

Des documents de service de terrain exceptionnels avec Tridion Docs et l'IA





À qui cette solution s'adresse-t-elle ?

Les responsables du service de terrain et les gestionnaires de connaissances qui doivent s'assurer que les techniciens sur site ont facilement accès à une documentation fiable et de qualité supérieure sur le terrain.

Avec Tridion Docs, les entreprises transforment la capacité des techniciens à trouver les informations et les réponses dont ils ont besoin sur le terrain, rapidement, efficacement et même sans connectivité. C'est l'un des principaux facteurs permettant d'améliorer le temps moyen de réparation (MTTR) et le taux de résolution d'incident à la première intervention (FTFR).





Fournir une réponse adaptée aux techniciens sur le terrain

Lorsqu'une machine doit être entretenue ou réparée, les clients attendent de leur fournisseur de services une action rapide et efficace avec peu ou pas de temps d'arrêt.

Lorsqu'un technicien se trouve sur site, les documents tels que les manuels de maintenance, les livrets de pièces détachées et les guides d'installation sont essentiels pour réaliser le travail rapidement et efficacement. La qualité et l'accessibilité de ce contenu ont un effet direct sur le MTTR et le FTFR, et donc sur la satisfaction client.

Le problème : impossible à trouver, impossible à utiliser

Les approches traditionnelles de création et de diffusion du contenu, que ce soit par le biais de manuels imprimés ou de PDF à l'écran, créent de nombreux casse-têtes pour l'accès aux informations sur le terrain.

Certaines entreprises créent des documents « uniformes » qui s'adaptent à toutes les versions du même produit. Certaines créent d'énormes collections de documents similaires mais non identiques. Quoi qu'il en soit, ces documents sont longs à mettre à jour, donc sujets à des inexactitudes et difficiles à rechercher. Les restrictions de format limitent également les options d'accès sur le terrain.

Tout cela s'ajoute aux techniciens qui ont du mal à trouver ce dont ils ont besoin au moment où ils en ont besoin, ce qui entraîne des retards et des coûts de réparation plus élevés.

L'important : éliminer les risques inutiles

La précision, la facilité de recherche et la disponibilité des informations sur le terrain vous donnent non seulement l'opportunité majeure d'améliorer le MTTR et le FTFR, mais également d'éliminer les risques importants de vos opérations sur site.

Après tout, des machines coûteuses peuvent être endommagées si les instructions sont obsolètes ou difficiles à trouver. Pire encore, les techniciens sur site peuvent être exposés à des risques d'accident ou de blessure. Ces types d'incidents risquent de transformer un problème lié aux informations en catastrophe judiciaire.

La solution : créer une source fiable et unique

Tridion Docs transforme la précision, la disponibilité et la facilité de recherche des documents de service de terrain en offrant un meilleur moyen de les créer, de les gérer et de les diffuser. Trois fonctionnalités clés de haut niveau sont essentielles ici.

La première est une méthode modulaire de rédaction et de gestion de contenu qui crée une source sûre et unique, afin que votre contenu de service sur le terrain soit fiable, à jour et précis ([page 4](#)). La deuxième est la flexibilité permettant de diffuser le contenu dans n'importe quel format ou sur n'importe quel canal et de maintenir la disponibilité hors ligne, afin que les techniciens puissent toujours y accéder ([page 6](#)). La troisième est l'IA sémantique, qui transforme la capacité de recherche de votre contenu de service de terrain afin que les techniciens puissent trouver rapidement et précisément ce dont ils ont besoin ([page 8](#)).



Le contenu modulaire garantit la précision et plus encore

Un système de gestion de contenu (CMS) vous aidera à centraliser et à classer votre contenu de service de terrain, mais ce n'est que la première étape dans la création d'une source fiable et unique pour les techniciens.

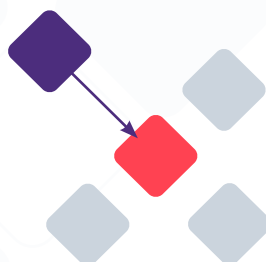
Tridion Docs est un système de gestion de contenu par composant (CCMS), c'est-à-dire un CMS conçu pour conserver le contenu sous forme de composants individuels plutôt que sous forme de documents entiers. Un composant peut être une phrase, un paragraphe, une série de paragraphes, une image, une vidéo ou tout autre « module » de contenu. Dans Tridion Docs, les documents ou autres livrables sont créés en assemblant des composants pertinents, appelés « sujets ».

Rédaction



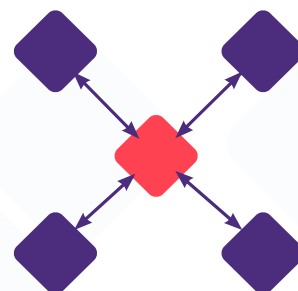
Le contenu est créé au sein de composants modulaires.

Centralisation



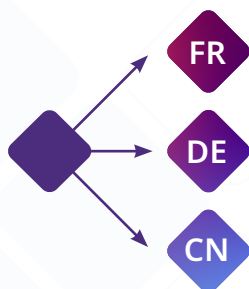
Les composants sont stockés dans un emplacement central partagé.

Collaboration



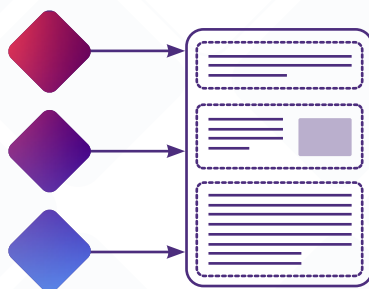
Le contenu est rédigé et vérifié par les parties prenantes internes et externes.

Traduction



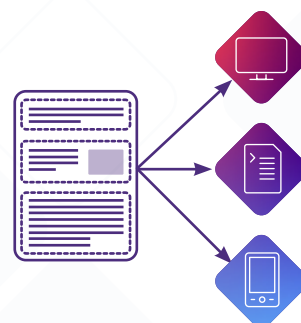
Des processus assurent automatiquement la traduction des composants de contenu.

Assemblage



Les composants sont assemblés de manière dynamique et transformés en livrables.

Publication



Le contenu est formaté et publié en fonction des besoins des consommateurs et des canaux.

Créer une fois, publier partout

Avec un CCMS, vous n'avez plus besoin de mettre à jour le même contenu 20 fois dans 20 manuels similaires (ni d'essayer d'éviter cela grâce à des documents « uniformes » difficiles à parcourir). Au lieu de cela, vous mettez à jour le composant de contenu une seule fois et cette modification est reflétée dans tous les emplacements où le composant est utilisé.

Cette approche « Créer une fois, publier partout » transforme la précision du contenu. Elle améliore également la facilité de recherche, car la classification et le marquage du contenu se produisent au niveau du composant plutôt qu'au niveau du document. Ainsi, les techniciens peuvent accéder directement au sujet dont ils ont besoin et lui faire confiance une fois qu'ils l'ont trouvé.

Localisation simplifiée

La gestion de contenu par composant simplifie également la localisation de contenu dans différentes langues. Tridion Docs facilite l'envoi du contenu directement en traduction et la gestion des versions localisées reçues de la traduction.





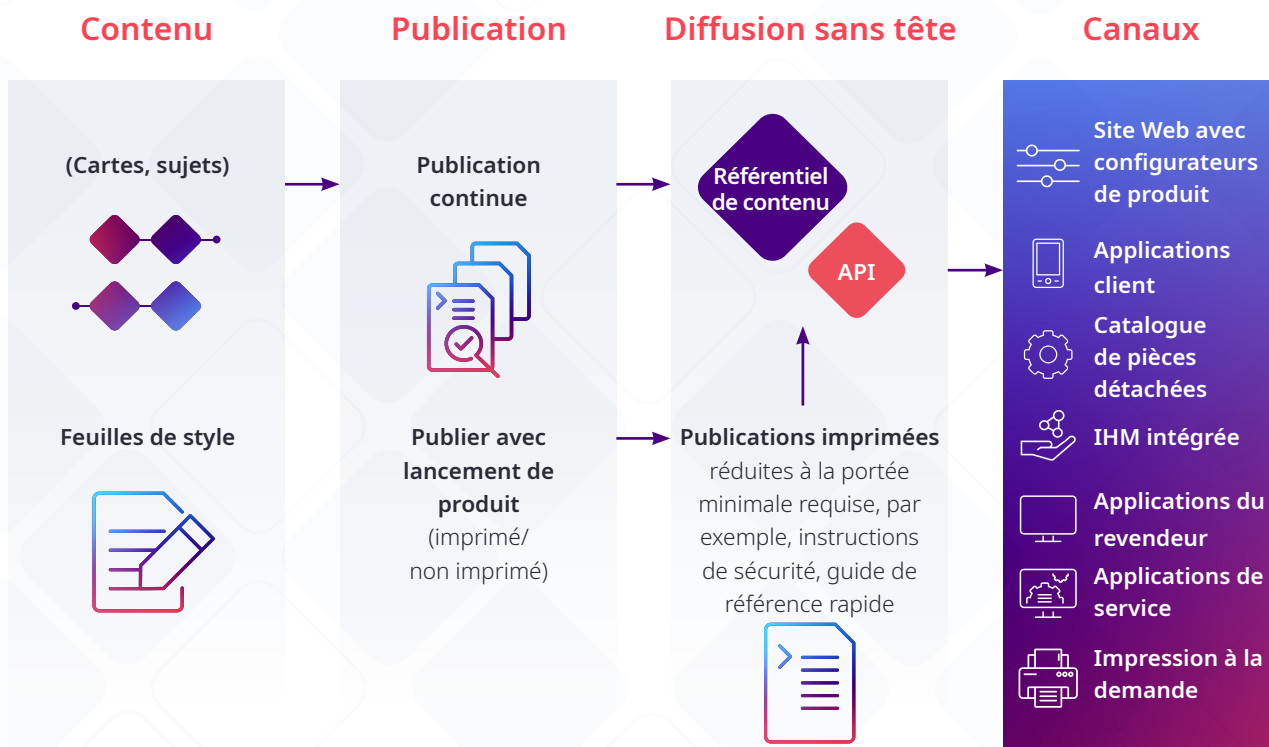
La diffusion de contenu flexible améliore l'accès pour tous

Plus qu'un simple CCMS, Tridion Docs est un CCMS sans tête. Cela signifie qu'il n'est pas lié à un mode de présentation particulier, mais offre des capacités de diffusion de contenu flexibles.

Dans Tridion Docs, votre contenu est sans format et est extrait ou transféré vers n'importe quel canal de publication via une API, avec un formatage approprié automatiquement appliqué.

Le contenu sans tête pour les opérations de service de terrain rend les informations beaucoup plus facilement accessibles aux techniciens, car elles sont formatées et livrées pour les appareils qu'ils utilisent sur le terrain. Mais cela ne s'arrête pas là. Avec un modèle sans tête, vous pouvez créer toutes sortes d'environnements dynamiques pour accéder au contenu, notamment :

- Applications mobiles
- Portails en libre-service pour les partenaires et les clients
- Intégrations avec des logiciels de gestion de service de terrain ou des systèmes de formation
- Intégrations avec d'autres systèmes d'entreprise, tels que les systèmes PLM, ERP ou CRM



La valeur du libre-service

La capacité de créer des solutions en libre-service pour les clients ajoute une nouvelle dimension aux opérations de service de terrain. Cela signifie que vous pouvez fournir des informations de diagnostic aux clients à la demande et recommander des réparations avant la visite d'un technicien, ce qui donne aux clients la visibilité et le contrôle qu'ils souhaitent et renforce leur satisfaction globale.

Opérabilité hors ligne

Chose importante pour les opérations de service de terrain, Tridion Docs prend en charge la présentation en ligne et hors ligne, garantissant ainsi que les techniciens travaillant sur des sites sans connectivité peuvent toujours accéder aux informations dont ils ont besoin.





L'IA sémantique et d'autres moyens intelligents d'améliorer le service de terrain

Tridion Docs vous permet de rester à la pointe de la diffusion de contenu pour les opérations de service de terrain.

Comme nous l'avons déjà mentionné, la gestion de contenu modulaire dans Tridion Docs améliore immédiatement la facilité de recherche de contenu en vous permettant de classer et de marquer le contenu au niveau des composants plutôt qu'au niveau des documents. Néanmoins, nous allons beaucoup plus loin pour améliorer la facilité de recherche des informations.

L'IA sémantique crée des expériences de recherche exceptionnelles

L'IA sémantique est une fonctionnalité de Tridion Docs qui combine des techniques avancées de gestion des connaissances avec l'apprentissage automatique, pour améliorer encore davantage la classification de contenu et transformer les résultats de recherche.

Lorsque vous utilisez les fonctionnalités d'IA sémantique de Tridion Docs pour organiser et classer le contenu de service de terrain, les techniciens sur site (ou les clients en libre-service) profitent d'une expérience fluide et semblable à celle de Google lorsqu'ils recherchent des informations. Leurs recherches bénéficient de la saisie semi-automatique. Ils n'ont pas besoin de trouver une correspondance exacte, mais obtiennent des résultats basés sur des synonymes et du contexte. Ils peuvent voir des suggestions de contenu associé. Ce type d'expérience de recherche intuitive et réactive a un impact évident sur la confiance et la productivité des techniciens (ou des clients) dans l'exécution de leurs tâches.

Atlas Copco comprend les avantages

« Tridion Docs offre un système exceptionnel qui répond à nos attentes et nous permet d'atteindre nos objectifs. »

- **Augmentation de 50 % de l'efficacité**
- **Satisfaction accrue des clients**
- **Réduction du nombre de commandes de pièces détachées incorrectes**

« La plateforme d'informations de service développée avec RWS est un véritable succès. La solution Tridion Docs est entièrement fonctionnelle et peut être personnalisée pour répondre à nos besoins. »

- Réduction de 40 % des demandes au service après-vente et des plaintes de clients



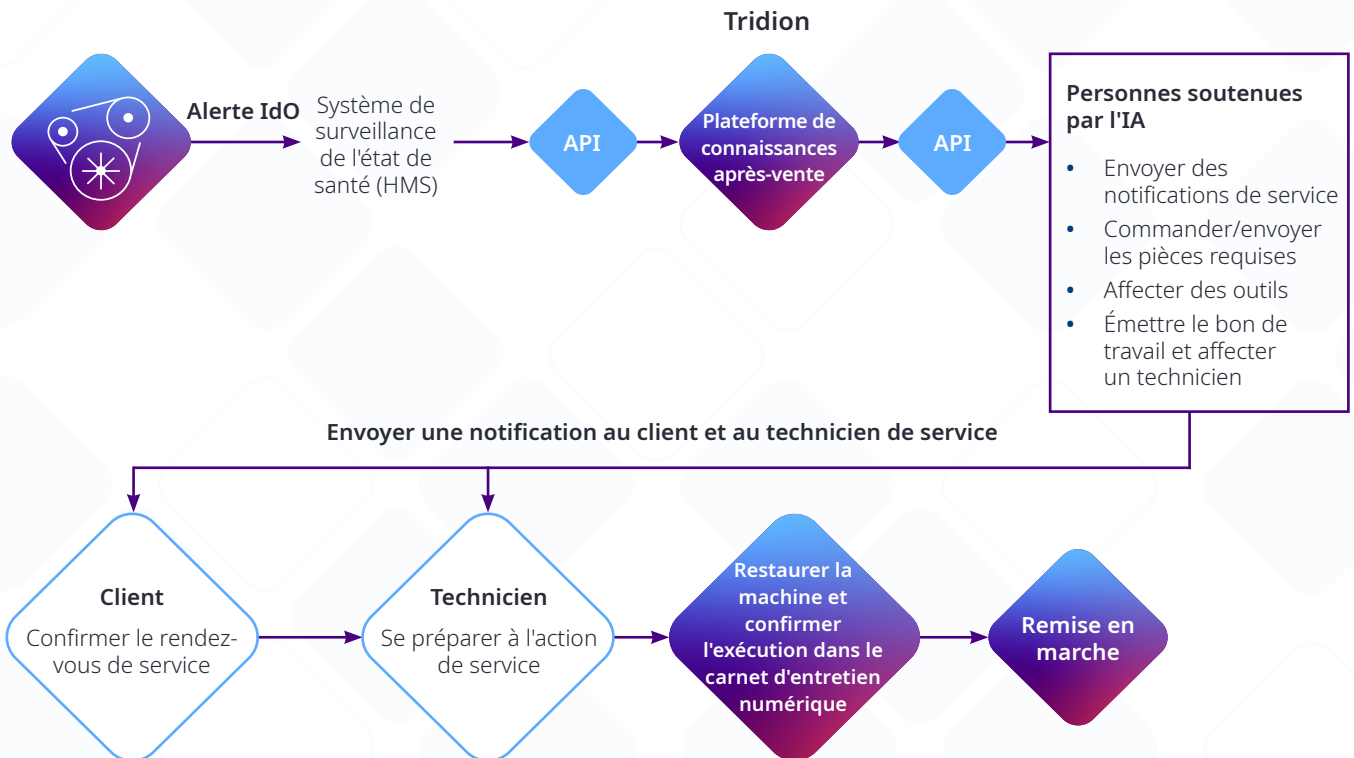
Interopérabilité

Les formats interactifs améliorent nettement les services de terrain

En tant que CCMS sans tête, Tridion Docs est également la solution idéale pour s'intégrer aux plateformes de réalité augmentée (RA) et de réalité virtuelle (RV), ce qui vous permet de donner vie à votre contenu de service de terrain grâce à des simulations, des animations et plus encore. Nous collaborons avec des fournisseurs de RA/RV pour vous aider à y parvenir et le processus est simplifié car votre contenu est conservé sous forme de composants bien structurés et sans format.

L'intégration IdO prend en charge la maintenance basée sur les conditions (CBM)

Vous pouvez également utiliser Tridion Docs pour rationaliser la maintenance en établissant une liaison avec des systèmes de surveillance de l'état de santé qui réagissent aux alertes déclenchées par les capteurs de l'Internet des objets (IdO) de votre équipement. Cela vous permet de mettre en œuvre une stratégie CBM, en envoyant automatiquement des notifications de service et des instructions, y compris des conseils en libre-service, chaque fois qu'une alerte l'exige.





Genius : le niveau supérieur de découverte de contenu intelligente

S'appuyant sur nos fonctionnalités d'IA sémantique, Tridion Docs Genius transforme la façon dont les techniciens de terrain découvrent les informations et interagissent avec elles.

Pour configurer des équipements complexes ou résoudre des problèmes multidimensionnels, les instructions pas-à-pas ne suffisent pas aux techniciens. Ces derniers nécessitent une compréhension globale, qui passe par la synthèse de diverses informations. Tridion Docs Genius est un guide intelligent, qui aide les techniciens à rassembler les connaissances nécessaires pour réaliser efficacement des tâches complexes.

Hexahops : navigation de contenu intuitive

Hexahops propose une approche innovante de la découverte de contenu. Lorsque les techniciens explorent des sujets, Hexahops leur fournit des suggestions intelligentes qui les aident à accéder au contenu pertinent. Ce système intuitif établit des liens clairs entre les sujets, ce qui permet aux techniciens de rester sur la bonne voie et de trouver rapidement et efficacement les informations dont ils ont besoin.

Techniques de dépannage avancées
Réinitialisation du CMOS : réinitialise les paramètres du BIOS de l'appareil aux valeurs par défaut. Cela permet de résoudre certains problèmes de configuration, mais cela risque également d'effacer les paramètres d'overclocking ou...

Mise à jour du micrologiciel Presla X5000-V765H
Téléchargez les mises à jour du micrologiciel uniquement à partir du site Web du fabricant de Presla pour éviter les problèmes de compatibilité ou les logiciels malveillants.
• Sauvegardez vos données avant de lancer une mise à jour du micrologiciel, car le processus...

Messages d'erreur
« Erreur de lecture du disque » Ce message peut indiquer un problème au niveau de la mémoire de stockage interne du dispositif ou d'un dispositif de stockage connecté à celui-ci
« Surchauffe du système » Ce message vous avertit que le dispositif chauffe trop...

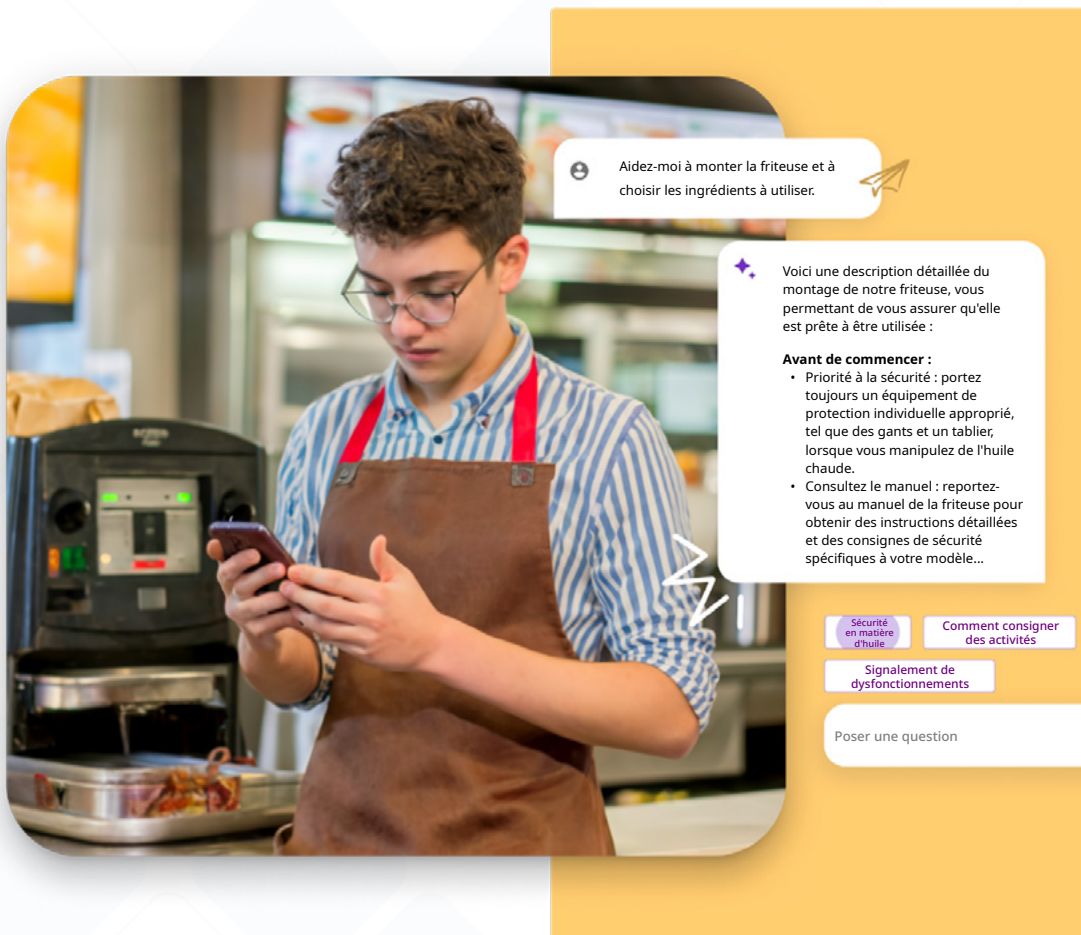
Consignes de sécurité
Évitez l'accès interne (à moins que vous ne disposiez des compétences nécessaires) : le X5000-V765H contient probablement des composants électroniques fragiles. Évitez d'ouvrir l'appareil vous-même, à moins que vous n'ayez de l'expérience en matière de réparation d'appareils électroniques. L'ouverture du dispositif risque...

Trustable Chat : assistance fiable basée sur l'IA

Genius dispose également de la fonctionnalité Trustable Chat, un assistant d'IA qui accompagne les techniciens tout au long de leur parcours d'information. Contrairement aux chatbots génériques, ce système :

- obtient des réponses uniquement à partir de vos sources de contenu fiables ;
- fournit des références aux sources d'origine à des fins de vérification ;
- permet aux utilisateurs d'approfondir les sujets en accédant à l'ensemble du contexte.

Cette combinaison d'IA conversationnelle et d'informations fiables permet aux techniciens d'obtenir rapidement des réponses précises, renforçant ainsi leur confiance et leur productivité sur le terrain.





Dépassez les attentes à chaque interaction avec le client

Transformez vos opérations de service sur le terrain avec la puissance de Tridion Docs et de l'IA



Gestion de contenu avancée

- **Précision** : source fiable et unique
- **Disponibilité** : diffusion dynamique sur n'importe quel canal, dans n'importe quel format, y compris la RA et la RV
- **Facilité de recherche** : classification intelligente, options de recherche et outils de découverte basés sur l'IA



Valeur supplémentaire

- **Libre-service** : donner aux clients le contrôle et leur donner confiance
- **Intégrations** : des processus de bout en bout plus efficaces
- **Localisation** : gestion de la traduction simplifiée
- **Personnalisation** : portails de connaissances personnalisés pour des besoins spécifiques



Des expériences exceptionnelles sur le terrain

- **Qualité** : garantir une expérience de qualité du premier coup
- **Productivité** : travailler efficacement avec la découverte d'informations assistée par l'IA
- **UpLift** : formation sur place, présentation interactive et navigation de contenu intelligente



Résultats commerciaux

- **MTMR** : réduction du temps moyen de réparation
- **FTFR** : amélioration du taux de résolution d'incident à la première intervention
- **Confiance** : relations clients améliorées

Meyn (transformation de la volaille)

« Tridion Docs nous a déjà permis d'améliorer considérablement la cohérence, l'exactitude et l'uniformité de notre documentation. La prochaine étape consistera à l'utiliser pour un modèle de publication en libre-service. »

- **Amélioration de la cohérence et de la précision**
- **Augmentation de la satisfaction client**
- **Conforme à la législation européenne**

Tridion Docs : un contenu de confiance dans un monde complexe

En savoir plus

<https://www.rws.com/fr/content-management/tridion/field-services/>

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique, leader des services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Grâce à la transformation de contenu et à l'analyse de données multilingues, notre combinaison de technologie basée sur l'IA et d'expertise humaine aide nos clients à se développer, tout en veillant à ce qu'ils soient compris partout dans le monde, dans n'importe quelle langue.

Notre objectif est de favoriser la compréhension à l'échelle mondiale. Nos services et notre technologie combinant la compréhension de la culture, du client, mais aussi de l'aspect technique permettent à nos clients d'acquérir et de fidéliser les leurs, d'offrir une expérience utilisateur attrayante, d'être toujours conformes, mais aussi d'obtenir des informations exploitables sur leurs données et leur contenu.

Au cours des 20 dernières années, nous avons mis au point nos propres solutions d'IA et aidé nos clients à explorer, créer et utiliser des applications d'IA multilingues. Avec plus de 45 brevets liés à l'IA et plus de 100 articles évalués par des pairs, nous disposons de l'expérience et de l'expertise nécessaires pour accompagner nos clients dans le cadre de leur parcours en matière d'IA.

Nous travaillons avec plus de 80 % des 100 plus grandes marques au monde, avec plus des trois quarts des 20 « entreprises les plus admirées » du classement Fortune et avec la quasi-totalité des entreprises pharmaceutiques, banques d'investissement, cabinets d'avocats et déposants de brevets de premier plan. Notre clientèle est répartie en Europe, en Asie-Pacifique, en Afrique et en Amérique du Nord et du Sud. Nos quelque 65 sites internationaux sur les cinq continents répondent aux besoins des clients dans les secteurs de l'automobile, de la chimie, de la finance, du droit, de la médecine, de la pharmacie, de la technologie et des télécommunications.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour plus d'informations, consultez : www.rws.com/fr

© 2024 Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.
*Le groupe RWS désigne RWS Holdings plc pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.