

LÖSUNGSÜBERSICHT – CCMS

Adobe Experience Manager Guides

Produkt-, Hilfe- und Supportinhalte von der Erstellung bis zur Bereitstellung verwalten



Adobe Experience Manager Guides

Adobe Experience Manager Guides ist ein Cloud-natives CCMS (Component Content Management System, Inhaltskomponentenverwaltungssystem) für Dokumentations- und Inhaltsfachleute, mit dem Inhalte für z. B. Produktdokumentation, Self-Service-Hilfe, Benutzerhandbücher, Wissensdatenbanken und Support großflächig erstellt, effizient verwaltet und schneller bereitgestellt werden können. Diese End-to-End-Plattform ist ein Fundament für digitale Unternehmen, das sie dabei unterstützt, an allen Touchpoints für einheitliche, ansprechende Erlebnisse zu sorgen.

Szenarioübergreifende Lösungen für Content-Herausforderungen

Produktokumentation

Einfach skalierbare Content-Erstellung und schnelle Bereitstellung einheitlicher, ansprechender Erlebnisse an allen Touchpoints

Unternehmen stellen mehr Produkte und Einheiten her, und die Nachfrage nach der dazugehörigen Dokumentation steigt. Wenn Dokumentationsteams zu wenig Personal haben oder nicht ausreichend ausgestattet sind, können sie die Content-Erstellung nicht effektiv skalieren und verlieren den Anschluss an Aktualisierungen. Dadurch entstehen zu hohe Kosten für Übersetzungen, was wiederum zu Dutzenden anderen Komplikationen und Herausforderungen führt.

- **Maximierte Authoring-Produktivität**

Ermöglichen Sie es den Autoren, ansprechende Inhalte für Aktualisierungen zu schreiben, statt sie von Grund auf neu zu verfassen um inkrementelle Änderungen zu berücksichtigen. Die strukturierte Erstellung in Experience Manager Guides vereinfacht die Wiederverwendung von Inhalten, beseitigt Redundanzen und ermöglicht Autoren, schnell mehrere Content-Varianten aus einer einzigen Quelle zu erstellen. Ein Web-basiertes Review-Modul ermöglicht Autoren, Fachleuten sowie Lektorinnen und Lektoren nahtlose Zusammenarbeit in Echtzeit.

- **Schnellere Content-Bereitstellung auf mehreren Kanälen**

Beschleunigen Sie den Content-Lebenszyklus mit anpassbaren Workflows, in denen Sie mit einem Klick Rollen zuweisen, Feedback erfassen und Änderungen importieren können. Veröffentlichen Sie Inhalte mit minimaler IT-Unterstützung unter anderem auf öffentlichen Webseiten, Self-Service-Portalen und als PDF-Dokumente. Veröffentlichen Sie Inhalte in Wissensdatenbanken und CRMs, damit Ihre Kundenvertreter die Informationen, die Sie auch schriftlich veröffentlicht haben, leicht finden und vermitteln können.

- **Geringere Übersetzungskosten**

Durch die effektive Wiederverwendung von Inhalten werden Übersetzungen weniger aufwendig und teuer, da große Dokumentationsblöcke mit inkrementellen Änderungen nicht mehr neu übersetzt werden müssen. Reduzieren Sie den Aufwand, indem Sie Übersetzungs-Workflows mit integrierten Verbindungsmodulen automatisieren, die nahtlose Anschlüsse an führende Übersetzungsanbieter herstellen. Detaillierte Dashboards helfen bei der schnellen Identifizierung nicht übersetzter Inhalte.

- **Herausragende Kundenerfahrungen**

Helfen Sie Kunden mit umfangreichen Metadaten, die Inhalte leicht durchsuchbar machen und die SEO (Search Engine Optimization, Suchmaschinenoptimierung) verbessern, beim Auffinden von Informationen. Durch die native Integration von Adobe Experience Cloud sorgt Experience Manager Guides für hervorragende Kundenerfahrungen. Mit Erkenntnissen aus leistungsstarken Analysen können Sie Inhalte kontinuierlich verbessern. Personalisieren Sie Erlebnisse, indem Sie relevante digitale Inhalte auf der Basis von Konsummustern oder Nutzendenprofilen bereitstellen.

Arten von Content

- Produkt- und technische Dokumentation
- Technische Daten
- Benutzerhandbücher
- Schulungshandbücher
- Handbücher zu Fehlerbehebung und Wartung

Self-Service-Hilfe und Support-Inhalte

Verbessern Sie Kundenservice-Metriken und Compliance mit einfach durchsuchbaren, relevanten und konsistenten Informationen auf allen Kanälen.

Im Finanz-, Regierungs- und Gesundheitswesen und anderen Branchen müssen Kunden und Kundinnen und Mitarbeitenden komplexe Informationen vermittelt werden. Verschiedene Abteilungen dokumentieren oft ihre eigenen Informationen, wodurch Inhalte uneinheitlich werden. Diese geschäftskritischen Informationen können veraltet, schwer zu finden und noch schwieriger zu befolgen sein. Die Risiken sind groß: geringere Produktivität, verfehlte Ziele, Kundenabwanderung, Compliance-Verstöße oder finanzielle Verluste.

- **Bessere Auffindbarkeit von Inhalten**

Umfangreiche Metadaten in Experience Manager Guides machen Inhalte leicht durchsuchbar und verbessern die SEO. Durch ein zentrales Inhalts-Repository mit leistungsstarken Funktionen zum Veröffentlichen kann die Reichweite von Inhalten leicht auf allen Kanälen gesteigert werden. Erweiterte Analysen mit Adobe Experience Cloud verbessern die Qualität und Auffindbarkeit von Inhalten.

- **Bessere Einhaltung gesetzlicher Vorschriften**

Die Veröffentlichung einheitlich formulierter und strukturierter Inhalte auf mehreren Kanälen reduziert das Risiko von Compliance-Verstößen aufgrund von fehlender Mitarbeit durch Angestellte oder Partner. Stellen Sie durch Statusberichte, Versionsmanagement, Protokolle und Dokumentverläufe Fehlerfreiheit und Compliance sicher. Überprüfungs- und Veröffentlichungs-Workflows machen Content-Aktualisierungen zum Kinderspiel, damit die Inhalte stets fehlerfrei bleiben.

- **Verbesserte Kundenservice-Metriken und reduzierte Kosten**

Hochwertige, einheitliche, aktuelle und schnell auffindbare Inhalte reduzieren die Anzahl der Anrufe bei Ihrem Support. Einfach zu befolgende Richtlinien und Verfahren verbessern die Reaktionszeit und Kundenzufriedenheit. Das strukturierte Authoring in Experience Manager Guides erleichtert die Wiederverwendung von Inhalten und reduziert die Authoring- und Übersetzungskosten.

- **Geringeres Risiko**

Reduzieren Sie das Risiko, dass Ihre Inhalte Fehler enthalten, die den Ruf oder die finanzielle Position Ihres Unternehmens schädigen könnten. Durch ein zentralisiertes Repository können Erstellende Quellinhalte an einem Ort ändern und sicherstellen, dass sie schnell und fehlerfrei auf allen Kanälen wiederspiegelt werden. Berichte zum Status und der Bereitschaft von Inhalten in Experience Manager Guides sorgen dafür, dass Ihre Inhalte einheitlich und bereit für die Veröffentlichung sind.

Arten von Content

- Richtlinien und verfahren
- Supportportale
- Sachkundige Artikel
- Standardarbeitsverfahren
- Behördliche und rechtliche Richtlinien

Entdecken Sie alle Möglichkeiten

Nutzen Sie strukturiertes Content-Management zur Erstellung, Verwaltung und Bereitstellung ansprechender, konsistenter Erlebnisse unter anderem für Produktdokumentation, Self-Service-Hilfe und -Support sowie Benutzerhandbücher.

• Web-basierte Content-Erstellung.

Mit einem benutzerfreundlichen WYSIWYG Webeditor, effizienter Migration vorhandener Inhalte, intuitiven DITA-Authoring-Tools sowohl für Neulinge als auch für Fachleute und einem umfassender Karteneditor können Sie sofort loslegen. Ihr Authoring-Team spart Zeit und Aufwand ohne Kompromisse bei der Qualität.

- Einfache Content-Migration
- Integrierter Web-Editor
- Vereinfachtes Authoring-Erlebnis
- Unkompliziertes DITA-Authoring
- Erweiterte DITA-Erstellung
- Umfassender Karteneditor

• Strukturierte Inhaltsverwaltung

Erstklassige Content-Management-Funktionen wie erweiterte Content-Wiederverwendung, Versionsverwaltung, Referenzverwaltung, Such- und Metadaten-Tag-Verwaltung, Übersetzungs-Workflows und Content-Statusberichte geben Ihnen die volle Kontrolle über Ihre Inhalte.

- Erweiterte Verwaltung digitaler Assets
- Branchenführendes Übersetzungsmanagement
- Erweiterte Link- und Abhängigkeitsverwaltung
- Umfassende Such- und Tag-Verwaltung
- Leistungsstarke Versionsverwaltung
- Native Integration mit Adobe FrameMaker
- Integrationsfähigkeit mit Sauerstoff XML Editor
- Einfache Automatisierung mit APIs
- Skalierbare Dokumentverwaltung
- Umfassende Content-Statusberichte
- Schematron-Unterstützung



● KI-gestützte Dokumentation

Nutzen Sie künstliche Intelligenz und maschinelles Lernen – unterstützt von Adobe Sensei – um blitzschnell Inhalte zu liefern, die die Zielgruppen schneller finden.

- Intelligentes Tagging
- Intelligentes Zuschneiden

● Web-basierte Überprüfung und Zusammenarbeit

Sparen Sie Zeit und Aufwand durch einen webbasierten Überprüfungs-Workflow. Mit diesem können mehrere Erstellende und Überprüfende in Echtzeit zusammenarbeiten, auch wenn sie sich an unterschiedlichen Orten befinden. Verwenden Sie Projekte, um Rollen zuzuweisen und verfolgen Sie ihren Fortschritt über Admin-Dashboards nach.

- Nahtlose Web-basierte Überprüfungserfahrung
- Leistungsstarkes Projekt- und Workflow-Management
- Änderungsachverfolgung
- Prüfer-Dashboard

● Omnichannel-Content-Erlebnisse

Bringen Sie Inhalte schneller an alle Touchpoints, indem Sie Inhalte einfach auf Adobe Experience Manager Sites, mobile Apps, CRM-Plattformen, IoT-Apps, in Wissensdatenbanken oder als PDF, HTML5, EPUB, KINDLE und in zahlreichen weiteren Formaten bereitstellen.

- Nutzen Sie DITA auf Experience Manager Sites
- Branchenführende Mehrkanal-Veröffentlichung
- Publishing der Unternehmensklasse
- Integration in Publishing-Lösungen
- Content-Bereitstellung ohne grafische Ausgabe



Alleinstellungsmerkmale von Adobe Experience Manager Guides



Native Integration mit Adobe-Produkten

Nahtloser Zugriff auf digitale Ressourcen und erweiterte Inhaltsanalysen. Leiten Sie Lesende über im Kontext der angesehenen technischen Inhalte relevante Marketinginhalte weiter.



Direkte Veröffentlichung von XML/DITA auf Experience Manager Sites

Das einzige CCMS, das XML-/DITA-Inhalte ohne Zwischenschritt zur Konvertierung und unabhängig von IT-Teams direkt auf Experience Manager Sites veröffentlicht.



KI-gestütztes Content-Management

Das einzige CCMS mit durch maschinelles Lernen und künstliche Intelligenz verbesserten Dokumentations-Workflows.



Gebrauchsfertiges Framework zur Content-Einspeisung

Migrieren Sie Inhalte aus Word, HTML, InDesign und benutzerdefiniertem XML und konvertieren Sie sie automatisch in ein Standardformat wie DITA.

Optimiertes Content-Management über eine zentrale Plattform für größtmögliche Rentabilität



Nutzen Sie eine einheitliche Adobe-Content-Plattform als Fundament Ihres digitalen Unternehmens.



Liefern Sie an allen Touchpoints einheitliche und ansprechende Erlebnisse.



Senken Sie die Gesamtbetriebskosten.



Bringen Sie Produkte mit KI-gestützten Workflows schneller auf den Markt.

Bereitstellungsmodell Ihrer Wahl für Flexibilität und Kontrolle

● Cloud Service – eine stets aktuelle und skalierbare Grundlage für Adobe Experience Manager

Unternehmen verwalten ständig wachsende Mengen an Inhalten und bieten gleichzeitig hochgradig relevante und konsistente Kundenerfahrungen. Dazu benötigen Sie eine nahtlos skalierbare, modulare, agile und global zugängliche Plattform.

Vorteile

Immer aktuell

Konzentrieren Sie sich auf Innovationen statt auf die Planung von Versions-Upgrades. Neue Plattformfunktionen werden nahtlos bestätigt und Ihren Teams sofort zugänglich gemacht.

Modular, skalierbar und global

Skalieren Sie der Kundennachfrage entsprechend schnell. Mit einer Architektur, die sich innerhalb weniger Sekunden automatisch skalieren lässt, bleibt die Performance global hoch.

Ausfallsicherheit

Integrierte Redundanz und proaktive Überwachungsfunktionen sorgen für eine passende Verfügbarkeit von unternehmenswichtigen Services und schützen vor unvorhersehbaren Cloud-Ausfällen.

Sicherheit als Standard

Sicherheit steht im Mittelpunkt. Mit branchenweit anerkannten Standards bieten wir Sicherheit der Unternehmensklasse, um sicherzustellen, dass alle Daten und Inhalte privat und geschützt sind.

● Managed Services – für Managed Cloud-Anforderungen großer Unternehmen

Unsere branchenführenden Managed Services vereinen die Skalierbarkeit und das Fachwissen, das wir durch die Erfahrung mit Hunderten von Adobe Experience Manager-Kunden in der Cloud gesammelt haben. Managed Services ermöglichen Cloud-Agilität, beschleunigen den ROI und senken die Betriebskosten. Unsere Cloud-Fachleute helfen Ihnen dabei, die Vorteile einer Cloud-nativen Unternehmensführung voll auszuschöpfen: von der Skalierung von Umgebungen über die Bereitstellung eines nahtlosen Upgrade-Erlebnisses bis hin zur Umstellung auf eine vollständig Cloud-native Zukunft.

● Für Unternehmen, die eine On-Premises-Bereitstellung bevorzugen, ist auch dieses Modell erhältlich.



Förderung von Kundenerfolgen

Adobe Experience Manager Guides hilft Unternehmen unter anderem dabei, komplexe Content-Workflows zu optimieren, die Betriebskosten zu senken und herausragende Erlebnisse bereitzustellen.



Palo Alto Networks verbessert Content-Erfahrung, -Reichweite und -Geschwindigkeit

- Beschleunigte Veröffentlichung komplexer Dokumentation
- Einheitliches Website-Kundenerlebnis für alle Inhalte
- 250 % größere Nutzerreichweite durch Bereitstellung von mehr Inhalten
- Höhere Produktivität durch nahtlose Workflows

[Vollständiger Bericht](#)

[Fallstudienvideo](#)



Briggs & Stratton erstellt responsive PDF- und Online-Handbücher mit flexiblen und effizienten DITA-Workflows.

- Veröffentlichung von DITA-Inhalten auf vielen Plattformen, einschließlich als PDF-Dateien und responsive Online-Handbücher
- Senkung der Übersetzungskosten um 25 % durch Optimierung von Verwaltungszeiten und redundanten Übersetzungen
- 15 % mehr Wiederverwendung von Inhalten innerhalb von sechs Monaten
- Erstellung einer zentralen Quelle für Content zur Unterbindung der Nutzung unstrukturierter Inhalte
- Migration von 90.000 Inhaltseinheiten aus dem vorherigen CCMS

[Vollständiger Bericht](#)



Grundfos liefert mit Adobe konsistente und fehlerfreie Produktinformationen auf allen Kanälen.

- Schnellere Markteinführungen durch schnellere Aktualisierungen und weniger Redundanzen
- Verbesserte Inhaltsqualität, da Erstellende sich auf Texte konzentrieren können statt auf Layout oder Design
- Verwaltung von mehr als 750.000 Themen, die für größere Einheitlichkeit dokument- und kanalübergreifend wiederverwendet werden können
- Verkürzung der Dauer von Übersetzungen bei Aktualisierungen von bis zu 7 Wochen auf weniger als eine Stunde

[Vollständiger Bericht](#)

Vorteile von Adobe Experience Manager Guides für Ihr Unternehmen

Kostenfreie Einführung anfordern



[Webinare](#)



[Whitepaper und Blogs](#)



[Zugriff auf das Benutzerhandbuch](#)



[Alle Handbücher](#)



[Experience League-Community](#)



[Unterstützung](#)



[Newsletter-Abonnement](#)

Wenn Sie Fragen haben, schreiben Sie uns gerne unter techcomm@adobe.com



Adobe Systems Incorporated
345 Park Avenue
San Jose, CA 95110-2704
USA
www.adobe.com

© 2023 Adobe. All rights reserved.

Adobe, the Adobe logo, and Experience Manager are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.