

Tridion Docs と AI で優れた フィールドサービス用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 (FTR) 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上の 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。

重要である理由：不要なリスクの排除

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。

ソリューション：信頼できる唯一の情報源

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。形式やチャン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 **(6 ページ)**。3つ目は、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 **(8 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。

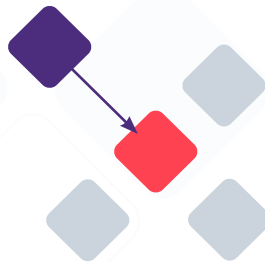
Tridion Docs はコンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) です。コンテンツをドキュメントとしてではなく、個別のコンポーネントとして保持します。コンポーネントとは、コンテンツのフレーズや段落、一連の段落、画像、動画、表などの「モジュール」です。Tridion Docs では、「トピック」と呼ばれる関連コンポーネントを 1 つにまとめて組み立て、ドキュメントなどの成果物が作成されます。

制作者



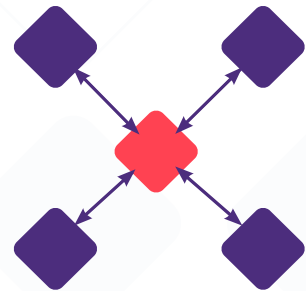
コンテンツはモジュール式
コンポーネントで
作成されます

一元化



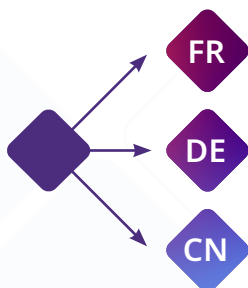
コンポーネントは、
共有の場所に一元的に
保存されます

連携



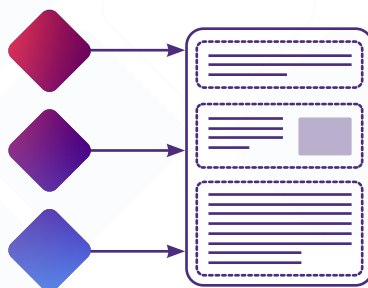
コンテンツの制作やレビューは、
社内外の関係者が行います

翻訳



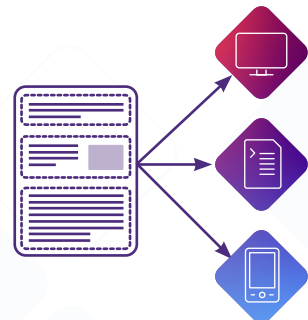
ワークフローにより、
コンテンツコンポーネントの
翻訳が自動的に行われます

構成



コンポーネントが動的に構成され、
成果物が生まれます

公開



コンテンツは、消費者やチャンネルの
ニーズに応じて形式設定が行われ、
公開されます

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ます。

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 Docs 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

コンテンツ

公開

ヘッドレス配信

チャンネル



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 Docs 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 Docs の機能です。

Tridion Docs 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**
- 顧客満足度の向上
- スペアパーツの誤注文が減少

「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% 減少



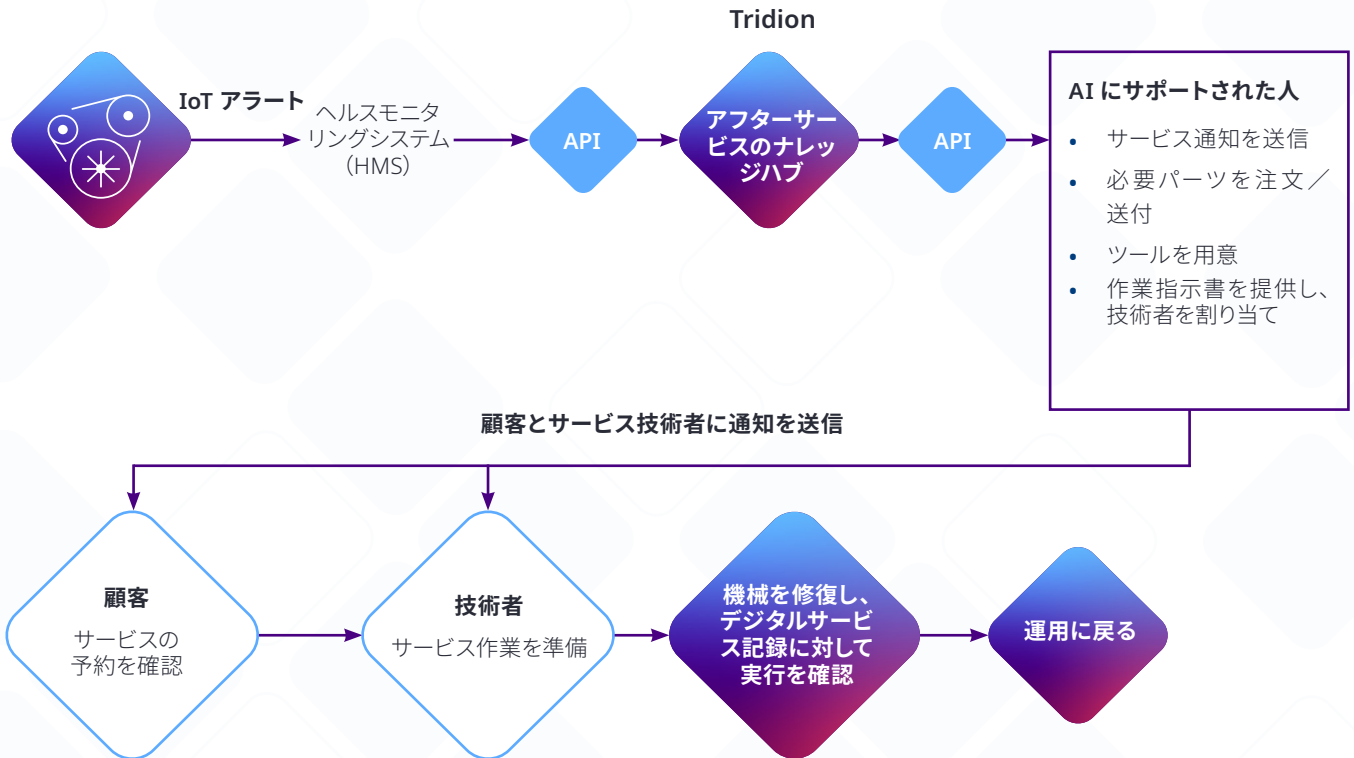
相互運用性

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まるサービス通知や指示を自動的に送信できます。





Genius : ワンランク上のインテリジェントなコンテンツ検索

当社のセマンティック AI 機能を基盤にした Tridion Docs Genius は、現場の技術者による情報のやり取りと検索に変革をもたらします。

複雑な装置を設定したり、多面的な問題を解決したりする場合、技術者には手順以上の情報が必要になります。さまざまな情報を組み合わせ、包括的に理解する必要があります。このような状況で、Tridion Docs Genius はインテリジェントなガイドとして機能します。技術者が複雑なタスクを効率よく成し遂げるために必要な知識のパズルを組み立てられるよう支援します。

ヘキサホップ : 直感的なコンテンツナビゲーション

ヘキサホップは、コンテンツ検索に革新的なアプローチをもたらします。技術者がトピックを探索すると、ヘキサホップがインテリジェントな提案を提示し、関連するコンテンツを案内します。この直感的なシステムでは、トピック間のつながりが明確に示されるため、技術者は情報の中を適切に進み、必要な情報を迅速かつ効率的に見つけられます。

高度なトラブルシューティング技術
CMOS のリセットデバイスの BIOS (Basic Input/Output System) 設定を工場出荷時の既定値にリセットします。これにより、特定の設定問題が解決することもあります。また、オーバークロック設定が削除されることもあります。もしくは...

Presla X5000-V765H ファームウェアの更新
互換性の問題やマルウェアを回避するため、ファームウェアの更新ファイルは Presla の製造元のウェブサイトからのみダウンロードしてください。
・ファームウェアを更新する前に、データをバックアップし...

エラーメッセージ
「ディスク読み込みエラー」デバイスの内部ストレージまたは接続されているストレージデバイスに問題がある可能性があります。
「システムがオーバーヒートしています」このメッセージは、デバイスが熱くなりすぎていることを警告しています...

安全上の注意事項
内部には触らないようにします (資格がある場合を除く)。X5000-V765H の内部には繊細な電子部品が含まれている可能性があります。電子機器の修理経験がない限り、機器を開けることは控えてください。開けると...

信頼できるチャット: AI を活用した信頼性の高いサポート

Genius は信頼できるチャット機能も備えています。この機能は、情報を得る過程で技術者を案内する AI アシスタントです。汎用チャットボットとは次の点で異なります。

- 信頼できるコンテンツソースからのみ回答を引き出します
- 検証できるように情報源への参照を提供します
- ユーザーがコンテキスト全体にアクセスして、トピックを詳しく調べることができます

会話型 AI と信頼性の高い情報をこのように組み合わせることで、技術者は正しい回答を迅速に得られるようになり、現場での安心感と生産性が向上します。





常に期待を上回る顧客対応を目指して

Tridion Docs と AI を活用してフィールドサービス業務を変革。



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**: 任意のチャンネルへ、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、検索オプション、AI を活用した検索ツール



その他の価値

- **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
- **カスタマイズ**: 特定のニーズに合わせてカスタマイズしたナレッジポータル



卓越した現場体験

- **品質**: 最初から高品質
- **生産性**: AI を利用した情報検索で作業効率をアップ
- **向上**: 現場でのトレーニング、インタラクティブな表示、インテリジェントなコンテンツナビゲーション



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」

- 一貫性と正確さの向上
- 顧客満足度の向上
- EU 規制に準拠

Tridion Docs — 複雑な世界でも信頼できるコンテンツを実現

詳しくはこちら：rws.com/jp/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、AI を活用したテクノロジーと人間の専門知識を組み合わせ、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。

過去 20 年間にわたり、当社は独自の AI ソリューションを進化させるとともに、お客様による多言語 AI アプリケーションの探求、構築、使用を支援してきました。また、45 件以上の AI 関連特許と 100 件以上の査読論文を保有し、お客様の AI 導入をサポートしてきた経験と専門知識があります。

世界のトップブランド 100 社の 80% 以上、フォーチュン誌の「最も賞賛される企業」20 社の 4 分の 3 以上、さらに大手製薬会社、投資銀行、法律事務所、特許事務所のほぼすべてが当社を利用しています。クライアントベースは、ヨーロッパ、アジア太平洋、アフリカ、北南米に広がっています。5 つの大陸に展開した 65 を超えるグローバル拠点から、自動車、化学、金融、法律、医療、製薬、テクノロジー、電気通信の各分野のお客様に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 をご覧ください。

© 2024 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。