

ソリューション概要 - CCMS

Adobe Experience Manager Guides

製品、ヘルプ、サポートコンテンツを作成から配信まで
管理します



Adobe Experience Manager Guides

Adobe Experience Manager Guidesは、クラウドネイティブのコンポーネントコンテンツ管理システム (CCMS) です。製品ドキュメント、セルフサービスヘルプ、ユーザーガイド、ナレッジベース、サポートコンテンツなどの作成のスケールアップ、効率的な管理、迅速な配信を実現し、ドキュメントやコンテンツの制作担当者を支援します。デジタルビジネスを推進するエンドツーエンドのプラットフォームを提供し、一貫した魅力的な体験を様々なタッチポイントで実現します。

様々なユースケースでコンテンツの課題を解決

● 製品ドキュメンテーション

コンテンツ作成のスケールアップが容易になり、一貫性のある魅力的な体験を様々なタッチポイントで迅速に提供できます。

組織が製品やSKUを増やすにつれて、関連ドキュメントの需要が増加し続けています。ドキュメントチームのスタッフが不足していたり、体制が不十分だったりすると、コンテンツの作成を効果的にスケールアップしたり、最新情報を把握したりできないため、翻訳に過剰なコストをかけることになります。その結果、複雑さや課題も増えます。

- ・ **オーサリングの生産性を最大限に高める**

コンテンツ制作者は、段階的な変更に対応するために一から書き直すのではなく、最新の魅力的なコンテンツを書くことができます。Experience Manager Guidesの構造化されたオーサリングにより、コンテンツの再利用が簡単になり、冗長性も排除されます。また、コンテンツ制作者は、1つのソースからコンテンツの複数バージョンをすばやく作成できます。コンテンツ制作者やSME、編集者は、webベースのレビューモジュールを使用して、リアルタイムでシームレスにコラボレーションできます。

- ・ **コンテンツを複数のチャネルに迅速に配信**

役割の割り当て、フィードバックのキャプチャ、変更のインポートをワンクリックで実行できるカスタマイズ可能なワークフローにより、コンテンツのライフサイクルを短縮できます。最小限のITサポートで、一般向けのwebページ、セルフサービスポータル、PDFドキュメントなどに公開できます。コンテンツをナレッジベースやCRMに公開することで、クライアントの担当者はソース文書と同じ情報を簡単に見つけて発信できます。



- ・ 翻訳コストの削減

効果的なコンテンツの再利用により、段階的な変更を含む大量のドキュメントの再翻訳が不要になるため、翻訳作業とコストが削減されます。

主要な翻訳ベンダーとスムーズに統合できる内蔵コネクタを使用して翻訳ワークフローを自動化することで、オーバーヘッドを削減します。詳細なダッシュボードにより、翻訳されていないコンテンツをすばやく特定できます。

- ・ 優れた顧客体験を実現

豊富なメタデータを使用してコンテンツの検索を容易にし、検索エンジンの最適化 (SEO) を向上させて、情報を見つけやすくします。Experience Manager Guides は、Adobe Experience Cloud とネイティブに統合され、比類のない顧客体験を実現します。強力な分析により、コンテンツの継続的な改善に役立つインサイトを提供します。ユーザーの消費パターンやプロファイルに基づいて関連性の高いデジタルコンテンツを提供することで、体験をパーソナライズします。

コンテンツの種類

- ・ 製品ドキュメント、テクニカルドキュメント
- ・ 技術仕様
- ・ ユーザーガイド
- ・ トレーニングマニュアル
- ・ トラブルシューティング、メンテナンスガイド

セルフサービスのヘルプとサポートコンテンツ

関連性と一貫性に優れ、検索しやすい情報をすべてのチャンネルで提供することで、カスタマーサービスの指標とコンプライアンスを向上させます。

金融機関、政府機関、医療機関、その他の業界では、顧客や従業員に複雑な情報を伝える必要があります。様々な部署が独自の情報を文書化する傾向があり、そのせいでコンテンツの一貫性が失われています。こうしたビジネスクリティカルな情報は古くなり、見つけるのが困難なうえ、フォローするのはさらに大変になります。そのため、生産性の低下、目標の未達、顧客離れ、コンプライアンス違反、財務上の損失などの大きなリスクが付きまといま

- ・ **コンテンツのを見つけやすさが向上**

Experience Manager Guidesが実現する豊富なメタデータにより、コンテンツの検索が容易になり、検索エンジン最適化 (SEO) が向上します。強力なパブリッシング機能を備えた単一のコンテンツリポジトリにより、コンテンツのリーチをデジタルチャネル全体に容易に拡大できます。Adobe Experience Cloudを活用した高度な分析により、コンテンツの品質が向上し、見つけやすくなります。

- ・ **コンプライアンスの向上**

コンテンツに一貫した言語と構造を使用し、複数のチャネルに配信することで、作業ミスや従業員やパートナーの関与不足によるコンプライアンス違反のリスクを軽減できます。正常性に関するレポート、バージョン管理、監査証跡、ドキュメント履歴により、コンテンツの正確性を確保し、コンプライアンスを維持します。レビューワークフローと公開ワークフローによりコンテンツの更新を容易に行えるため、正確さを保てます。

- ・ **カスタマーサービスの指標を改善し、コストを削減**

最新かつ迅速に発見できる高品質で一貫性のあるコンテンツにより、サポートチームへの問い合わせ件数が減少します。わかりやすいポリシーと手順により、応答時間が短縮され、顧客満足度も向上します。Experience Manager Guidesの構造化されたオーサリングにより、コンテンツの再利用、オーサリングの削減、翻訳コストの削減を容易に実現できます。

- ・ **リスクの低減**

組織の評判や財務状態を損なう可能性のあるコンテンツエラーのリスクを軽減します。コンテンツ制作者は一元化されたリポジトリを利用して、ソースコンテンツを1か所に変更し、すべてのチャネルにすばやく正確に反映させることができます。Experience Manager Guidesに含まれているコンテンツの正常性や準備状況に関するレポートは、コンテンツの一貫性を確保し、公開の準備を整えることができます。

コンテンツの種類

- ・ ポリシーと手順
- ・ サポートポータル
- ・ 製品・サービス関連記事
- ・ 標準業務手順書
- ・ 規制および法的ガイドライン

機能の詳細

構造化コンテンツ管理を用いて、製品ドキュメント、セルフサービスのヘルプやサポート、ユーザーガイドなどにおける、魅力的で一貫した体験を作成、管理、実現できます。

● Webベースのコンテンツ作成

オーサリングチームは、使いやすいWYSIWYG webエディター、既存コンテンツの効率的な移行、あらゆるレベルの専門知識に対応する直感的なDITAオーサリングツール、総合的なマップエディターを活用して、品質を損なわず時間と労力を節約できます。

- ・ コンテンツの移行が容易
- ・ 組み込みのwebエディター
- ・ シンプルなオーサリング体験
- ・ 簡単なDITAオーサリング
- ・ 高度なDITAオーサリング
- ・ 総合的なマップエディター

● 構造化コンテンツ管理

高度なコンテンツ再利用、バージョン管理、リファレンス管理、検索およびメタデータタグ管理、翻訳ワークフロー、コンテンツの正常性に関するレポートなど、クラス最高のコンテンツ管理機能を使用してコンテンツを完全にコントロールできます。

- ・ 高度なデジタルアセット管理
- ・ 業界をリードする翻訳管理
- ・ リンクおよび依存関係の高度な管理
- ・ 包括的な検索およびタグ管理
- ・ 強力なバージョン管理
- ・ Adobe FrameMakerとのネイティブ統合
- ・ Oxygen XML Editorとの連携
- ・ APIを使用した容易な自動化
- ・ スケーラブルなドキュメント管理
- ・ コンテンツの正常性に関する詳細なレポート
- ・ Schematronのサポート



● AIを活用したドキュメンテーション

Adobe Senseiを搭載した人工知能と機械学習を使用することで、超高速配信が可能になり、お客様によるコンテンツ検索も容易になります。

- ・ スマートタグ
- ・ スマート切り抜き

● Webベースのレビューとコラボレーション

Webベースのレビューワークフローにより、時間と労力を節約できます。複数のコンテンツ制作者とレビュー担当者がリモートで仕事をしている場合でも、リアルタイムで同時に共同作業を行うことができます。プロジェクトを使用して役割を割り当て、管理ダッシュボードで進捗状況を追跡できます。

- ・ シームレスなwebベースのレビュー
- ・ 強力なプロジェクトとワークフロー管理
- ・ 変更の追跡
- ・ レビュー担当者用ダッシュボード

● オムニチャネルコンテンツの体験

Adobe Experience Manager Sites、モバイルアプリ、ナレッジベース、CRMプラットフォーム、IoTアプリ、チャットボット、PDF、HTML5、EPUB、Kindleなどにコンテンツを容易に配信できるため、各タッチポイントでコンテンツでの作業時間を短縮できます。

- ・ Experience Manager SitesにDITAから作成したコンテンツを公開
- ・ クラス最高のマルチチャネル公開機能
- ・ エンタープライズクラスの公開機能
- ・ パブリッシングソリューションとの統合
- ・ ヘッドレスコンテンツ配信



Adobe Experience Manager Guidesの差別化要因



アドビ製品とのネイティブ統合

デジタル資産と高度なコンテンツ分析にシームレスにアクセスできます。使用されている技術コンテンツの種類に基づいて、コンテキストに即した適切なマーケティングコンテンツを提供し、読者をリターゲティングします。



Experience Manager SitesにXML/DITAを直接公開

XML/DITAコンテンツをExperience Manager Sitesに直接公開する唯一のCCMSです。変換作業やITチームへの依存は不要です。



AIを活用したコンテンツ管理

機械学習と人工知能を活用し、ドキュメントワークフローを強化できる唯一のCCMSです。



すぐに使えるコンテンツ収集フレームワーク

WordやHTML、InDesignやカスタムXMLからコンテンツを移行し、DITAなどの標準形式に自動的に変換します。

単一のプラットフォームでコンテンツ管理を合理化し、ROIを最大化



統合されたAdobeコンテンツプラットフォームでデジタルビジネスを強化できます。



一貫した魅力的な体験を様々なタッチポイントで提供します。



総所有コストを削減できます。



AIを活用したワークフローで、市場投入を迅速化します。

適切な導入モデルで柔軟性と管理性を達成

- **クラウドサービス - Adobe Experience Managerに向けた常に最新かつスケーラブルな基盤**
企業は、関連性の高い一貫した顧客体験を提供しながら、増え続けるコンテンツを管理しています。このため、モジュール式で俊敏性に優れ、世界各国からアクセスできる、シームレスな拡張性を備えたプラットフォームが必要とされています。

利点

常に最新

バージョンのアップグレードを計画するのではなく、イノベーションに重点を置きます。新しいプラットフォーム機能はシームレスに検証され、チームがすぐに利用することができます。

モジュール式、スケーラブル、グローバル

お客様のニーズに合わせて迅速にスケーリングできます。数秒で自動スケーリングできるように設計されたアーキテクチャにより、どこでも高いパフォーマンスを維持できます。

パフォーマンスの復元力

組み込みの冗長性とプロアクティブな監視機能により、ミッションクリティカルなサービスレベルの可用性を実現し、予測不能なクラウド停止から保護します。

デフォルトでセキュアな環境

アドビが何よりも大切にしているのは、セキュリティです。すべてのデータとコンテンツを非公開にして保護するために、業界で認められている標準を使用してエンタープライズクラスのセキュリティを確保しています。

- **マネージドサービス - エンタープライズグレードのマネージドクラウドのニーズに対応**
業界をリードするアドビのマネージドサービスには、数百社ものお客様にクラウド上で Adobe Experience Managerを提供してきた実績に裏打ちされた規模と専門知識が反映されています。マネージドサービスは、クラウドの俊敏性を実現し、短期間でROIを達成し、所有コストを削減します。アドビのクラウドエキスパートは、クラウドネイティブのメリットを最適な形で実現できるよう支援します。環境の拡張から、シームレスなアップグレード体験、完全なクラウドネイティブの未来に向けた変革まで、様々なサポートを提供します。
- **オンプレミスの導入も可能**



お客様を成功に導く

Adobe Experience Manager Guidesは、複雑なコンテンツワークフローの合理化、運用コストの削減、優れた体験の提供などを支援します。



Palo Alto Network社は、コンテンツの体験、範囲、速度を改善しました。

- ・ 複雑なドキュメントの公開を高速化
- ・ すべてのコンテンツで統一されたwebサイト体験を提供
- ・ より多くのコンテンツを配信することで、ユーザーへのリーチが250%向上
- ・ シームレスなワークフローにより生産性が向上

[事例を読む](#)

[ケーススタディーのビデオを見る](#)



Briggs&Stratton社は、柔軟で効率的なDITAワークフローを使用して、レスポンス性のPDFやwebマニュアルを 作成しています。

- ・ PDFやレスポンス性のwebマニュアルなど、多くのプラットフォームにDITAコンテンツを公開
- ・ 管理時間を短縮し、翻訳の重複を排除することで、翻訳コストを25%削減
- ・ コンテンツの再利用が6か月で15%増加
- ・ コンテンツの単一ソースを作成し、非構造化コンテンツの使用を排除
- ・ 既存のCCMSから9万件のコンテンツを移行

[事例を読む](#)



Grundfos社は、アドビ製品を使用して、チャネル間で一貫した正確な製品情報を提供しています。

- ・ 迅速なアップデートと冗長性の低減により、市場投入までの時間を短縮
- ・ ライターがレイアウトやデザインではなく、コピーに集中できるようにすることで、コンテンツの品質が向上
- ・ ドキュメントとチャネル間で再利用できる75万以上のトピックを管理し、一貫性が向上
- ・ 更新により発生する翻訳時間を最大7週間から1時間未満に短縮

[事例を読む](#)

Adobe Experience Manager Guideがお客様のビジネスにもたらすメリット

無料のデモをリクエスト



[webセミナーを見る](#)



[ホワイトペーパーとブログを見る](#)



[ユーザーガイドにアクセスする](#)



[すべてのガイドを見る](#)



[Experience Leagueコミュニティに参加する](#)

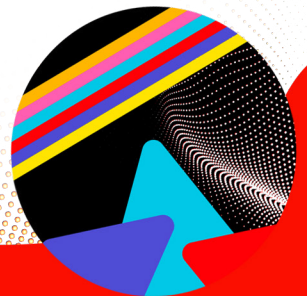


[サポートにアクセス](#)



[ニュースレターを購読](#)

ご質問がある場合は、こちらにお問い合わせください。 techcomm@adobe.com



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

© 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.