



# Tridion Docsで優れた フィールドサービス用の ドキュメントを作成



## 対象となるユーザー

フィールドサービスマネージャーやナレッジマネージャーは、現場の技術者が信頼できる最高品質の資料に容易にアクセスできるようにする必要があります。

Tridion Docsを導入すると、技術者は現場でネットワークに接続できなくても必要な情報や回答をすばやく効率的に見つけられるようになります。また、平均修復時間 (MTTR) と初回修復率 (FTFR) の向上にも大きく役立ちます。



## 現場の技術者に適切な回答を提供

機械のメンテナンスや修理が必要な場合、顧客はサービスプロバイダに対し、迅速かつ効果的でダウンタイムがほとんどない対応を期待します。

現場で仕事をする技術者にとって、メンテナンスマニュアルやスペアパーツブック、設置ガイドなどのドキュメントは、作業を迅速かつ効果的に行うための鍵となります。このコンテンツの品質とアクセスのしやすさは、MTTRやFTFRに直接影響するため、顧客満足度にも反映されます。

### 問題点： 見つからない、使用できない

印刷されたマニュアルでも画面でのPDFでも、従来のコンテンツ制作・配信アプローチでは、現場での情報へのアクセスで多くの問題が発生します。

同じ製品のさまざまなバージョンに対応するために「定型の」ドキュメントを作成している組織もあれば、似ているようで違うドキュメントを大量に作成している組織もあります。どちらの方法にしても、ドキュメントの更新には時間がかかるため不正確になりやすく、検索もしづらくなります。形式が制限されていることも、現場でのアクセスに制約を与えています。

こうしたすべての状況によって、技術者が必要なときに必要なものを見つけるのに苦労し、遅延や修理コストの増加につながるのです。

### なぜ問題を解決すべきか： 不要なリスクを排除するため

現場での情報の正確さ、見つけやすさ、利用可能性に取り組むことで、MTTRやFTFRを高める大きなチャンスを得られるだけでなく、現場作業におけるリスクを大幅に軽減することもできます。

手順書が古かったり、見つけにくかったりすると、結果的に高価な機械に損傷を与えてしまいかねません。さらに悪いケースでは、現場の技術者が事故に遭ったり、負傷したりすることもあります。このような事故は、情報に関する問題だったが、訴訟につながる大惨事へと変わってしまうリスクをはらんでいます。

### 解決策： 信頼できる唯一の情報源を持つ

Tridion Docsは、フィールドサービス用のドキュメント作成、管理、配信に改善策を提供し、ドキュメントの正確性、可用性、見つけやすさに変革をもたらします。ここで最も重要なのは、3つの鍵となる高度な機能です。

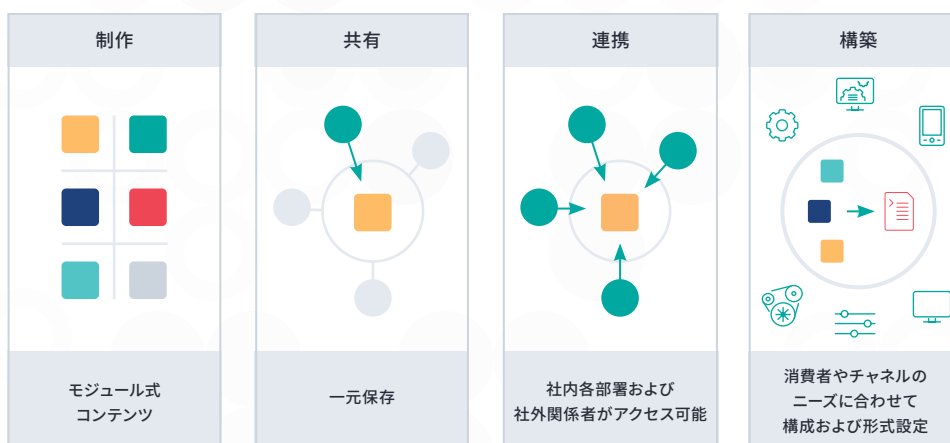
1つ目は、モジュール形式でのコンテンツの制作と管理です。これにより、信頼できる唯一の情報源が確立され、フィールドサービス用コンテンツが最新かつ正確なものであると確信できるようになります (4ページ)。2つ目は、柔軟性です。形式やチャネルを問わずコンテンツを配信できるため、技術者がいつでもアクセスできます (5ページ)。3つ目は、セマンティックAIです。フィールドサービス用のコンテンツを検索しやすくし、技術者が必要な情報をすばやく見つけられるようになります (6ページ)。



## モジュール式コンテンツにより正確さなどを向上

コンテンツ管理システム (CMS) は、フィールドサービス用コンテンツの一元管理と分類に役立ちます。ただし、これは技術者が信頼できる唯一の情報源を作成する第1段階にすぎません。

Tridion Docsはコンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) です。コンテンツをドキュメントとしてではなく、個別のコンポーネントとして保持します。コンポーネントとは、コンテンツのフレーズや段落、一連の段落、画像、動画、表などの「モジュール」です。Tridionでは、「トピック」と呼ばれる関連コンポーネントを1つにまとめて組み立て、ドキュメントなどの成果物が作成されます。



### 一度作成すれば、どこでも公開可能

CCMSを使用すると、同じ内容を20種類のマニュアルで20回更新する必要はありません（また、変更箇所を判断しにくい「定型の」ドキュメントによって更新を避けようとする必要もありません）。コンテンツコンポーネントを一度更新すれば、そのコンポーネントが使用されているすべての場所に変更が反映されるのです。

この「一度作成すれば、どこでも公開可能」のアプローチにより、コンテンツの正確さが向上します。また、コンテンツの分類とタグ付けがドキュメントレベルではなくコンポーネントレベルで行われるため、見つけやすさも向上します。これにより、技術者は必要なトピックにすぐにアクセスでき、見つけた情報を信頼できます。

### ローカリゼーションを簡素化

コンポーネントコンテンツ管理により、さまざまな言語でのコンテンツのローカリゼーションもシンプルになります。Tridion Docsを使用すると、コンテンツの翻訳への直接プッシュや、翻訳から戻ってきたローカライズ版の管理が簡単になります。

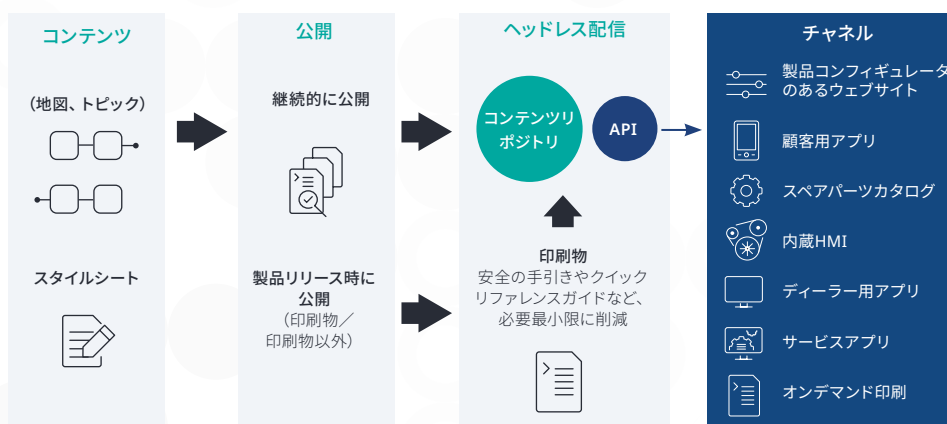
## 柔軟なコンテンツ配信により、誰もがアクセス可能に

Tridion Docsは、単なるCCMSではなく、ヘッドレスCCMSです。つまり、特定の表示モードに縛られない、柔軟なコンテンツ配信機能を備えています。

Tridionでは、コンテンツは形式が制限されることはありません。適切な形式が自動的に適用され、APIを介して任意の公開チャンネルにプルまたはプッシュされます。

フィールドサービス用のヘッドレスコンテンツは、現場で使用するデバイスに合わせてすぐに形式設定されて配信されるため、技術者が情報を非常に手軽に入手できるようになります。それだけではありません。ヘッドレスモデルにより、次のようなコンテンツへのアクセスを目的としたあらゆる種類の動的環境を作成できます。

- モバイルアプリ
- パートナーや顧客向けのセルフサービスポータル
- フィールドサービス管理ソフトウェアやトレーニングシステムとの統合環境
- PLMシステム、ERPシステム、CRMシステムなどのビジネスシステムとの統合環境



### セルフサービスの価値

顧客向けのセルフサービスソリューションを作成できることは、フィールドサービスにもう1つの側面をもたらします。つまり、顧客の要求に応じて診断情報を提供し、修理の提案をしてから技術者が訪問するため、顧客が望む可視性と制御を提供し、全体的な満足度を高められるということです。

### オフラインでの業務遂行

フィールドサービスにおいて重要なのは、Tridion Docsではオンラインとオフライン両方での表示をサポートしており、ネットワークに接続できない環境にいる技術者でも必要な情報にアクセスできる点です。

## フィールドサービスを改善するセマンティックAIなどのスマートな機能

Tridionでは、フィールドサービスのコンテンツ配信で常に最先端のテクノロジーを利用することができます。

すでに説明したように、Tridion Docsのモジュール式コンテンツ管理は、ドキュメントレベルではなくコンポーネントレベルでコンテンツを分類し、タグ付けするため、コンテンツの見つけやすさが即座に向上します。しかし、要因はそれだけではありません。

### 優れた検索体験を生み出すセマンティックAI

セマンティックAIは、高度なナレッジ管理技術と機械学習を組み合わせ、コンテンツの分類をさらに向上させ、検索結果を変革するTridionの機能です。

TridionのセマンティックAI機能を使用し、フィールドサービス用コンテンツを整理・分類すると、現場の技術者やセルフサービスの顧客は、Googleのようにスムーズに情報を検索することができます。検索にはオートコンプリート機能が備わっています。検索語が完全に一致していなくても、同義語やコンテキストに基づいた結果が得られます。また、関連するコンテンツの候補も確認できます。このような直感的で反応の早い検索体験が、技術者（または顧客）がタスクを完了するときの安心感と生産性に影響を与えるのは明らかです。

## Atlas Copco社に とってのメリット

「Tridion Docsは、当社の要求を満たし、目標の達成に役立つ魅力的なシステムを提供してくれました」

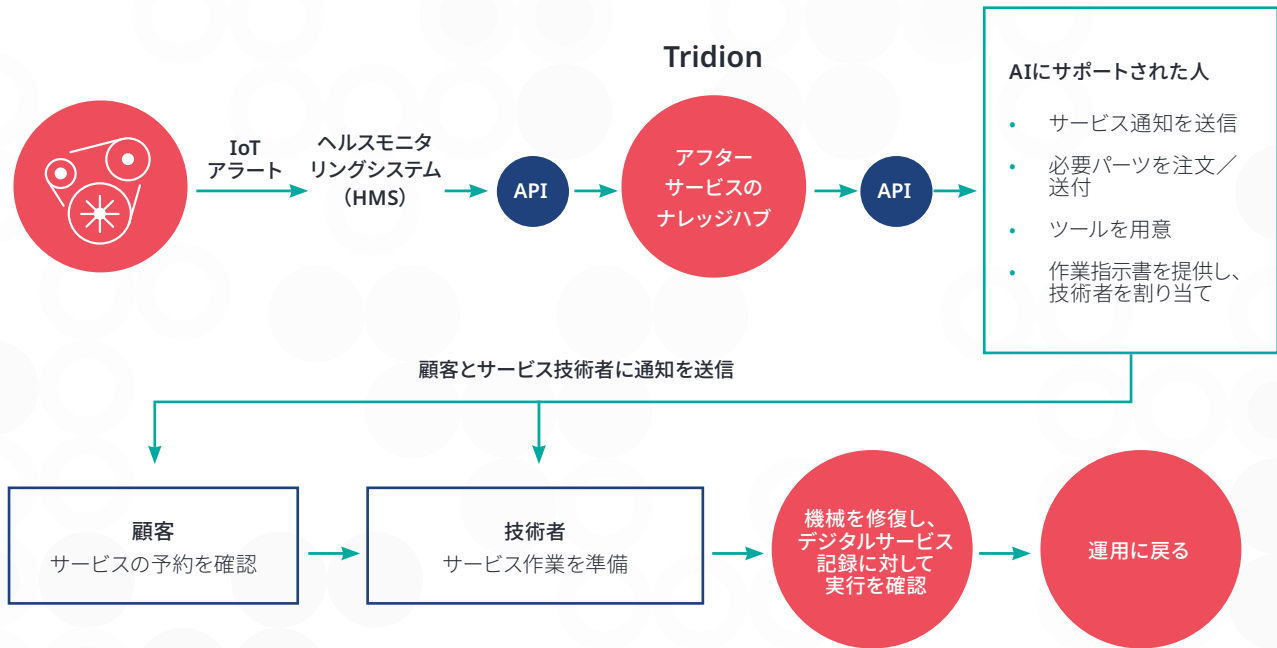
- 効率が50%向上
- 顧客満足度を向上
- スペアパーツの誤注文を削減

### インタラクティブな形式設定によりフィールドサービスが向上

ヘッドレスCCMSであるTridion Docsは、拡張現実 (AR) や仮想現実 (VR) のプラットフォームと連携する理想的なソリューションでもあり、シミュレーションやアニメーションなどを活用して生き生きとしたフィールドサービス用コンテンツを実現できます。RWSは、AR/VRプロバイダと提携してこれを支援します。コンテンツの形式が制限されず、適切に構造化されたコンポーネントとして保持されるため、プロセスはシンプルなものになります。

### IoTの統合により、状況に基づくメンテナンス (CBM) をサポート

Tridion Docsを使用すると、機器内のモノのインターネット (IoT) センサーによってトリガーされたアラートに対応するヘルスマニタリングシステムとリンクし、メンテナンスを効率化することもできます。これにより、CBM戦略を導入し、アラートの対応に必要な場合はいつでも、セルフサービスアドバイスを含むサービス通知や指示を自動的に送信できます。



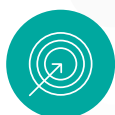
## Leapmotor社 (電気自動車)

「RWSが開発したサービス情報プラットフォームは、大成功を収めました。Tridion Docsは充実した機能を備え、当社の要件に合わせてカスタマイズできます」

- アフターサービスへの相談と顧客からの苦情が40%削減

## 常に期待を上回る顧客対応を目指して

Tridion Docsを使用して、フィールドサービスを変革しましょう。



### 高度なコンテンツ管理

- 正確さ: 信頼できる唯一の情報源
- 利用可能性: 任意のチャネルへ、任意の形式で動的配信 (AR/VRを含む)
- 見つけやすさ: インテリジェントな分類と検索オプション



### 卓越した現場体験

- 品質: 最初から高品質
- 生産性: 効率的に作業
- 向上: 現場でのトレーニング、インタラクティブな表示



### 価値の追加

- セルフサービス: 顧客に制御性と安心感を提供
- 連携: より効率的なエンドツーエンドプロセス
- ローカリゼーション: 翻訳管理を簡素化



### ビジネス上の成果

- MTMR: 平均修理時間を短縮
- FTFR: 初回修復率を改善
- 信頼: より良い顧客関係

## Meyn社 (鶏肉加工)

「Tridion Docsによって、ドキュメントの一貫性、正確性、統一性を劇的に向上できました。次は、Tridion Docsでセルフサービスの発行モデルを実現します」

- 一貫性と正確性の向上
- 顧客満足度を向上
- EU規制に準拠



詳細はこちら

[rws.com/tridion/field-services](https://rws.com/tridion/field-services)

#### RWSについて

RWS Holdings plcは、テクノロジーを駆使した言語サービス、コンテンツサービス、知的財産サービスを提供する、唯一無二のリーディングプロバイダです。当社はコンテンツの変革と多言語データ分析を通じて、テクノロジーと文化に関する専門知識を独自に組み合わせ、お客様がどこでも、あらゆる言語で理解されるようにすることでビジネスの成長をサポートします。

当社が目指しているのは、グローバルな理解の実現です。文化の理解、企業の理解、技術の理解を組み合わせることにより、当社のサービスとテクノロジーが、顧客の獲得と維持、魅力的なユーザー体験の提供、コンプライアンスの維持、データやコンテンツにおける実用的なインサイトの獲得など、お客様をさまざまな面でサポートします。

当社のお客様には、世界の大手ブランド上位100社のうちの90社、製薬会社上位20社、大手特許事務所上位20社のうちの19社が含まれています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、北南米に広がっています。自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野を網羅しており、5つの大陸に展開した80を超えるグローバル拠点からサービスを提供しています。

1958年に設立されたRWSは、英国に本社を置き、AIM、ロンドン証券取引所規制市場に上場されています (RWS.L)。詳細については、[www.rws.com/jp/](https://www.rws.com/jp/)をご覧ください。

© 2022 All rights reserved. ここに記載されている情報は、RWS Group\*の機密情報および専有情報とみなされます。  
\* RWS Groupとは、RWS Holdings PLCおよびその関連会社および子会社の代表を意味します。