemaßnahmen. Die im Chat angezeigten Informationen stammen aus Inhalten von Tridion Docs und sind dank der Verwendung von Retrieval Augmented Generation (RAG) sehr genau und zuverlässig.



Geführte Navigation

Dank unserer innovativen Inhaltsnavigation können Benutzer:innen mühelos umfangreiche Informationen durchsuchen. Das Layout zeigt dynamisch ein zentrales Topic umgeben von angrenzenden Topics an, sodass Benutzer:innen die benötigten Informationen schnell und ohne Eintippen finden. Durch das Überfliegen von Titeln und kurzen Beschreibungen können Benutzer:innen mit nur einem Klick nahtlos zum nächsten Schritt navigieren.

Mithilfe der integrierten KI-Funktionen von Tridion Docs können Sie ganz einfach intelligente Inhalte erstellen, die einfach auffindbar, wiederverwendbar und an verschiedene Kontexte anpassbar sind. Dieser Ansatz steigert nicht nur das Nutzervertrauen und die Produktivität, sondern optimiert auch die Content-Erstellung und -Verwaltung.



Was macht Tridion Docs aus?

Die Funktionen in Tridion Docs umfassen eine Reihe von Bereichen:



Content-Erlebnisse

Tridion Docs Genius

Erreichen Sie Ihre Ziele schneller mit der intelligenten Auffindbarkeit von Inhalten, indem Sie einen vertrauenswürdigen KI-Chat nutzen, der Antworten aus Ihrer eigenen Dokumentation abrufen, und Funktionen wie intelligente Inhaltsempfehlungen, eine erweiterte absichtsbasierte Suche, geführte Erlebnisse und die herkömmliche Bereitstellung von Informationen im Portalstil einsetzen.

Dynamic Experience Delivery (DXD)

Stellen Sie mithilfe unserer Headless Publishing-Funktionen Informationen dynamisch über jeden digitalen Touchpoint bereit und verbreiten Sie Inhalte sicher und nahtlos über jeden Kanal.



Zusammenarbeit an Inhalten

Draft Space

Erstellen Sie Ihre Inhalte in einer vertrauten Online-Benutzeroberfläche im Stil von MS Word, die von generativer KI unterstützt wird.

Review Space

Beziehen Sie Ihre Fachexpert:innen in einen kollaborativen, einfach zu verwaltenden Prozess für die Dokumentenprüfung in einer sicheren Online-Umgebung ein.



Content Governance

Taxonomy Space

Verwalten Sie Ihre Taxonomien und Wissensmodelle ganz einfach mit offenen Standards wie SKOS und EuroVoc.

Organize Space

Verwalten Sie die Dokumentations- und Übersetzungsprozesse Ihres Unternehmens effektiv und konfigurieren Sie Benutzer:innen, Workflows und Berechtigungen über eine benutzerfreundliche Webschnittstelle. Verschaffen Sie sich einen sofortigen Überblick über relevante Projekte und springen Sie einfach zu den für Ihre Arbeit erforderlichen Tools.



Wir suchten einen Weg, die unterschiedlichen Inhalte unserer verschiedenen Marken und Produkte zu verwalten und die Kunden mit den jeweils passenden Informationen zu versorgen ... Tridion Docs bot eine überzeugende Lösung, die unseren Ansprüchen gerecht wurde.

Louis De Jaegher,
After-Market Process Development Manager

Atlas Copco

Ergebnisse

100 %

Reduzierung der
Kosten für Desktop-
Publishing

20 %

geringere
Übersetzungskosten

50 %

Effizienzsteigerung



Tridion Docs ist anders



Bestbewertetes CCMS

Das unabhängige Analyseunternehmen Ars Logica bezeichnete Tridion Docs als das **beste CCMS** auf dem Markt, besonders für große Unternehmen mit komplexen Inhaltsanforderungen.



Vollständiges Content Lifecycle Management

Tridion Docs ist eine Komplettlösung für Structured Content, die eine einheitliche Wissensquelle bietet. Es ergänzt die Art und Weise, wie Ihre Inhalte erstellt, übersetzt, verwaltet, bereitgestellt und konsumiert werden.



Vertrauenswürdige Übersetzung

Tridion Docs lässt sich problemlos in die RWS-Sprachtechnologien integrieren, um Übersetzungs- und Lokalisierungsprozesse zu optimieren und qualitativ hochwertige Inhalte in jeder Sprache zu gewährleisten.



Unterstützt durch KI

Generative KI und semantische KI spielen mit Wissensdiagrammen, automatisch generierten Metadaten und der Verwendung von LLMs zusammen, um Beteiligten dabei zu helfen, ihre Ziele schneller zu erreichen, und Autor:innen bei der effizienteren Erstellung von Inhalten zu unterstützen.



Entwickelt für komplexe Anforderungen

Tridion Docs ist unübertroffen bei der Verwaltung von großen Mengen gleichzeitiger, voneinander abhängiger Inhaltsvarianten über mehrere Produkte, Regionen, Sprachen und Kanäle hinweg.



Sicher. Stabil. Skalierbar.

Dank der unternehmensgerechten Qualitäts- und Sicherheitszertifizierungen, einer interoperablen Architektur und Cloud-, Hybrid- und On-Premises-Bereitstellungsoptionen können Sie sich in jeder Phase auf Tridion Docs verlassen.





Mit Tridion Docs konnten wir die Stakeholder davon überzeugen, dass dieses System das richtige ist, um unsere Unternehmenslösung darauf aufzubauen.

Ryan Shubert,
Technical Publications Manager, RUCKUS Networks

CommScope



Ergebnisse

20 % Wiederverwendung von Inhalten pro Quartal

60 % Senkung der Hostingkosten

100 % Vollständige Implementierung innerhalb eines Monats



Tridion Docs – Verlässliche Inhalte in einer komplexen Welt

rws.com/de/tridion-docs

Über RWS

RWS Holdings plc ist ein einzigartiger, weltweit führender Anbieter für technologiegestützte Sprachdienstleistungen, Content und schutzrechtliche Dienstleistungen. Durch die Transformation von Inhalten und die mehrsprachige Datenanalyse – dank unserer Kombination aus KI-gestützter Technologie und Fachkompetenz – helfen wir unseren Kunden zu wachsen und überall und in jeder Sprache verstanden zu werden.

Unser Ziel ist es, das globale Verständnis zu fördern. Durch die Kombination von kulturellem Verständnis, Kundenverständnis und technischem Verständnis helfen unsere Dienstleistungen und Technologien unseren Kunden, Kunden zu gewinnen und zu binden, ansprechende Nutzererlebnisse zu bieten, die Einhaltung von Vorschriften zu gewährleisten und verwertbare Erkenntnisse über ihre Daten und Inhalte zu gewinnen.

In den letzten 20 Jahren haben wir unsere eigenen KI-Lösungen weiterentwickelt und unseren Kunden dabei geholfen, mehrsprachige KI-Anwendungen zu erforschen, zu entwickeln und zu nutzen. Mit mehr als 45 Patenten im Bereich KI und mehr als 100 von Expert:innen begutachteten Veröffentlichungen verfügen wir über die Erfahrung und das Know-how, um Kunden bei der Integration von KI zu unterstützen.

Über 80 % der weltweiten Top 100 Marken, mehr als drei Viertel der renommiertesten Unternehmen der Fortune 20 und fast alle führenden Pharmaunternehmen, Investmentbanken, Anwaltskanzleien und Patentanmelder vertrauen auf unsere Dienstleistungen. Unser Kundenstamm erstreckt sich über Europa, den asiatisch-pazifischen Raum, Afrika sowie Nord- und Südamerika. Mit mehr als 65 Niederlassungen auf fünf Kontinenten bedienen wir unsere Kunden weltweit in den Bereichen Automobilindustrie, Chemie, Finanzdienstleistungen, Recht, Medizin, Pharmazie, Technologie und Telekommunikation.

RWS, gegründet 1958, mit Hauptsitz in Großbritannien ist am AIM, dem selbstregulierten Markt der Londoner Börse, notiert (RWS.L).

Weitere Informationen erhalten Sie unter: www.rws.com/de

© 2024 Alle Rechte vorbehalten. Die hierin enthaltenen Informationen sind vertraulich und geschützte Informationen der RWS Group*.

* RWS Group bezeichnet RWS Holdings plc im Auftrag und im Namen ihrer verbundenen Unternehmen und Tochtergesellschaften.