

# Comunicazione tecnica

Create e gestite documentazione complessa  
relativa a prodotti e servizi in tutta sicurezza





## Producezete contenuti tecnici in modo più efficiente, economico e su vasta scala

Il modo in cui producezete, gestite e distribuite la documentazione tecnica è importante. Con cicli di produzione rapidi, l'aumento delle normative e le aspettative dei clienti in continua evoluzione, i team di comunicazione tecnica sono sottoposti a una pressione costante per produrre contenuti facilmente accessibili e immediatamente rilevanti. Ancora oggi, molti team di documentazione tecnica lavorano con sistemi basati su file obsoleti, senza un modo chiaro per tenere traccia delle versioni precedenti o riutilizzare in modo efficiente i contenuti esistenti.

Man mano che la vostra azienda cresce, la documentazione sui prodotti interna e destinata ai clienti, tra cui documentazione sui prodotti, linee guida, manuali, policy e procedure, aumenterà in modo esponenziale e diventerà rapidamente caotica senza un sistema che garantisca che i contenuti siano sempre accurati, coerenti e convenienti per tutti i prodotti e in tutte le lingue.

**Tridion Docs**, il nostro **sistema di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS)**, consente ai team di comunicazione tecnica di centralizzare la creazione, la traduzione, la gestione e la distribuzione dei contenuti, incluse le informazioni tecniche, la documentazione sui prodotti e le informazioni di assistenza self-service, attraverso un approccio modulare alla gestione dei contenuti. Funge da sorgente di dati unificata per le vostre informazioni e vi consente di riutilizzare, condividere, filtrare e distribuire facilmente qualsiasi contenuto multilingue, da un singolo paragrafo a un documento di 1.000 pagine, su qualsiasi canale.





## I contenuti modulari sono garanzia di accuratezza, e non solo

Basato sullo standard **DITA**, Tridion Docs è progettato per gestire i contenuti come singoli moduli anziché documenti interi; un concetto chiamato **contenuti basati su componenti**.

I contenuti basati su componenti consentono di gestire le informazioni a un livello granulare. I componenti di contenuti possono essere costituiti da una frase, un paragrafo, una serie di paragrafi, un'immagine, un video, una tabella o qualsiasi altro modulo di contenuto. In Tridion Docs, qualunque documento o materiale viene creato assemblando i componenti pertinenti in un'unica pubblicazione. Quando aggiungete i **metadati**, i vostri contenuti diventano una libreria ben organizzata, più gestibile, individuabile, riutilizzabile e adattabile alle diverse esigenze degli utenti e ai vari canali di distribuzione.



### **Create i contenuti una sola volta e pubblicateli ovunque (Create Once, Publish Everywhere, COPE)**

Con Tridion Docs non dovrete più aggiornare lo stesso contenuto più volte in manuali simili. Questo sistema permette infatti di aggiornare qualsiasi componente del contenuto una sola volta, con la certezza che tale modifica verrà applicata automaticamente ovunque esso venga utilizzato.

Questo approccio basato sul principio **COPE (Create Once, Publish Everywhere, ossia: creare una sola volta, pubblicare ovunque)** trasforma la precisione dei contenuti e, inoltre, ne ottimizza la reperibilità, in quanto la relativa classificazione e l'applicazione di tag è gestita a livello dei singoli componenti e non della documentazione in sé.

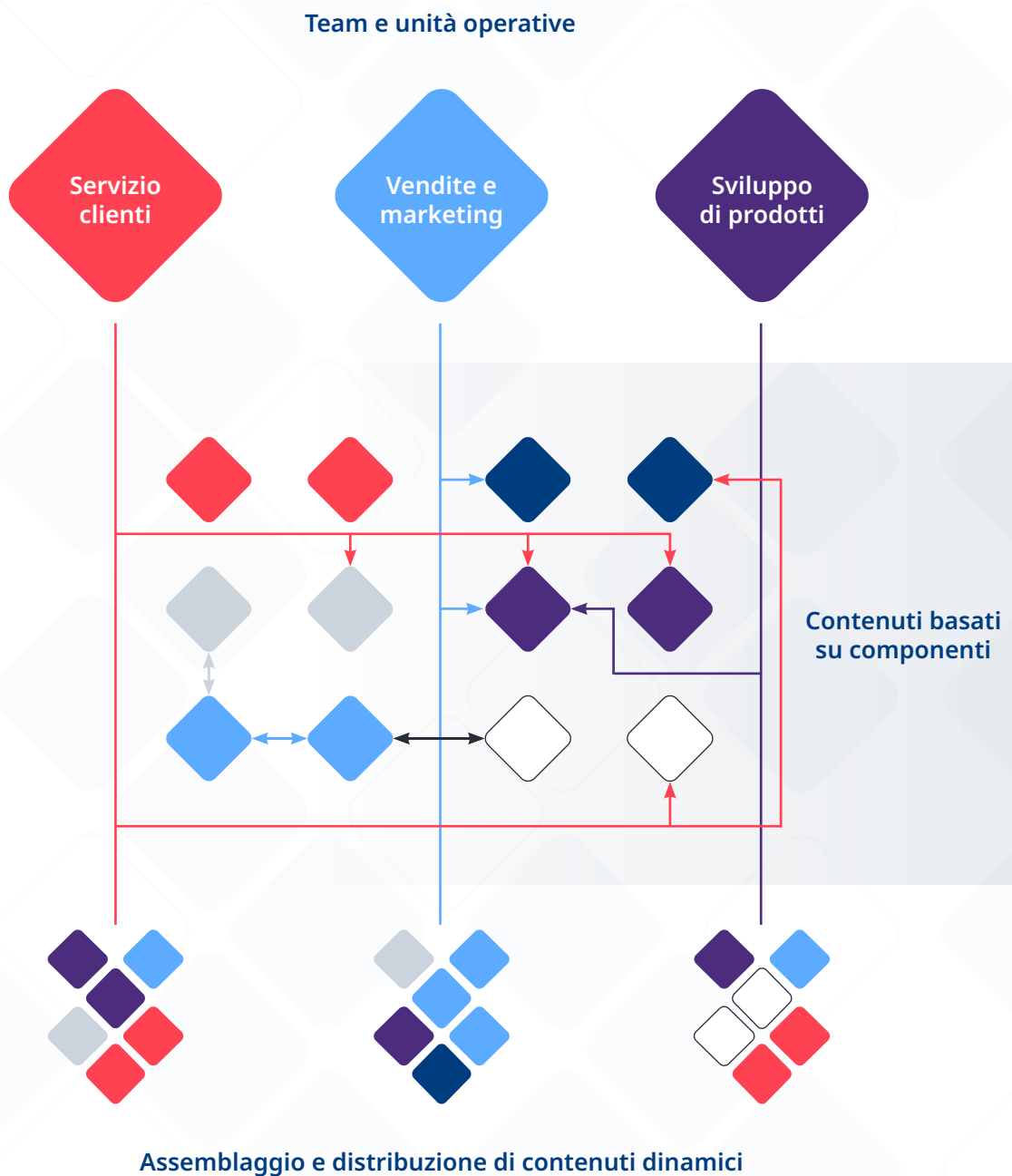


### **Semplificare la localizzazione**

La gestione dei contenuti a livello dei componenti, inoltre, semplifica la localizzazione dei contenuti in diverse lingue. Tridion Docs agevola notevolmente l'invio dei contenuti da tradurre e la gestione delle versioni localizzate ricevute successivamente al processo di traduzione.

## Semplificate la creazione di contenuti

Tridion Docs semplifica la creazione di contenuti consentendo a diversi team di collaborare su componenti modulari di contenuti. Questi componenti vengono quindi assemblati dinamicamente in output coesivi e personalizzati. Questo approccio consente di riutilizzare e aggiornare facilmente i contenuti finali, assicurando che siano di alta qualità, completi e prodotti in modo efficiente per soddisfare le esigenze specifiche del pubblico.



*Contenuti basati su componenti in modo da favorirne il riutilizzo per molteplici finalità e agevolare la collaborazione tra i team in lingue multiple*



Il passaggio allo standard DITA e l'implementazione di Tridion ci hanno consentito di acquisire e sfruttare un maggiore controllo. Ci hanno offerto nuovi modi di pensare ai contenuti: come li utilizziamo, chi li crea e come li condividiamo. Ci hanno offerto più flessibilità e opportunità che prima non avevamo.

Jonathan Chandler,  
responsabile del gruppo  
Comunicazioni tecniche

**Intralox**

## Risultati

**99%** di riduzione dei costi annuali del DTP

**3x** di produttività più alta rispetto agli utenti che non utilizzano Tridion

**79%** di risparmio sui costi di traduzione



## La distribuzione flessibile dei contenuti supporta l'accesso personalizzato alle informazioni da parte di tutti

La peculiarità di Tridion Docs è il fatto di essere un sistema **headless di gestione dei contenuti a livello dei componenti (CCMS)**. Ciò significa che non è vincolato a una specifica modalità di presentazione, ma si basa su funzionalità flessibili e omnicanale di distribuzione dei contenuti tramite API, laddove la corretta formattazione è applicata automaticamente.

Con un sistema headless, potete creare varie tipologie di ambienti dinamici per garantire l'accesso personalizzato ai contenuti, in base al ruolo e al livello di autenticazione del destinatario, tra cui:

- app per dispositivi mobili;
- agenti virtuali o chatbot per l'intelligenza artificiale;
- portali self-service per partner e clienti;
- integrazione con flussi di lavoro o sistemi di formazione esistenti;
- integrazione con altri sistemi aziendali, come ad esempio PLM, ERP or CRM.

Questa flessibilità è resa possibile dall'utilizzo di metadati avanzati che favoriscono la personalizzazione, i contenuti condizionali e altri aspetti dinamici della distribuzione dei contenuti. Tali contenuti arricchiti di metadati sono definiti "**contenuti intelligenti**".

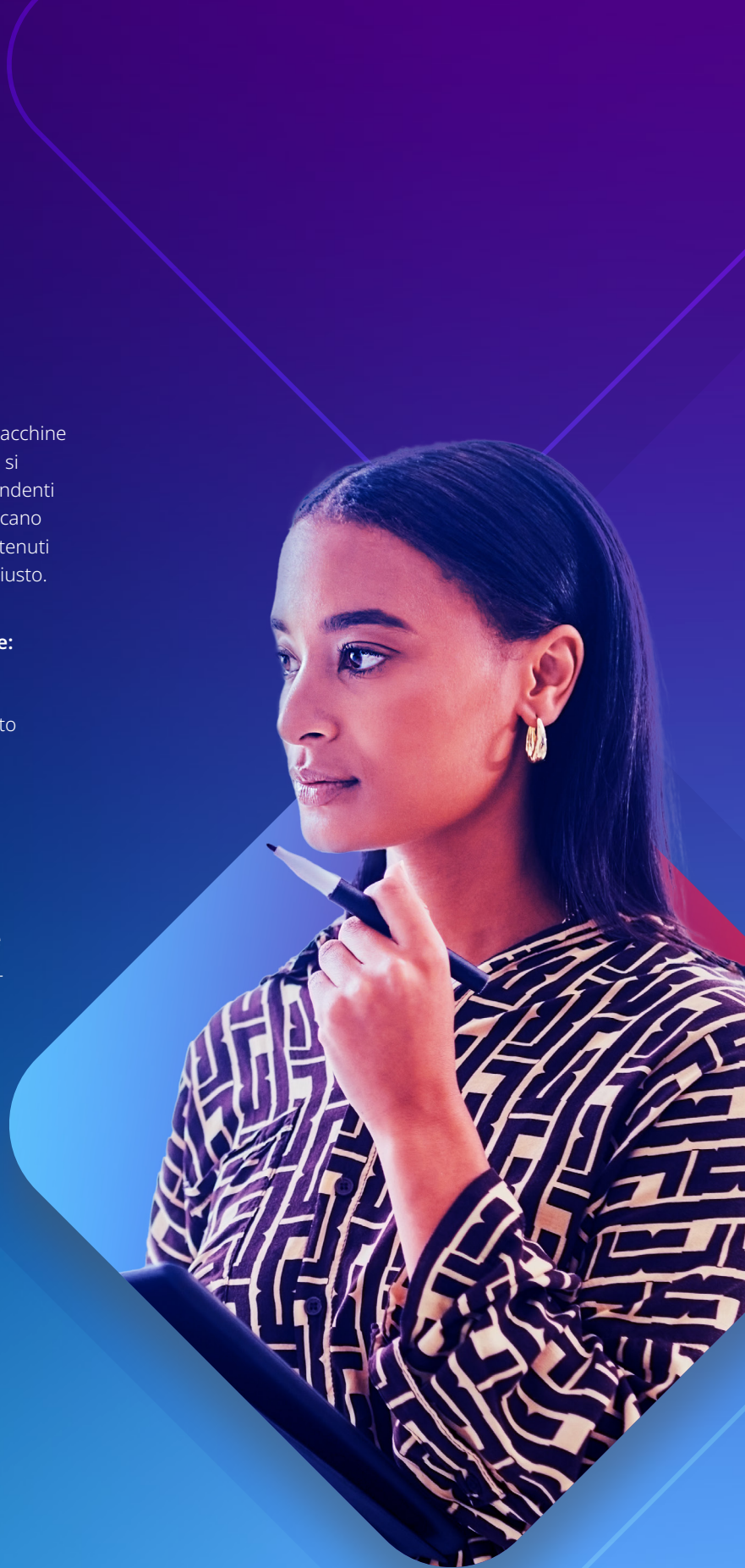
## Che cos'è un contenuto intelligente?

I contenuti intelligenti sono leggibili e utilizzabili da macchine e servizi di intelligenza artificiale (AI). In questo modo, si semplifica la navigazione e la ricerca, fornendo a dipendenti e clienti un accesso illimitato alle informazioni che cercano nel momento in cui ne hanno bisogno. In breve, i contenuti intelligenti arrivano alla persona giusta al momento giusto.

### Per essere "intelligenti", i contenuti devono essere:

- Strutturati
- Memorizzati in componenti specifici per argomento
- Riutilizzabili
- Privi di formato
- Arricchiti con metadati

Grazie alla sua concezione progettuale, Tridion Docs offre queste funzionalità fondamentali e le arricchisce ulteriormente grazie all'uso opzionale di **intelligenza artificiale semantica**, **tassonomie** e **grafici della conoscenza**, grandi modelli linguistici (LLM) e assemblaggio e distribuzione di contenuti dinamici.





## Le funzionalità di intelligenza artificiale di Tridion

L'approccio di Tridion Docs all'intelligenza artificiale viene attentamente calcolato per offrire il massimo valore ai team di comunicazione tecnica e ai consumatori di contenuti.



### Intelligenza artificiale semantica

L'intelligenza artificiale semantica migliora la reperibilità dei contenuti automatizzandone la classificazione. Questa funzione non solo semplifica e velocizza la creazione dei contenuti, ma consente anche agli utenti di trovare rapidamente le informazioni rilevanti grazie a funzioni quali il completamento automatico, il riconoscimento dei sinonimi e i risultati basati sul contesto.



### Assistenza per l'authoring

Il nostro assistente per l'authoring basato sull'intelligenza artificiale aiuta a creare contenuti chiari e concisi. Semplifica passaggi complessi, corregge grammatica e ortografia, riformula e riassume il testo selezionato per migliorarne la leggibilità.



### Trustable Chat

Trustable Chat di Tridion Docs offre agli utenti dei contenuti con un'esperienza di chat affidabile. Offre risposte chiare alle domande, link ai materiali di origine e azioni di follow-up pertinenti. Le informazioni della chat si basano sui contenuti di Tridion Docs e sono estremamente accurate e affidabili grazie alla Retrieval Augmented Generation (RAG).



### Navigazione guidata

La nostra innovativa navigazione dei contenuti consente agli utenti di esplorare facilmente informazioni esaurienti. Il layout visualizza in modo dinamico un argomento centrale circondato da argomenti correlati, consentendo agli utenti di trovare rapidamente le informazioni di cui hanno bisogno senza nemmeno digitarle. Scorrendo i titoli e le brevi descrizioni, gli utenti possono passare alla fase successiva con un solo clic.

Utilizzando le funzionalità di intelligenza artificiale integrate in Tridion Docs, potete facilmente creare contenuti intelligenti individuabili, riutilizzabili e adattabili a diversi contesti. Questo approccio non solo aumenta la fiducia e la produttività degli utenti, ma semplifica anche i processi di creazione e gestione dei contenuti.





## In cosa consiste Tridion Docs?

Le funzionalità di Tridion Docs coprono una vasta gamma di aree funzionali:



### Esperienze relative ai contenuti

#### Tridion Docs Genius

Raggiungete gli obiettivi più velocemente con la rilevazione di contenuti intelligenti, utilizzando una chat basata sull'intelligenza artificiale affidabile che estrae le risposte dalla vostra documentazione, oltre a consigli intelligenti sui contenuti, ricerche avanzate basate sull'intento, esperienze guidate e distribuzione di informazioni tradizionale in stile portale.

#### Dynamic Experience Delivery (DXD)

Distribuite le informazioni in modo dinamico a qualsiasi punto di contatto digitale grazie alle nostre funzionalità di pubblicazione headless, per distribuire contenuti in modo sicuro e fluido su qualsiasi canale.



### Collaborazione sui contenuti

#### Draft Space

Create contenuti in un'interfaccia semplice, online, in stile Word, basata sull'intelligenza artificiale generativa.

#### Review Space

Coinvolgete i vostri esperti in materia in un processo di revisione di documentazione collaborativo e facile da gestire all'interno di un ambiente online protetto.



### Governance dei contenuti

#### Taxonomy Space

Gestite facilmente le tassonomie e i modelli di conoscenza utilizzando standard aperti come SKOS ed EuroVoc.

#### Organize Space

Gestite in modo efficace la documentazione e i processi di traduzione della vostra azienda, configurando utenti, flussi di lavoro e autorizzazioni attraverso un'interfaccia Web intuitiva. Ottenete una panoramica istantanea del progetto e passate facilmente agli strumenti necessari per portare a termine il lavoro.



**Avevamo bisogno di un sistema che ci permettesse di gestire le varianti dei nostri contenuti tra i diversi marchi e prodotti e fornire le informazioni giuste al cliente giusto... Tridion Docs ci ha offerto un sistema in grado di soddisfare le nostre esigenze.**

Louis De Jaegher,  
After-Market Process Development Manager

**Atlas Copco**

## Risultati

**100%** Riduzione dei costi di desktop publishing

**20%** Riduzione dei costi di traduzione

**50%** Aumento dell'efficienza



## Tridion Docs fa la differenza



### CCMS numero uno del settore

La società di analisi indipendente Ars Logica ha definito Tridion Docs il **miglior sistema CCMS** sul mercato, particolarmente adatto alle grandi imprese con esigenze complesse in termini di contenuti.



### Basato sull'intelligenza artificiale

L'intelligenza artificiale generativa e semantica lavorano in sinergia attraverso grafi della conoscenza, metadati generati automaticamente e l'uso degli LLM, aiutando le persone a raggiungere più velocemente i propri obiettivi e gli autori a redigere contenuti in modo più efficiente.



### Gestione completa del ciclo di vita dei contenuti

Tridion Docs è una soluzione di contenuti strutturati completa che offre una fonte unica di dati che unisce il modo in cui i contenuti vengono creati, tradotti, gestiti, distribuiti e utilizzati.



### Progettato per gestire la complessità

Tridion Docs non ha rivali nella gestione di volumi elevati di variazioni dei contenuti simultanee e interdipendenti tra più prodotti, aree geografiche, lingue e canali.



### Traduzioni affidabili

Tridion Docs si integra alla perfezione con le tecnologie linguistiche RWS per semplificare i processi di traduzione e localizzazione e garantire contenuti di alta qualità in qualsiasi lingua.



### Sicuro. Stabile. Scalabile.

Le certificazioni di qualità e sicurezza per la grande impresa, l'architettura interoperabile e le opzioni di implementazione in sede, ibride e su cloud vi consentono di affidarvi a Tridion Docs in ogni fase del processo.





Tridion Docs ci ha permesso di fornire alle parti interessate la prova che questo sistema era quello su cui volevamo costruire la nostra soluzione aziendale.

Ryan Shubert,  
Technical Publications Manager, RUCKUS Networks

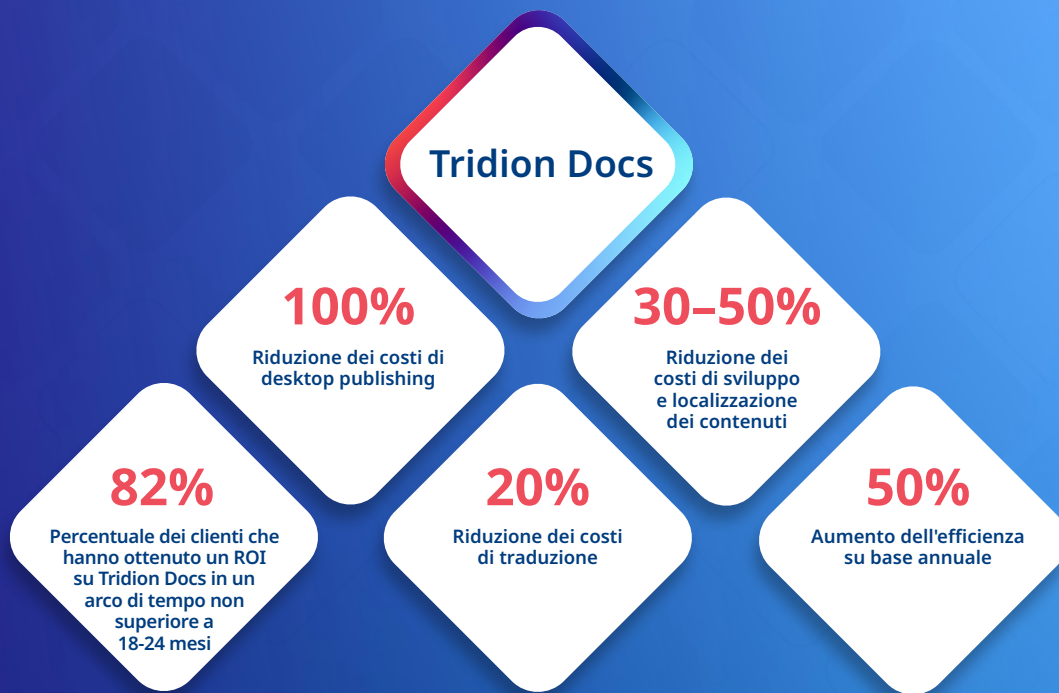
**CommScope**

### Risultati

**20%** Riutilizzo dei contenuti ogni trimestre

**60%** Risparmio sui costi di hosting

**100%** Completamente implementato entro un mese



## Tridion Docs: fiducia nei contenuti in un mondo complesso

[rws.com/it/tridion-docs](https://rws.com/it/tridion-docs)

### 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 combinazione di tecnologia basata sull'intelligenza artificiale e di competenza umana 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.

Negli ultimi 20 anni abbiamo sviluppato le nostre soluzioni basate sull'intelligenza artificiale e aiutato i clienti a esplorare, creare e utilizzare le applicazioni di intelligenza artificiale multilingue. Con oltre 45 brevetti legati all'intelligenza artificiale e più di 100 pubblicazioni peer-reviewed, abbiamo l'esperienza e le competenze necessarie per fornire assistenza ai clienti nel loro percorso verso l'intelligenza artificiale.

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 a Europa, Asia Pacifico, Africa, Nord America 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](https://www.rws.com/it)

© 2024 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.