

Documentación de servicios de asistencia excepcional con Tridion Docs e IA





¿A quién está destinado?

A los responsables de servicios de asistencia y a los responsables de conocimiento que necesitan garantizar que los técnicos de asistencia tengan un acceso sencillo a documentación fiable y de la máxima calidad sobre el terreno.

Con Tridion Docs, las organizaciones transforman la capacidad de los técnicos para encontrar la información y las respuestas que necesitan sobre el terreno de forma rápida, eficaz e incluso sin conexión. Es uno de los factores más importantes que contribuyen a mejorar el tiempo medio de reparación (MTTR, del inglés mean time to repair) y la tasa de reparaciones a la primera (FTFR, del inglés first-time fix rate).





Proporcionar la respuesta correcta a los técnicos sobre el terreno

Si una máquina necesita mantenimiento o reparación, los clientes esperan una respuesta rápida y eficaz de su proveedor de servicios con muy poco o ningún tiempo de inactividad.

Cuando un técnico se encuentra en las instalaciones, documentos como los manuales de mantenimiento, los manuales de piezas de repuesto y las guías de instalación son fundamentales para conseguir que la tarea se realice de forma rápida y eficaz. La calidad y la accesibilidad de estos contenidos tienen un efecto directo en el MTTR y la FTFR y, por lo tanto, en la satisfacción de los clientes.

El problema: lo que no se puede encontrar no se puede utilizar

Los enfoques tradicionales para la creación y entrega de contenido, ya sea a través de manuales impresos o de archivos PDF en pantalla, pueden suponer múltiples quebraderos de cabeza a la hora de acceder a la información sobre el terreno.

Algunas organizaciones disponen de documentos universales para todas las versiones diferentes del mismo producto. Otras crean enormes series de documentos similares pero no idénticos. En cualquier caso, actualizar estos documentos requiere mucho tiempo, por lo que son propensos a contener errores y, además, resulta difícil buscar información en ellos. Su formato también presenta limitaciones que los hacen menos accesibles sobre el terreno.

Todo ello contribuye a que los técnicos tengan dificultades para encontrar lo que necesitan cuando lo necesitan, lo que provoca retrasos y mayores costes de reparación.

Por qué es importante: eliminar los riesgos innecesarios

Gestionar la información para que sea más precisa, fácil de encontrar y accesible sobre el terreno no solo ofrece una magnífica oportunidad de mejorar el MTTR y la FTFR, sino que también ayuda a eliminar muchos riesgos de las operaciones sobre el terreno.

Al fin y al cabo, es posible dañar una maquinaria de alto coste si las instrucciones están obsoletas o son difíciles de encontrar. Y lo que es peor, los técnicos de asistencia corren el riesgo de sufrir accidentes y lesiones. Los incidentes de este tipo suponen un riesgo de que un problema relacionado con la información se convierta en una catástrofe que derive en un litigio.

La solución: una única fuente de conocimientos

Tridion Docs transforma la precisión, disponibilidad y accesibilidad de la documentación de servicios de asistencia, ya que ofrece una forma mejor de crearla, gestionarla y entregarla. Para ello, hay tres funciones clave de alto nivel.

La primera es una forma modular de redactar y gestionar el contenido que crea una única fuente de conocimientos, de modo que se garantice que el contenido de servicios de asistencia esté actualizado y sea preciso (**página 4**). La segunda es la flexibilidad para entregar el contenido en cualquier formato o canal y mantener su disponibilidad sin conexión, de modo que los técnicos siempre puedan acceder a él (**página 6**). Y la tercera es la IA, que transforma la capacidad de búsqueda del contenido de servicios de asistencia para que los técnicos puedan encontrar rápidamente justo lo que necesitan (**página 8**).



El contenido modular garantiza la precisión... y mucho más

Un sistema de gestión de contenido (CMS) te ayudará a centralizar y clasificar tus contenidos de servicios de asistencia. Pero ese es solo el primer paso para crear una única fuente de conocimientos en la que los técnicos puedan confiar.

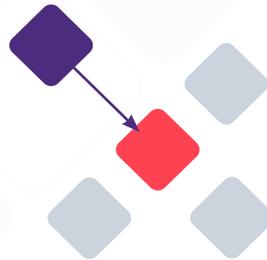
Tridion Docs es un sistema de gestión de contenidos por componentes (CCMS): un CMS diseñado para almacenar los contenidos como componentes individuales en lugar de como documentos completos. Un componente podría ser una frase, un párrafo, una serie de párrafos, una imagen, un vídeo, una tabla o cualquier otro «módulo» de contenido. En Tridion Docs, los documentos u otros productos finales se crean mediante la combinación de componentes relevantes, denominados «temas», en un todo.

Redactar



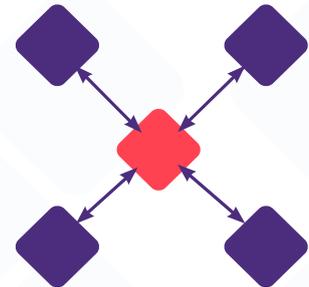
El contenido se crea en componentes modulares

Centralizar



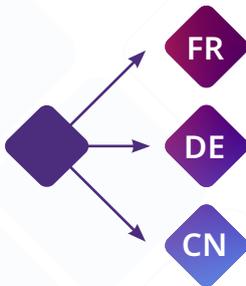
Los componentes se almacenan en una ubicación central compartida

Colaborar



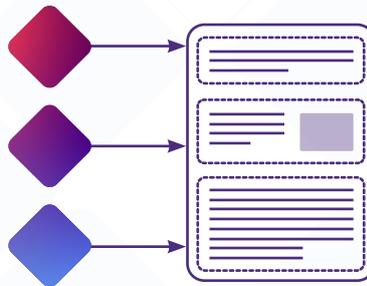
Participantes internos y externos redactan y revisan el contenido

Traducir



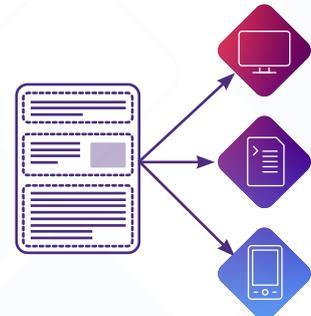
Los flujos de trabajo impulsan automáticamente la traducción de los componentes de contenido

Ensamblar



Los componentes se ensamblan dinámicamente y se convierten en un documento

Publicar



Se da forma al contenido y se publica según las necesidades del consumidor y del canal

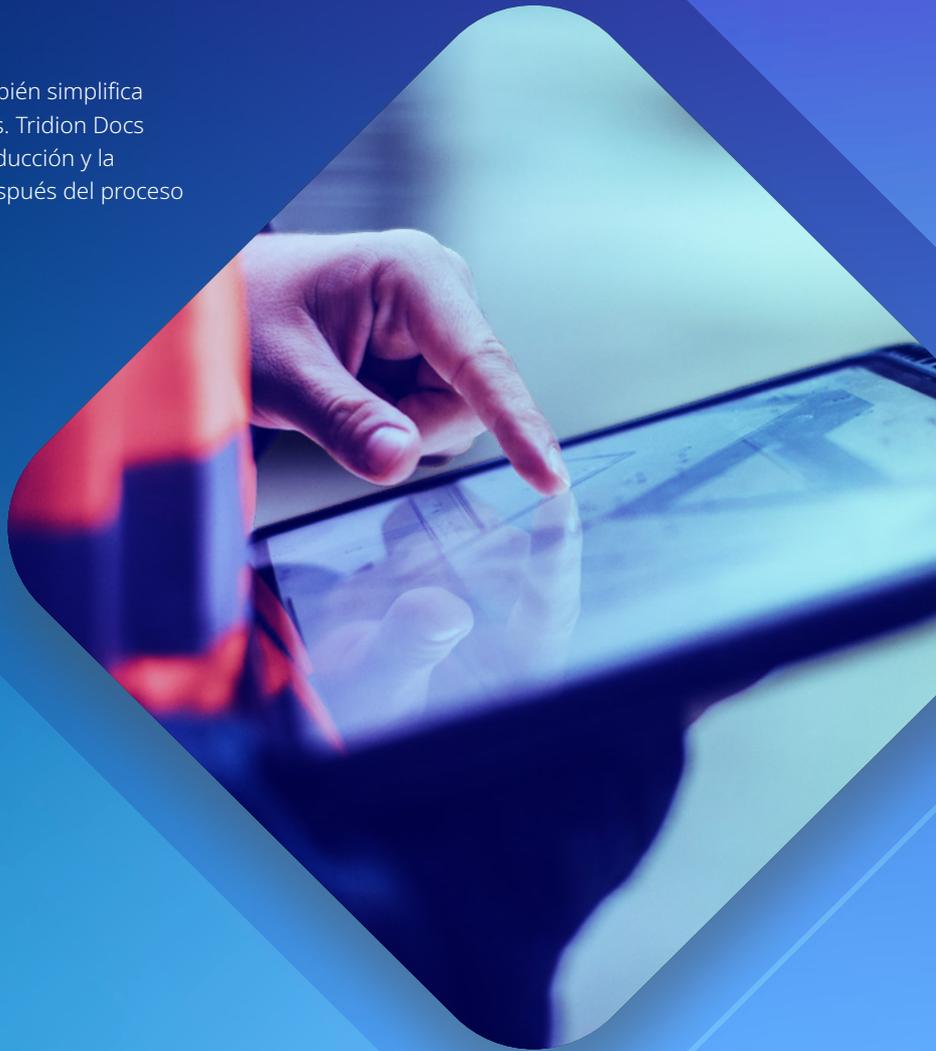
Crea una vez y publícalo en todas partes

Con un CCMS ya no tendrás que actualizar el mismo contenido 20 veces en 20 manuales parecidos (ni intentar evitarlo con documentos universales difíciles de leer). En su lugar, actualiza el componente de contenido una vez y ese cambio se reflejará en todos los lugares en los que se utiliza el componente.

Este enfoque basado en «crear una vez y publicar en todas partes» transforma la precisión del contenido. También facilita la capacidad de búsqueda, ya que la clasificación y el etiquetado del contenido se producen a nivel del componente en lugar de a nivel del documento. De este modo, los técnicos pueden consultar directamente el tema que necesiten y saber que es fiable una vez lo han encontrado.

Simplifica la localización

La gestión de contenidos por componentes también simplifica la localización del contenido a diferentes idiomas. Tridion Docs facilita el envío directo del contenido para su traducción y la gestión de las versiones localizadas recibidas después del proceso de traducción.





La entrega del contenido flexible mejora el acceso para todos

Más que un simple CCMS, Tridion Docs es un CCMS sin periféricos. Eso significa que no se limita a un modo de presentación concreto, sino que ofrece funciones de entrega de contenido flexibles.

En Tridion Docs, el contenido se mantiene sin formato y se extrae o se envía a cualquier canal de publicación a través de la API, con el formato adecuado aplicado automáticamente.

El contenido sin periféricos para las operaciones de servicio de asistencia hace que la información esté a disposición de los técnicos de manera mucho más directa, ya que se formatea y se entrega fácilmente a los dispositivos que utilizan sobre el terreno. Pero eso no es todo. Con un modelo sin periféricos, puedes crear todo tipo de entornos dinámicos para acceder al contenido, entre los que se incluyen:

- Aplicaciones para móviles
- Portales de autoservicio para socios y clientes
- Integraciones con software de gestión de servicios de asistencia o sistemas de formación
- Integraciones con otros sistemas empresariales, como sistemas PLM, ERP o CRM



El valor del autoservicio

El hecho de poder crear soluciones de autoservicio para los clientes añade otra dimensión a las operaciones de servicio de asistencia. Significa que se puede proporcionar información de diagnóstico a los clientes bajo demanda y recomendar soluciones antes de la visita de un técnico, lo que proporciona a los clientes la visibilidad y el control que desean, y aumenta su satisfacción general.

Operaciones sin conexión

Algo fundamental para las operaciones de servicio de asistencia es que Tridion Docs admita tanto la presentación en línea como sin conexión, lo que garantiza que los técnicos que se encuentran en ubicaciones sin conectividad puedan seguir accediendo a la información que necesitan.





IA semántica y otras formas inteligentes de mejorar el servicio de asistencia

Tridion Docs te posiciona en la vanguardia de la entrega de contenido para las operaciones de servicio de asistencia.

Como ya se ha mencionado, la gestión de contenido modular en Tridion Docs mejora inmediatamente la capacidad de búsqueda de los contenidos al permitirte clasificar y etiquetar los contenidos a nivel del componente en lugar de a nivel del documento. Pero vamos mucho más lejos para mejorar la búsqueda de información.

La IA semántica crea experiencias de búsqueda excepcionales

La IA semántica es una función de Tridion Docs que combina técnicas avanzadas de gestión de conocimientos con el aprendizaje automático para mejorar aún más la clasificación de contenidos y transformar los resultados de búsqueda.

Al utilizar las funciones de IA semántica de Tridion Docs para organizar y clasificar los contenidos de servicios de asistencia, los técnicos sobre el terreno (o los clientes de autoservicio) tienen una experiencia fluida y similar a la de Google cuando buscan información. Sus búsquedas se completan automáticamente. No tienen que encontrar una coincidencia exacta, sino que obtienen resultados basados en sinónimos y contexto. Pueden ver sugerencias de contenido relacionado. Este tipo de experiencia de búsqueda intuitiva y con gran capacidad de respuesta tiene un impacto evidente en la confianza y la productividad de los técnicos (o los clientes) a la hora de realizar sus tareas.

Atlas Copco reconoce las ventajas

«Tridion Docs nos ofrecía un sistema convincente que satisfacía nuestras necesidades y nos permitía conseguir nuestros objetivos».

- **Aumento del 50 % en la eficacia**
- **Mayor satisfacción del cliente**
- **Reducción de la solicitud de piezas de repuesto incorrectas**

Leapmotor (vehículos eléctricos)

«La plataforma de información de servicios desarrollada con RWS es un proyecto de gran éxito. Tridion Docs es completamente funcional y se puede personalizar para cumplir con nuestros requisitos».

- Reducción del **40 %** en las consultas al servicio posventa y las quejas de los clientes



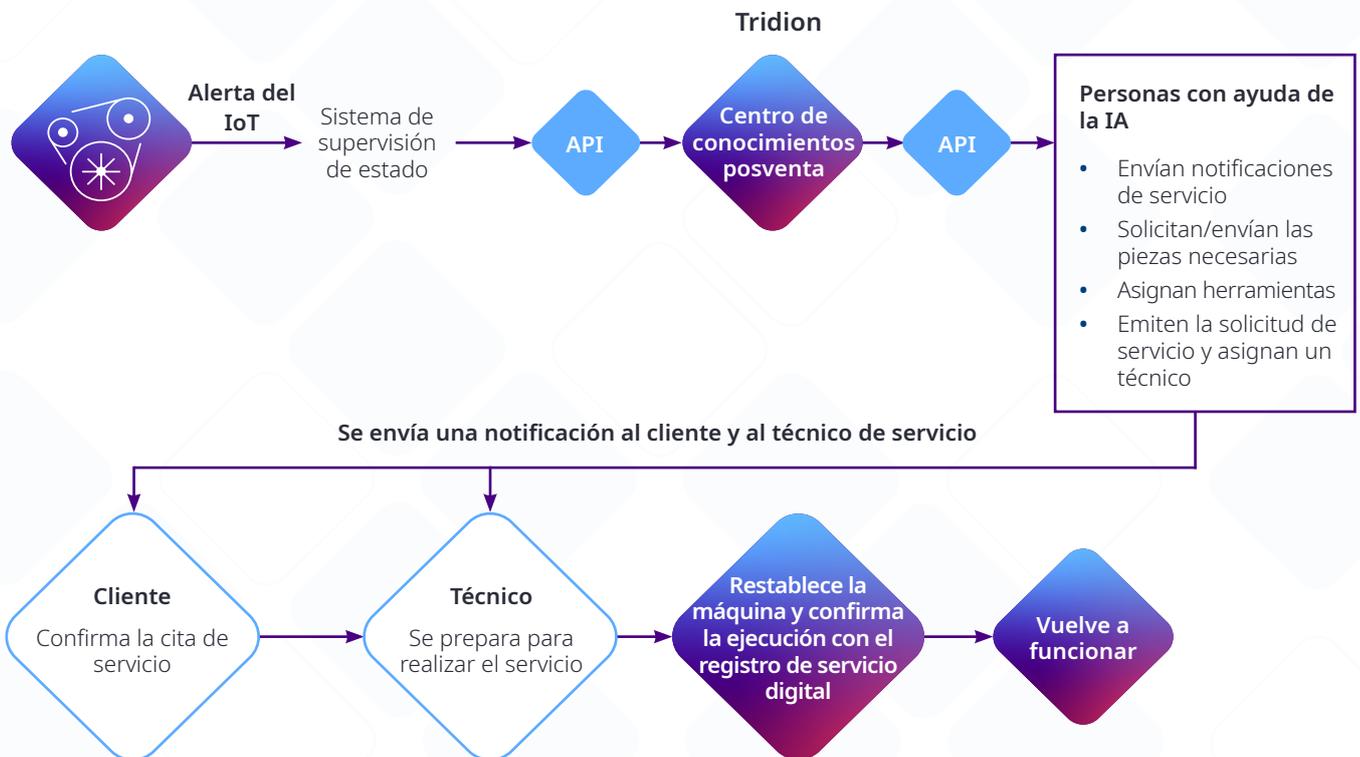
Interoperabilidad

Los formatos interactivos llevan el servicio de asistencia al siguiente nivel

Como CCMS sin periféricos, Tridion Docs es también la solución ideal para integrarse con las plataformas de realidad aumentada (RA) y de realidad virtual (RV), lo que te permite dar vida a tus contenidos de servicio de asistencia con simulaciones, animaciones y mucho más. Colaboramos con proveedores de RA/RV para ayudarte a lograrlo, y el proceso se simplifica por el hecho de que el contenido se mantiene como componentes bien estructurados y sin formato.

La integración del IoT admite el mantenimiento basado en la condición (CBM)

También puedes utilizar Tridion Docs para agilizar el mantenimiento mediante la vinculación con sistemas de supervisión de estado que reaccionan ante alertas activadas por sensores del Internet de las cosas (IoT) en tu equipo. Eso te permite implementar una estrategia de CBM para enviar automáticamente notificaciones e instrucciones de servicio, incluido el asesoramiento de autoservicio, en el momento que lo requiera una alerta.





Genius: el siguiente nivel de descubrimiento de contenidos inteligente

A partir de nuestras capacidades de IA semántica, Tridion Docs Genius transforma la forma en que los técnicos de asistencia interactúan con la información y la descubren.

Al configurar equipos complejos o resolver problemas polifacéticos, los técnicos necesitan más que unas instrucciones paso a paso. Requieren una comprensión integral que proviene de sintetizar diversos datos. Tridion Docs Genius actúa como una guía inteligente que ayuda a los técnicos a unir las distintas partes del conocimiento necesario para completar tareas complejas de forma eficiente.

Hexahops: navegación intuitiva por los contenidos

Hexahops ofrece un enfoque innovador para el descubrimiento de contenidos. A medida que los técnicos exploran los temas, Hexahops les proporciona sugerencias inteligentes que les guían por el contenido relevante. Este sistema intuitivo muestra conexiones claras entre los temas, lo que garantiza que los técnicos sigan el camino correcto y encuentren la información que necesitan de forma rápida y eficaz.

Técnicas avanzadas de solución de problemas
Restablecimiento de CMOS: Restablece los ajustes del BIOS (sistema básico de entrada/salida) del dispositivo a los valores predeterminados. Puede resolver determinados problemas de configuración, pero también puede eliminar la configuración de overclock o...

Actualización del firmware de Presla X5000-V765H
Descarga las actualizaciones de firmware únicamente desde el sitio web del fabricante de Presla para evitar problemas de compatibilidad o malware.
• Haz una copia de seguridad de los datos antes de iniciar una actualización de firmware, ya que el proceso po...

Mensajes de error
«Error de lectura de disco» Esto puede indicar un problema con el almacenamiento interno del dispositivo o con un dispositivo de almacenamiento conectado al mismo
«Sobrecalentamiento del sistema» Este mensaje advierte que el dispositivo se está calentando demasiado...

Precauciones de seguridad
Evita el acceso interno (a menos que cuentes con cualificación); es probable que el X5000-V765H tenga componentes electrónicos delicados en su interior. A menos que tengas experiencia reparando dispositivos electrónicos, no abras el dispositivo por tu cuenta. Al abrirlo, se expone...

Trustable Chat: asistencia basada en IA fiable

Genius también cuenta con la función Trustable Chat, un asistente de IA que acompaña a los técnicos a lo largo de su recorrido por la información. A diferencia de los chatbots genéricos, este sistema:

- Obtiene respuestas exclusivamente de tus fuentes de contenido de confianza
- Proporciona referencias a las fuentes originales para su verificación
- Permite a los usuarios profundizar en los temas accediendo al contexto completo

Esta combinación de IA conversacional e información fiable garantiza que los técnicos obtengan respuestas precisas rápidamente, lo que mejora su confianza y productividad sobre el terreno.





Supera las expectativas con cada interacción con el cliente

Transforma tus operaciones de servicios de asistencia con la potencia de Tridion Docs y la IA.



Gestión de contenidos avanzada

- **Precisión:** una única fuente de conocimientos
- **Disponibilidad:** entrega dinámica en cualquier canal y cualquier formato, incluidas RA/RV
- **Capacidad de búsqueda:** clasificación inteligente, opciones de búsqueda y herramientas de detección basadas en IA



Experiencias de asistencia excepcionales

- **Calidad:** hacer las cosas bien a la primera
- **Productividad:** trabajar de forma eficiente con la detección de información asistida por IA
- **Estímulo:** formación in situ, presentación interactiva y navegación inteligente por los contenidos



Valor adicional

- **Autoservicio:** proporciona a los clientes control y confianza
- **Integraciones:** procesos integrales más eficientes
- **Localización:** gestión de la traducción simplificada
- **Personalización:** portales de conocimiento a medida para necesidades específicas



Resultados de la empresa

- **MTMR:** menor tiempo medio de reparación
- **FTFR:** mejor tasa de reparación a la primera
- **Confianza:** mejores relaciones con los clientes

Meyn (procesamiento avícola)

«Tridion Docs ya nos ha permitido mejorar drásticamente la coherencia, precisión y uniformidad de nuestra documentación. El siguiente paso será utilizarlo para un modelo de publicación de autoservicio».

- Mejora de la coherencia y la precisión
- Mayor satisfacción del cliente
- Cumplimiento de la legislación de la UE

Tridion Docs: confianza en el contenido en un mundo complejo

Más información en
rws.com/es/content-management/tridion/field-services/

Acerca de RWS

RWS Holdings plc es un proveedor de servicios lingüísticos basados en tecnología, de gestión de contenidos y de propiedad intelectual único y líder a nivel mundial. Gracias a la transformación del contenido y al análisis de datos multilingües, nuestra combinación de tecnología basada en la IA y conocimiento humano ayuda a nuestros clientes a crecer, al garantizar que se les entenderá en cualquier lugar y en cualquier idioma.

Nuestro objetivo es hacer posible el entendimiento global. Al combinar el conocimiento cultural, el conocimiento del cliente y el conocimiento técnico, nuestros servicios y tecnología ayudan a nuestros clientes a conseguir y retener clientes, ofrecer experiencias de usuario excelentes, cumplir las normativas y obtener información práctica sobre sus datos y contenido.

En los últimos 20 años, hemos desarrollado nuestras propias soluciones de IA y ayudado a nuestros clientes a explorar, crear y utilizar aplicaciones de IA multilingües. Con más de 45 patentes relacionadas con la IA y más de 100 artículos revisados por expertos, contamos con la experiencia y los especialistas necesarios para guiar a nuestros clientes en materia de IA.

Trabajamos con más del 80 % de las 100 marcas más importantes del mundo, con más de tres cuartas partes de las 20 empresas más admiradas según la revista Fortune y con casi todas las empresas farmacéuticas, bancos de inversión, bufetes de abogados y encargados de la tramitación de patentes más importantes. Nuestra base de clientes abarca Europa, Asia-Pacífico, África, Norteamérica y Sudamérica. Estamos presentes en más de 65 ubicaciones repartidas por los cinco continentes que prestan servicio a clientes en los sectores de automoción, química, finanzas, derecho, medicina, farmacia, tecnología y telecomunicaciones.

Fundada en 1958, RWS tiene su sede en el Reino Unido y cotiza públicamente en AIM, el mercado regulado de la Bolsa de Londres (RWS.L).

Para obtener más información, visita: www.rws.com/es

© 2024 Todos los derechos reservados. La información incluida en este documento se considera confidencial y propiedad de RWS Group*.

* RWS Group es RWS Holdings plc en representación propia y de sus filiales.