



COMMSCOPE®

www.commscope.com

Azienda
CommScope

Anno di fondazione
1976

Divisione
Pubblicazioni tecniche

Sede principale
Hickory, North Carolina, Stati Uniti

Dipendenti
Oltre 30.000

Fatturato annuo
8,59 miliardi di dollari

Settore
Tecnologia delle comunicazioni

Partner di installazione globale
10.000

Brevetti globali
Oltre 15.000

Utenti globali di Tridion Docs
Oltre 50

Soluzione

Tridion® Docs

CommScope crea un unico sistema di gestione dei contenuti per tutti i team che si occupano di pubblicazioni tecniche

Nel corso degli anni, CommScope ha acquisito numerose aziende e, pertanto, disponeva di una vasta gamma di sistemi utilizzati per le pubblicazioni tecniche. L'azienda aveva bisogno di un unico sistema di gestione dei contenuti aziendali (CMS) che permettesse ai team di pubblicazioni tecniche in tutta l'organizzazione di collaborare più facilmente e lavorare in modo più efficiente.

Informazioni su CommScope

La visione di CommScope è quella di costruire la rete del futuro.

Progetta, produce, installa e supporta l'infrastruttura hardware e l'intelligenza software che consentono alla nostra società digitale di interagire. Collaborando con i clienti, sviluppa reti a banda larga, aziendali e wireless per promuovere il progresso e creare connessioni durature.

I team che si occupano delle pubblicazioni tecniche svolgono un ruolo fondamentale in questa missione: creano, gestiscono e distribuiscono i contenuti che consentono ai clienti di sfruttare al meglio i loro prodotti, ai tecnici sul campo di fornire installazioni e assistenza rapide ed efficaci e ai responsabili dell'assistenza di offrire formazione quando necessario.

"Utilizzare così tanti sistemi diversi non avrebbe mai funzionato. Sapevamo che la cosa giusta da fare, in termini di efficienza e risparmio, era utilizzare un'unica soluzione CCMS".

Ryan Shubert

Technical Publications Manager di RUCKUS Networks, CommScope

Più team, più sistemi, più problemi

CommScope è una società di acquisizioni. Nel 2019 CommScope ha acquisito ARRIS, un fornitore di apparecchiature di telecomunicazione, che in precedenza aveva acquisito RUCKUS Wireless, un fornitore di apparecchiature di rete. Ciò ha fatto sì che l'azienda disponesse di più team di pubblicazioni tecniche, ognuno dei quali utilizzava strumenti e processi distinti per la gestione della documentazione sui prodotti. CommScope si è ritrovata quindi a utilizzare sistemi diversi, che moltiplicavano i costi di gestione dei contenuti e comportavano uno spreco di risorse a causa della mancanza di sincronia tra i vari team.

Ryan Shubert, Technical Publications Manager del team RUCKUS Networks, era perfettamente consapevole dei problemi che ciò comportava e della necessità di una rapida risoluzione per porre fine alla proliferazione dei sistemi. I team delle pubblicazioni tecniche di CommScope si sono riuniti come parti interessate per collaborare alla ricerca di una soluzione.

Le principali parti interessate sapevano che, riunendo tutti i team in una "soluzione unica", la collaborazione sarebbe diventata più semplice, la visibilità di tutti i progetti di pubblicazioni tecniche sarebbe aumentata e la gestione complessiva dei contenuti legati al marchio sarebbe migliorata.

Con l'obiettivo di semplificare e modernizzare la gestione dei contenuti, CommScope ha iniziato a esplorare i requisiti chiave per un sistema aziendale di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS).



Requisiti chiave

Con un ampio portafoglio e un catalogo di prodotti in continua crescita, ciascuno con più versioni in fase di rilascio, era indispensabile che il sistema scelto da CommScope fosse in grado di crescere insieme all'azienda e di causare il minor numero possibile di interruzioni.

1. Sistema centralizzato

CommScope crea, aggiorna e distribuisce mensilmente centinaia di documenti in tutti i suoi team di pubblicazioni tecniche. Per questo motivo, CommScope doveva anche assicurarsi che il nuovo sistema offrisse una soluzione completa per l'intero ciclo di vita della gestione dei contenuti. L'organizzazione ha ridotto i criteri in base a ciò che era essenziale per il successo e gli obiettivi a lungo termine, creando così la base per la selezione del fornitore.

2. Controllo delle versioni

Un requisito fondamentale per il nuovo sistema era una solida gestione dei rilasci e il controllo delle versioni. I team di CommScope che si occupano di pubblicazioni tecniche sono dislocati in tutto il mondo, ed è stata una sfida non indifferente tenere traccia delle diverse versioni dei documenti, collaborando al contempo ai nuovi documenti per le ultime versioni.

3. Prestazioni garantite

CommScope aveva anche bisogno di un sistema che potesse essere ospitato dal fornitore e voleva assicurarsi che le prestazioni e la velocità del CCMS scelto soddisfacessero i suoi elevati standard.

4. Rispetto

Inoltre, CommScope desiderava implementare un sistema che offrisse una soluzione collaudata all'interno della community delle pubblicazioni tecniche, una soluzione che fosse rispettata e apprezzata dai suoi colleghi.

Naturalmente, ciò comportava una serie di sfide, in particolare la scelta della migliore soluzione CCMS aziendale che soddisfacesse tutte le parti interessate. Come in ogni fusione o acquisizione, possono sorgere difficoltà nel tentativo di imporre cambiamenti che stravolgono lo status quo. La resistenza al cambiamento e la riluttanza a reimparare le procedure con i nuovi sistemi possono rappresentare ostacoli difficili da superare. Al di là dei costi, Ryan era consapevole che la sfida più grande sarebbe stata quella di convincere gli altri team delle pubblicazioni tecniche che il suo sistema preferito era il migliore. Riuscire a dimostrare il valore del sistema è, quindi, diventata rapidamente una priorità assoluta.



Risultati

- Implementazione entro un mese
- Risparmio del 60% sui costi di hosting
- Riutilizzo del 20% dei contenuti ogni trimestre

La soluzione perfetta

Per Ryan e il suo team la scelta migliore è stata Tridion Docs. Prima dell'acquisizione, il suo team RUCKUS aveva già utilizzato Tridion Docs, aveva molta familiarità con i contenuti strutturati e comprendeva le sfumature delle modalità di creazione e gestione dei contenuti. Questa conoscenza ed esperienza si è rivelata fondamentale per dimostrarne il valore e creare fiducia nel prodotto e nelle soluzioni per gli altri team di pubblicazioni tecniche di CommScope.

Durante il processo di valutazione, CommScope ha constatato che Tridion Docs era il sistema più intuitivo e facile da usare per i suoi dipendenti. Questo aspetto è fondamentale: non tutti gli utenti di Tridion Docs in CommScope sono autori di testi tecnici. Grazie all'interfaccia di Collective Spaces, gli autori non tecnici, come il personale di marketing, possono modificare i contenuti di origine in un'interfaccia utente (UI) intuitiva, a loro familiare. In questo modo si crea un rapporto di lavoro semplificato tra i diversi team e si contribuisce a stabilire una "fonte unica di informazioni" per tutta la documentazione tecnica.

"Il reparto marketing non ha bisogno di chiederci di apportare modifiche al posto loro, poiché ha un maggior controllo sui contenuti di alto livello la cui produzione non richiede alcuna esperienza in DITA o XML. È sufficiente fornire un link per l'accesso: loro apportano le modifiche e noi pubblichiamo. Si tratta di un modo molto più efficiente di lavorare".

Ryan Shubert

Technical Publications Manager, RUCKUS Networks, CommScope



CommScope ha anche scoperto che Tridion Docs offre il controllo più completo delle diverse versioni dei contenuti grazie all'esclusiva funzione Baselines. Con Baselines e gli identificatori univoci a livello globale (GUID), Tridion Docs semplifica la gestione di complessi scenari di revisione e controllo delle versioni di qualsiasi pubblicazione, senza impattare sul lavoro in corso o duplicare i contenuti. Per tutte le organizzazioni in cui l'accuratezza e la pertinenza delle informazioni sono un fattore di primaria importanza, Baselines offre notevoli vantaggi in termini di produttività.

Baseline

La tecnologia Baseline di Tridion Docs semplifica il modo in cui le aziende gestiscono i contenuti business-critical.

Baselining offre un modo semplice per raccogliere pubblicazioni di qualsiasi dimensione da un insieme più ampio di componenti di contenuto. Le versioni dei singoli componenti vengono riutilizzate e combinate in nuove baseline. Ciò permette di gestire più versioni baseline, fondamentali per il supporto delle variazioni dei prodotti e dello sviluppo agile.

È possibile visualizzare la cronologia completa delle versioni delle informazioni pubblicate, aggiornarle e ripubblicarle, senza influire sulle altre versioni della pubblicazione. Questo evita che i contenuti diventino obsoleti o che non siano sincronizzati tra le varie proprietà digitali.

Anche le capacità di hosting erano un requisito fondamentale per CommScope. Scegliendo Tridion Docs come CCMS aziendale, CommScope è riuscita a consolidare la pubblicazione tecnica in un'unica fonte, risparmiando il 60% dei costi di hosting per il team di pubblicazioni tecniche RUCKUS, in quanto tali costi sono ora ripartiti tra tutti i team di pubblicazioni tecniche di CommScope. Una vittoria significativa per CommScope, che non deve più sostenere costi suddivisi tra team diversi.

Tuttavia, l'efficienza dei costi era solo uno dei vantaggi della scelta di Tridion Docs.

Dal momento che il team RUCKUS di Ryan conosceva già il sistema, aveva a disposizione librerie di contenuti, casi di utilizzo e tipi di documenti diversificati e una knowledge base interna di materiale che poteva essere utilizzato da tutti gli altri team di pubblicazioni tecniche. Un workshop pratico, che ha permesso a tutti gli utenti di familiarizzare con il sistema, si è rivelato estremamente prezioso. Quando è arrivato il momento di distribuire Tridion Docs a tutti i team, ognuno possedeva gli strumenti e le conoscenze necessarie per muovere subito i primi passi.

Spiega Ryan:

"Abbiamo dimostrato come Tridion Docs sia riuscito a farci raggiungere un livello molto più avanzato: ciò ci ha permesso di fornire alle parti interessate la prova che questo sistema era quello su cui volevamo costruire la nostra soluzione aziendale.

Inoltre, abbiamo utilizzato i nostri contenuti di formazione e questo ci ha dato fiducia, perché la nostra esperienza nell'uso di Tridion Docs ci ha permesso di aiutare gli altri team ad aggiornarsi rapidamente.

Questo, insieme all'aiuto ricevuto da RWS Professional Services, ci ha consentito di dimostrare il nostro valore. E ciò è stato particolarmente evidente durante il workshop sulle best practice di Tridion Docs, dove sono state scoperte, testate e discusse nuove best practice".

Una volta presa la decisione, l'implementazione e la distribuzione sono state completate in un mese.

L'assistenza è stata fornita da un fornitore di terze parti, Number 9 Solutions, che ha collaborato alla migrazione dai vecchi sistemi a Tridion Docs.

Passi successivi

Ora che CommScope ha creato un unico sistema di gestione dei contenuti per tutti i suoi team di pubblicazioni tecniche, gli sforzi si sono concentrati su come migliorare ulteriormente la propria strategia di contenuti e sperimentare tutto ciò che Tridion Docs può offrire.

I prodotti di CommScope possono essere di marchi diversi, ma ora che tutti i team che si occupano di pubblicazioni tecniche lavorano nello stesso CCMS, il piano prevede l'adozione di un modello per contenuti unificato e di un foglio di stile standardizzato. In questo modo i contenuti sui prodotti possono mantenere il loro marchio distintivo, pur rimanendo coerenti a un'unica guida di stile. Gli autori di testi tecnici potranno inoltre condividere più facilmente i materiali, una volta che tutti i team avranno adottato un modo comune di lavorare.

CommScope sta anche valutando la possibilità di utilizzare Tridion Docs Taxonomy Space per gestire centralmente la propria tassonomia e integrarla in tutta l'azienda. Ciò consentirà di utilizzare metadati avanzati per favorire la personalizzazione, fornire risultati di ricerca migliori e mostrare le correlazioni tra i contenuti.

Infine, CommScope sta esplorando nuovi modi per migliorare l'esperienza della documentazione, spingendosi oltre la tradizionale stampa e i file PDF, per distribuire contenuti in modi più dinamici e accessibili dai dispositivi mobili. Inoltre, ciò apre nuove opportunità per migliorare l'esperienza di assistenza sul campo sia per i clienti che per i tecnici, offrendo casi di utilizzo in realtà aumentata e virtuale, tecnologia vocale e a mani libere e chatbot per opzioni di self-service avanzato.

Scoprite altre storie di successo dei clienti

rws.com/it/customers

Informazioni su RWS

RWS Holdings plc è il provider leader a livello mondiale di servizi linguistici, di gestione dei contenuti e per la proprietà intellettuale basati sulla tecnologia. Attraverso la trasformazione dei contenuti e l'analisi dei dati multilingue, la nostra esclusiva combinazione di tecnologia e competenza culturale aiuta i nostri clienti a crescere e a essere compresi ovunque e in qualsiasi lingua.

Il nostro scopo è favorire la comprensione a livello globale. Combinando comprensione culturale, tecnica e del cliente, i servizi e le tecnologie di RWS aiutano le aziende ad acquisire e fidelizzare i loro clienti, offrire esperienze utente coinvolgenti, garantire la conformità e trarre informazioni utili dai loro dati e contenuti.

Collaboriamo con oltre l'80% dei 100 marchi più importanti al mondo, con oltre tre quarti delle 20 aziende presenti nella classifica "Most Admired Companies" di Fortune e con quasi tutti i principali studi legali, aziende farmaceutiche, banche d'affari e aziende depositanti di brevetti. La nostra base di clienti si estende in Europa, Asia-Pacifico, Nord e Sud America. Grazie a più di 65 sedi globali presenti in cinque continenti, forniamo servizi a clienti dei settori automobilistico, chimico, finanziario, legale, medico, farmaceutico, tecnologico e delle telecomunicazioni.

Fondata nel 1958, RWS è quotata all'AIM, il mercato borsistico regolamentato dal London Stock Exchange (RWS.L).

La sede centrale dell'azienda si trova nel Regno Unito. Per ulteriori informazioni, visitate il sito: www.rws.com/it.

© 2023 Tutti i diritti riservati. Le informazioni contenute nel presente documento sono considerate riservate e appartengono a RWS Group*.

*Con RWS Group si intende RWS Holdings plc a nome e per conto delle sue affiliate e consociate.