

SDL



**Your Content
Their Language**



グローバルコンテンツライフサイクル

全世界の顧客を対象としたドキュメントの作成、管理、翻訳、パブリッシュの最適化
おこなうためのグローバル情報管理の実現方法

SDL

**エンタープライズセールス ヴァイスプレジデント
Clive Thomas**

DESIGN IT! Forum 2009

August 27, 2009



- SDLについて – ミッション、規模、ロケーション等
- グローバルオーディエンスに向けた技術コンテンツを管理するにあたっての課題
- なぜ企業はグローバル情報管理(GIM:Global Information Management)を導入するのか？そして、それをどのようにおこない、それによってどんなメリットを得られるのか？
- SDL Xysoft – 素早く、安全に、そして効果的にDITAを“out of the box”で利用する
- 事例 – SDLの技術を使って固有のビジネスメリットを創出
- 次におこなうべきことは？



SDLのミッション

SDLはグローバルコンテンツを配信するための
ソフトウェアとサービスを提供し
グローバル企業の収益拡大とコスト削減を促進します



SDLはグローバル情報管理(GIM: Global Information Management)のリーディングカンパニーです

- 全世界で\$250mの売り上げ
- 全世界 32カ国、50オフィス、2,000人の従業員
- 500人以上が新しいテクノロジーの開発に従事
- 長期間に渡る安定した収益性と財務状態でアワードを受賞
- 世界の翻訳業務において80%以上がSDLのテクノロジーツールを使用

‘50 Top Global Brands*’ の41社に提供

SDI 



ORACLE



JPMorgan 



HSBC 

SONY

Microsoft



Canon



Merrill Lynch



The Coca-Cola Company

NOKIA
Connecting People

citi

Google

Morgan Stanley



PHILIPS
sense and simplicity



imagination at work

Nintendo



THOMSON REUTERS



Kellogg's

accenture
High performance. Delivered.



SIEMENS

CISCO

HONDA
The Power of Dreams



ebay

*Source: Interbrand, 2008

● 世界的リーダー

- コンポーネントコンテンツ 管理 (CCM)
- ダイナミックパブリッシング
- XML スタンドアード (DITA / S1000D)

● マーケットにおける2つの最強ベンダーが合併

- 300以上の企業で採用
- 本技術領域において最大規模の企業の1つ
- 最も強力な製品セット
- SDL GIM翻訳管理テクノロジーとエンドトゥエンドでインテグレーションできる唯一のベンダー

● 技術的な強み

- スタンドアードな規格 (DITA / S1000D) をout of the boxで最強にサポート
- 素早い導入で短期間でROIを得られる
- パワフルな多言語管理: SDL GIMテクノロジーとのインテグレーションによって実現
- コンテンツのオーサリング、翻訳、パブリッシングソリューションをエンドトゥエンドで提供できる唯一のベンダー



ハイテク、ソフトウェア、テレコム、製造 **SDI**



ESRI | GIS Software that Gives You
THE GEOGRAPHIC ADVANTAGE





グローバルコンテンツ管理の課題

グローバル顧客とのコミュニケーション



コンテンツ作成段階



- 多様なコンテンツの種類
- 複数の部門
- 更なる企業買収
- ブランド多様化
- 更に短くなる商品のライフサイクル
- 多様な市場

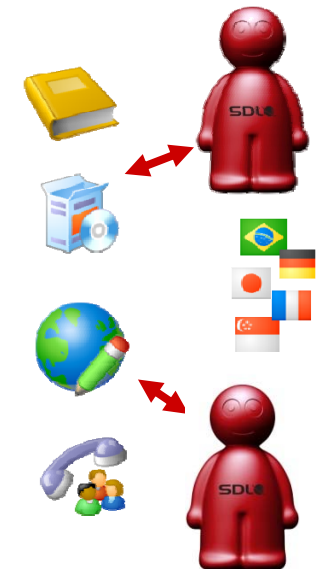
顧客は
コミュニケーションを
必要としている

- 「異なった目的で」
- 「できる限り早く」
- 「それぞれの言語で」

複雑さの多様化

- プロセスにおける課題
- コンテンツの急増
- 社内外での分裂化

グローバル顧客



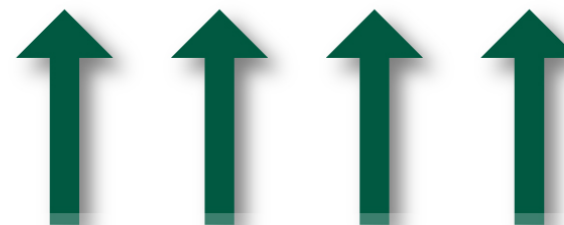
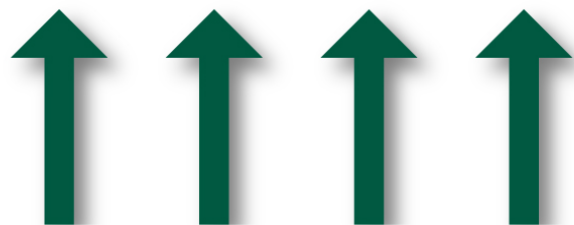
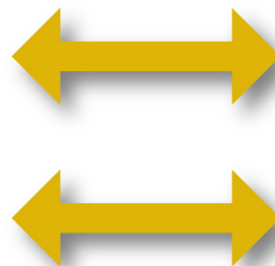
- 多様なコミュニケーションチャネル
- 増加する顧客の期待
- 細分化されたターゲット市場
- 新興市場への期待、伴う新言語対応
- 様々な競合への対抗

新たなトレンドに向けた促進要因



情報作成者に対して
プレッシャーがかかる

コンテンツ利用者において
期待値が変化



- より早い製品ライフサイクル
 - アジャイル – 反復開発
 - ソリューション志向
- カスタマープロファイルに対する更なる配慮
 - 分散化されたチーム
 - アウトソーシング
 - ヘッドカウントの制約
- “SimShip” (世界市場同時発売)

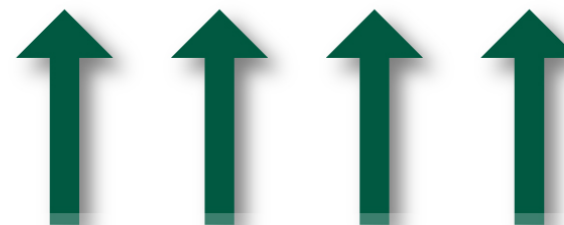
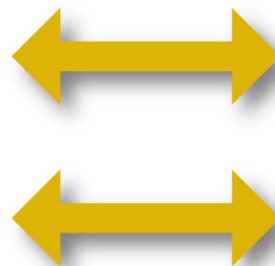
- Web経由で検索して情報を得たい
- 一口サイズのトピックについての期待が増えている
 - “必要な時に必要な情報を”
 - 言語に対する期待が増加
- コミュニティーからのフィードバック
- 狙った顧客に向けてあつらえた情報
 - ソリューション志向
 - もどかしさ
- サポートやドキュメントに対する一貫性の期待

新たなトレンドに向けた促進要因



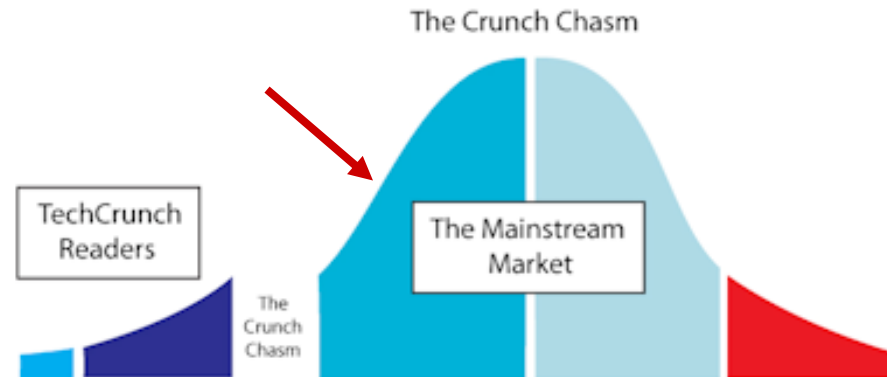
情報作成者に対して
プレッシャーがかかる

コンテンツ利用者において
期待値が変化



**XMLベース
オーサリングへの移行**

**ダイナミック
パブリッシュへの移行**



導入はアーリーアダプターを通り過ぎてメインストリームの中にある

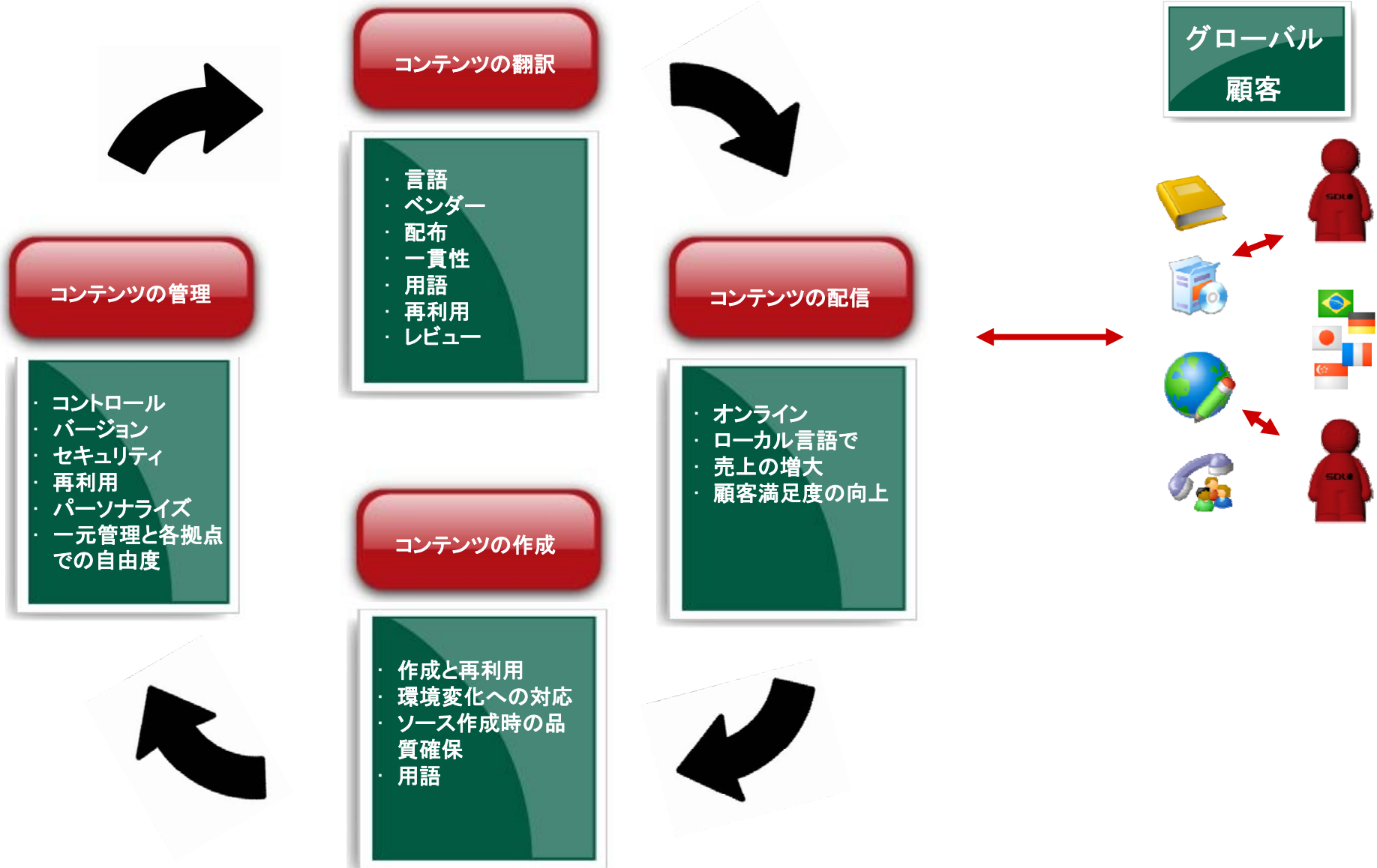
● 売上高成長率

- グローバルマーケットでの存在感を拡大
- 顧客満足度を向上し反復的購買と紹介を推進
- ビジネスの俊敏性とマーケットの変化に対する対応度を高める

● 純利益

- エンドトゥエンドのコンテンツ開発コストを50%程度まで削減
- 翻訳コストを50%もしくはそれ以上落とす
- コールセンターへのサポートコールを低減 (1コールあたり\$40-\$80)

グローバルコンテンツ作成のための4ステップ



コンテンツの急増と分裂化



コンテンツ作成



ユーザー
インターフェース

ユーザー
マニュアル

販促ツール
(広告、等)

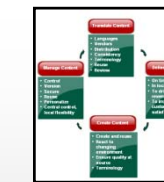
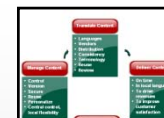
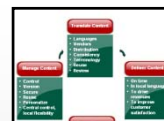
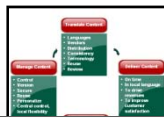
Web サイト
コンテンツ

保守、サポート
サービス向け
ナレッジベース

様々な端末



様々な部門



サポート &
サービス

ナレッジベース

WebサイトのFAQ

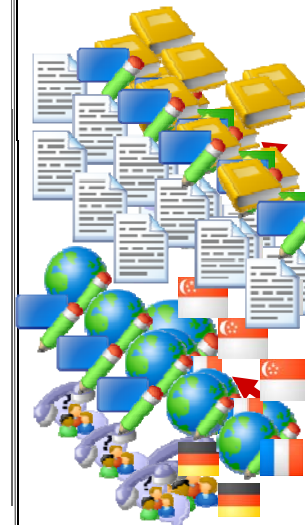
サービス向け情報

様々な 翻訳者



コンテンツ 急増

- 数百の製品
- 数千に分断されたコンテンツやドキュメント
- 時間、コスト、品質に対するプレッシャー



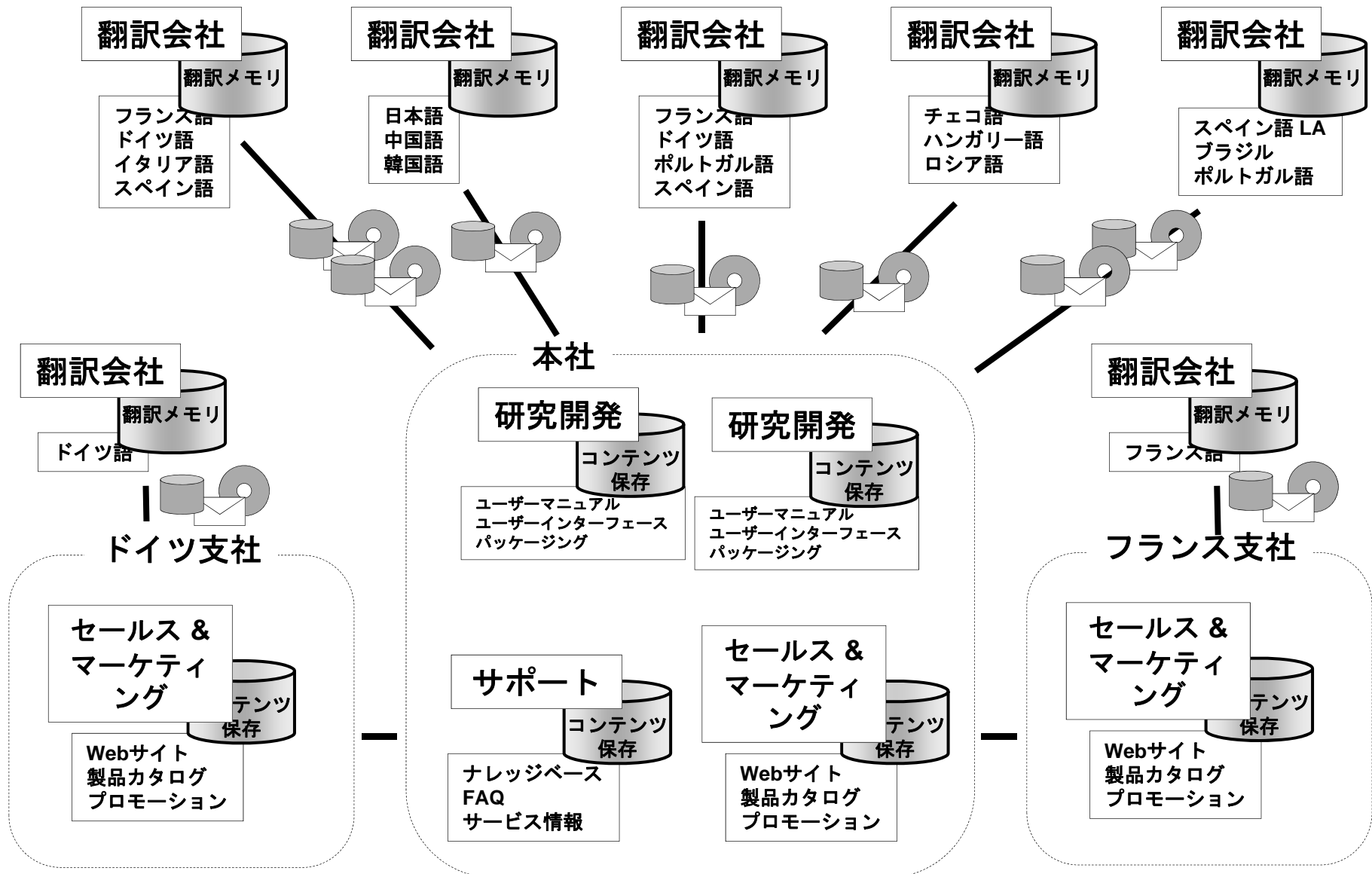
グローバル 顧客





グローバル情報管理ソリューション

ローカリゼーション“戦略”の進化

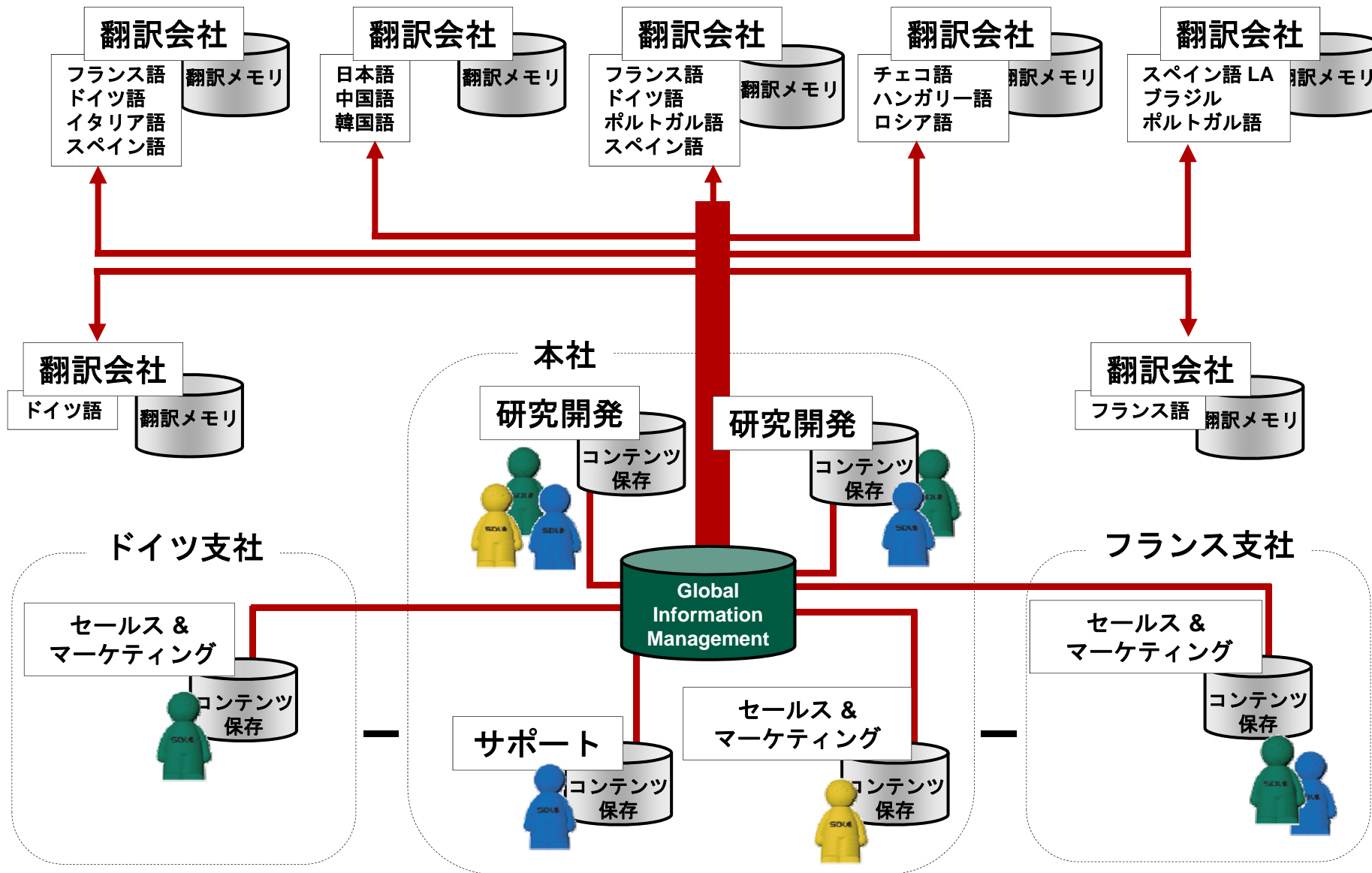


- 翻訳済みコンテンツの再利用性の欠如
- コンテンツが再度翻訳されることによって発生するローカリゼーションコストの増加
- 一貫性のない用語の使用
- 手作業によるエラーを引き起こし易いプロセス
- プロセス管理を行うリソースの増加
- コンテンツの更新がされず、情報が古くなり一貫性がなくなる
- ブランド価値の低下
- 市場投入期間の遅延
- 顧客満足度の低下

結果 – 高いコストの発生と効率性の低下

結果 – マーケットシェアの損失

一元化したローカリゼーションプロセス



グローバルコンテンツ ライフサイクル



作成

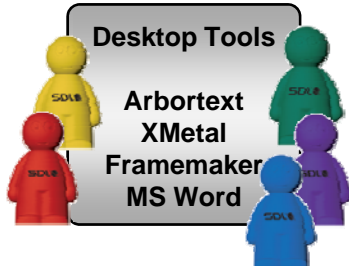
管理

翻訳

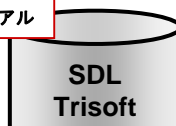
パブリッシュ

グローバル
翻訳
コミュニティ

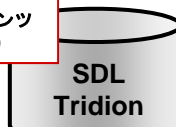
グローバル
オーサリング



製品マニュアル



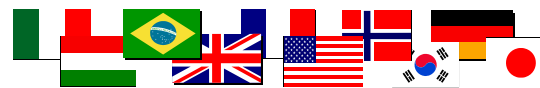
Webコンテンツ
(HTML)



その他
ドキュメント



翻訳管理



グローバル
オーディエンス



一元化された言語レポジトリ

一元化された用語レポジトリ



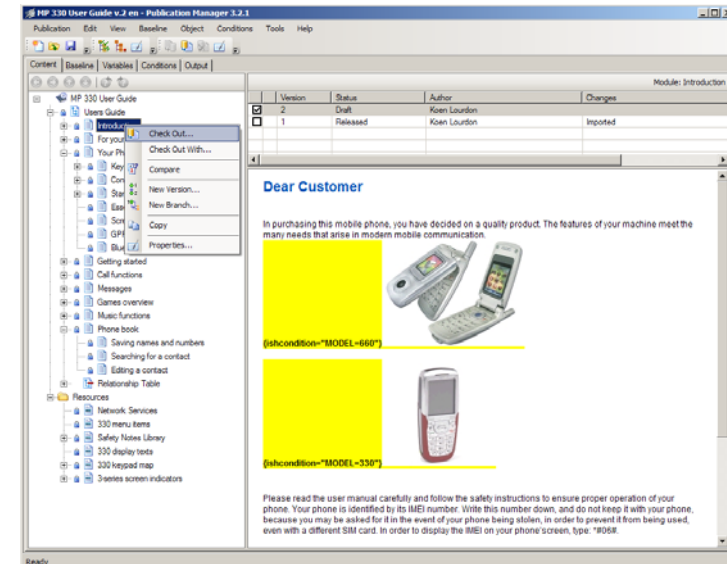
顧客事例

SDL TrisoftとSDL GIMはどのようにして
ビジネスメリットを生み出すのか？

- リリース管理 / パブリケーションオブジェクトとベースライン
 - 生産性を向上し容易な操作性 (バージョンとはリンクしない!!!)
 - **ビジネスメリット: リリース管理性や再利用性を向上**
- ユニバーサルピック / コンディション
 - コンポーネントの再利用性を向上
 - **ビジネスメリット: より高いレベルでの再利用性を実現**
- 多言語コンポーネント管理
 - 様々な無駄を削減 (より高いROIを実現)
 - **ビジネスメリット: 翻訳作業のオーバーヘッドを低減し、翻訳コストを削減**

アナリストは次のように述べています...

- “ドキュメントの特殊化やコンカレントバージョン管理等、DITAのサポートが並はずれて素晴らしい”
- “高い粒度に対するサポートを提供。機能強化されたコンディションのサポートによって複雑な顧客コンテンツのバリエーションをサポート”
- “多言語コンテンツのサポート機能が極めて良い”
- “執筆者はオフラインで作業ができる”
- “翻訳のマッチング機能を提供。ローカライゼーション費用の削減の可能性を潜在的に持つ”



ケーススタディ: Daf Trucks



プロフィール



- 企業: Paccar社の大規模な子会社
- 従業員数: 7,000人
- 製品: 3つの主な製品レンジ

ビジネス背景

- リセラーが必要な情報を見つける事が出来ない
- 営業は製品の中に何があるのかわからない
 - 情報の非一貫性がセールスと国にまたがって発生している

結果

- ディーラーからの営業情報へのアクセスが80%も増加した
- 丁度よいタイミングで情報を提供するためにコンテンツをオンラインで統合
- コンテンツがシングルソース化、承認された途端に利用可能に



プロフィール



- 従業員26,000名を擁し電気・空気動力工具Iを製造する国際的企業
 - 16ヶ国に50ヶ所の製造工場拠点
 - 150ヶ国に営業所とサービス拠点

ビジネス背景

- 顧客の要求に応じて固有の製品を提供
- 顧客ごとにカスタマイズしたドキュメントを提供しなければならない
- Trisoft CMS を使ってWebを介し、顧客ごとの要求に合わせて、オンデマンドで固有のドキュメントを作成し、これを提供できるようにしたい
- SDL Translation Management Systemとのインテグレーション





The screenshot shows the Atlas Copco USA website homepage. At the top, there is a navigation bar with links for 'Products & Solutions', 'Sales & Service', 'The Group', 'Careers', and 'News'. Below this is a large banner featuring a world map with the text 'World-wide interaction: Our global reach spans more than 160 markets'. The main content area is titled 'Welcome to Atlas Copco in the United States' and includes a brief introduction to the company's industrial productivity solutions. There are three product category boxes: 'Compressors and Generators', 'Construction and Mining Equipment', and 'Industrial Tools and Assembly Systems', each with a 'View all products' link. On the right side, there are sections for 'Careers' (with links to '92 jobs worldwide', 'How to apply?', 'Who are we looking for?', and 'Key figures') and 'Quick Links' (with links to 'Photo Archive', 'Atlas Copco Connect', and 'Contact us'). A 'Latest news' section at the bottom left lists several articles from June 2008.

背景

- 500のバリエーションと多くの異なったブランド管理
- Webサイトからのオンデマンド情報提供
- 2001に開始し、最近になってDITAへ移行した
- XMetaLからTrisoftへ直接アクセス

メリット

- DTPコストを100%削減
- 効率性を50%アップ
- 翻訳メモリを使用し20%の翻訳コストを削減
- スペアパーツの誤発注による返品率を低減

ソリューションコンポーネント

- SDL Trisoft
- Antenna House
- SDL TMS

プロフィール



- 売上高: \$740億
- 従業員数: 68,000人
 - 拠点: 11カ国
 - 製品数: 1,200

ビジネス背景

- 競合の脅威に対抗するため土壇場で製品の変更をしたい
- ドキュメントの修正・変更を素早く行いたい
- 80言語以上をサポート
- 翻訳コストと翻訳管理コストの低減

結果

- 4拠点で1000人が利用
- ジャストインタイムで製品マニュアルの変更が可能になった
- コンテンツの再利用率が劇的に向上した
- 翻訳コストとオーサリングのレビューコストを著しく削減できた
- DTPコストをなくすことができた



次に行うべき事は？

● 貴社のビジネスに関連したビジネスドライバー(ビジネス促進要因)の理解

- ビジネスゴールにしっかり関連付ける
- 検討に向けてエグゼクティブのスポンサーシップを求める
- グローバルコンテンツの完全なサイクルについて考える

● 学習

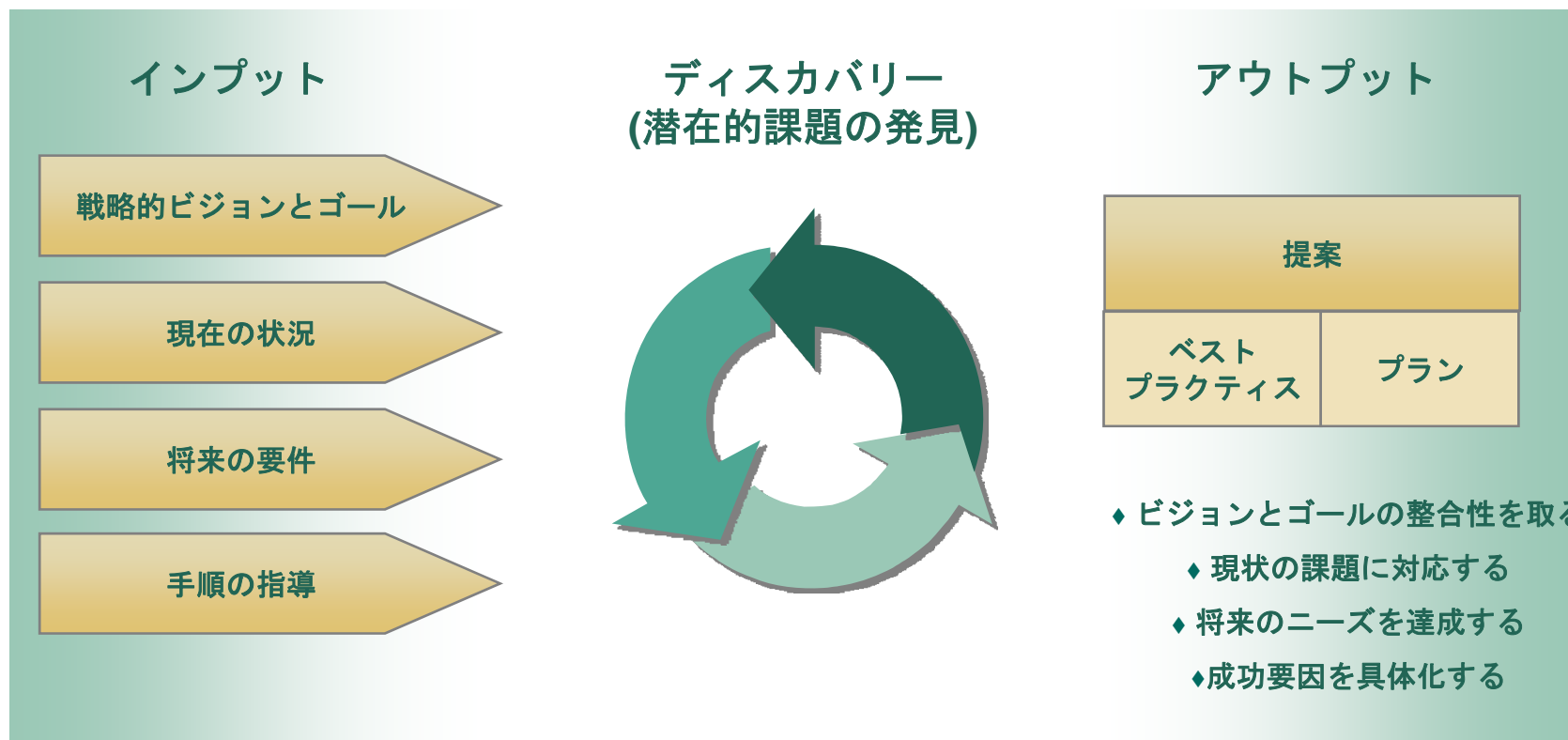
- 早い段階で信頼できるアドバイザー/テクノロジープロバイダーを選択する
- XMLトピックベースのオーサリングについて学ぶ
- ビジネスケースの構築する
- エグゼクティブの承認を確保する

● ディスカバリー(潜在的課題の発見)と計画

- 情報アーキテクチャー(Information architecture)の計画を開始する (再利用すべきものは何か、検索のためのメタデータ定義、成果物、カスタマープロフィール、翻訳プロセス、再利用性の最大化、等)
- 導入計画の構築

● 実施

- XMLトピックベースのメソドロジーを学び、情報アーキテクチャーを定義する。簡素化のためのベストプラクティスを適応する
- 併せてCCMテクノロジーを導入する



CCM導入に向けたクイックステップ



担当	月			
	1	2	3	4
Trisoft	XySoft ワークショップ ・Out-of-the-box`	コンフィグレーション ワークショップ	本格導入 ・コンディショニング ・パブリッシュ	
貴社	情報 アーキテクチャー	導入 コンテンツの再利用・変更管理		
インテグ レーター	XML/DITA オーサリング トレーニング	コンテンツ作成と コンバージョン	スタイルシートの作成	
IT部門/ アドミニスト レーター	設定・サーバー コンフィグレーション			

アナリストのコメント... DITA = 素早い成功!

Success Factors and DITA

Fundamental value to business need	✓
Soundness of approach	✓
User interest	✓
Vendor support	✓
Management under a recognized standards body	✓
Quick adoption by significant organizations	✓

Source: Mary LaPlante, Gilbane Group, DITA Fest 2008

**どんな新しいアプリケーションや、やり取りに対しても
新たなコンテンツモデルを必要とせず、DITAはプロセスを単純化し
開発コストを削減し、相互運用性を高める事ができます**

ガートナー シニアアナリスト Rita Knox

次に行うべきことは？



- SDLジャパンにお問い合わせ下さい
- 本会場にあるブースにお越し下さい
- 今後実施されるDITA関連のイベントにお越し下さい
- SDLが貴社のコンテンツ戦略を立案するお手伝いができることを是非ご認識下さい

是非、ご遠慮なく以下までご連絡下さい:

- 渡部和人(わたなべかずと) : エンタープライズセールス マネージャー
(email: kwatanabe@sdl.com Tel: (03) 5720 2042)
- 村田展俊(むらたのぶとし) : エンタープライズセールス ディレクター
(email: nmurata@sdl.com Tel: (03) 5720 2537)
- Clive Thomas : ワールドワイドエンタープライズセールスVP
(email: cthomas@sdl.com, Tel:+44 1628 410176)

最後までご清聴いただきありがとうございました

