

Алиса Комиссарова

Один для всех. Синхронизация всех типов контента компании в единой CCMS

POSITIVE TECHNOLOGIES

ptsecurity.ru



Почему мы решили внедрить CCMS





Уникальный контент
вместо
переиспользования



Обновление
материалов вручную



Рассинхронизация



Дорогая редакция



Расходы на перевод

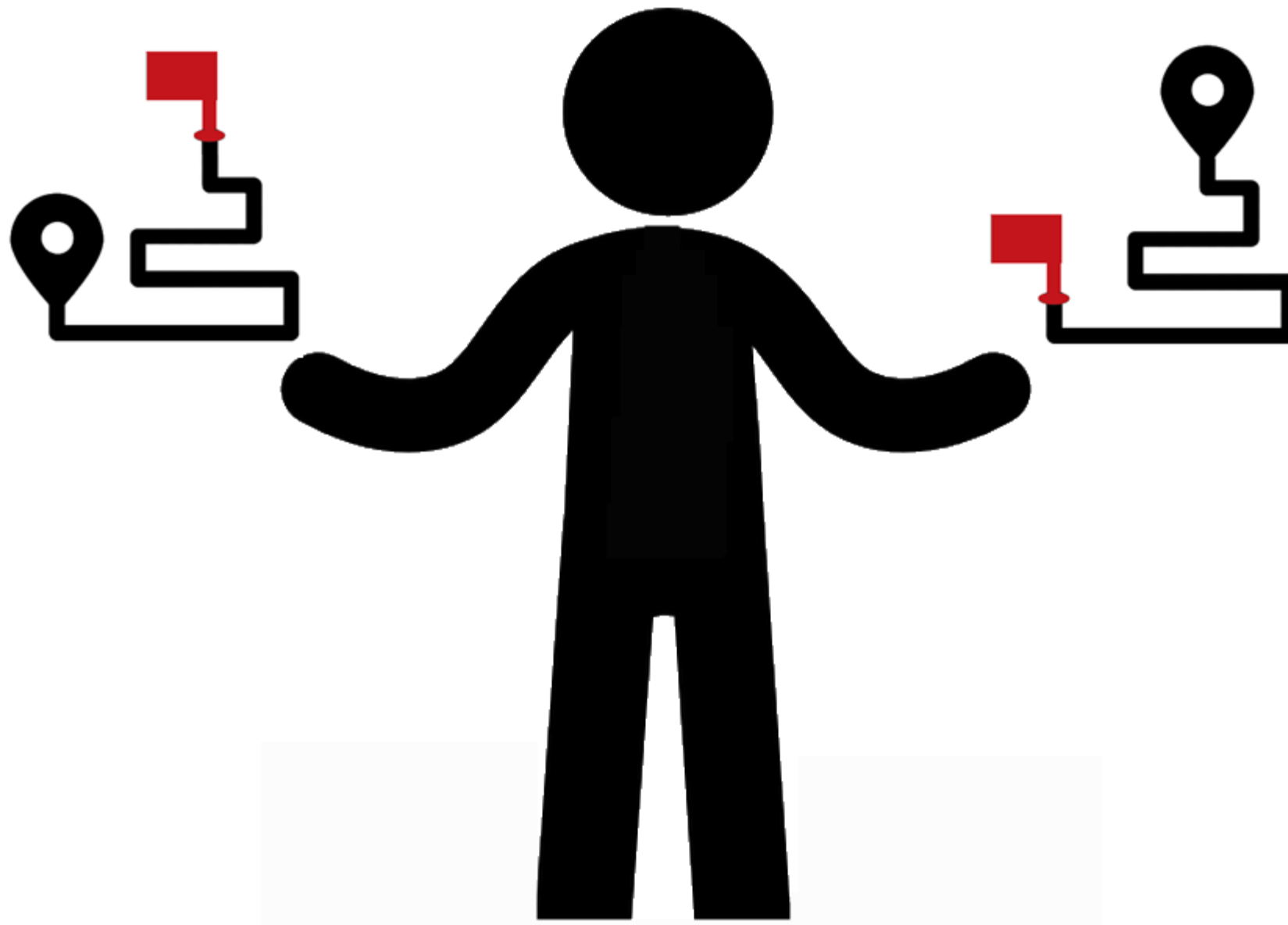


- У вас в команде более 10 авторов
- Вы публикуете материалы в разных форматах
- Вы используете разные программы для создания документации
- Сборка ваших документов зависит от требований партнеров
- Вы поддерживаете документацию для разных версий продуктов
- В команде много специалистов, тестирующих документацию
- Вы хотите снизить затраты на локализацию



Пути внедрения ССМС





Планирование



- Достаточный бюджет
- Соответствие входящим техническим требованиям
- Соответствие требованиям авторов
- Гибкая и расширяемая архитектура, масштабируемость
- Встроенные механизмы по контролю качества
- Прозрачность и удобство инструментов отчетности и аналитики
- Легкость адаптации к системе



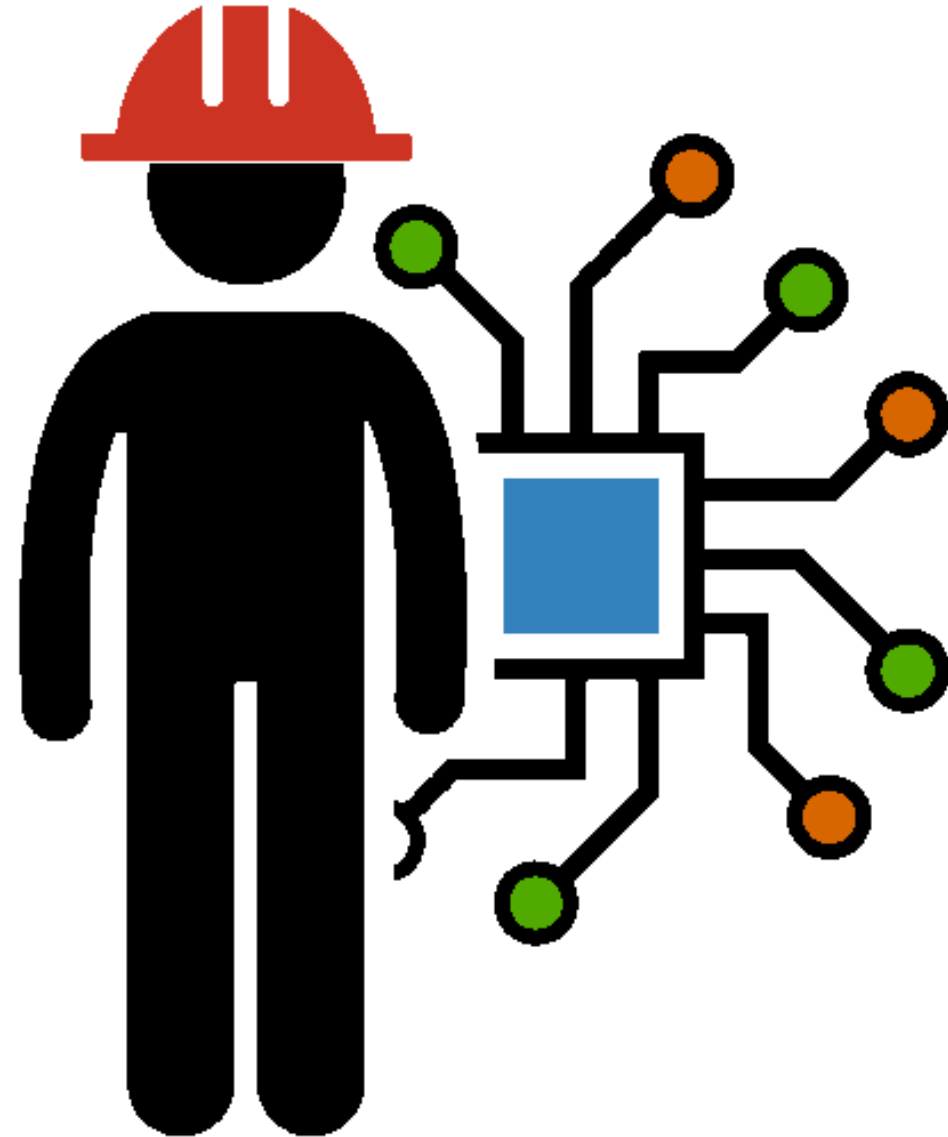
- Первичные и дополнительные лицензии
- Окружающее программное обеспечение
- Сервер, дисковое пространство под БД
- Техническая поддержка вендора
- IT-обслуживание, внутреннее развитие и администрирование системы
- Обучение
- Архитектура контента

Архитектура

Администрирование

Поддержка

Обучение



Пилотное внедрение CCMS





«Подводные камни»



Проблемы, с которыми сталкиваются авторы



База знаний



Исследование

— 30%



Авторинг

— 20%



Публикация,
Оформление

— 80%



Перевод

— 50%

| | 2017 Q1 | 2017 Q2 | 2017 Q3 | 2018 Q1 | 2018 Q2 |
|-----------|---------|---------|---------|---------|-------------|
| | RU | RU | RU | RU | RU |
| Проект 1 | 25 | 37 | 51.3 | 54.1 | 56.8 |
| Проект 2 | 25 | 47.5 | 44.9 | 45.1 | 43.8 |
| Проект 3 | 25 | 38.5 | 38.9 | 39.2 | 39.6 |
| Проект 4 | - | 16 | 27.8 | 24.8 | 32.1 |
| Проект 5 | - | 14.5 | 22.3 | 25.6 | 35.4 |
| Проект 6 | 25 | 28.3 | 41.3 | 41.9 | 41.8 |
| Проект 7 | - | - | 40.1 | 42.9 | 56.1 |
| Проект 8 | - | - | 11.2 | 53.5 | 52 |
| Проект 9 | - | - | - | 14.3 | 38.4 |
| Проект 10 | - | - | - | - | 63.1 |

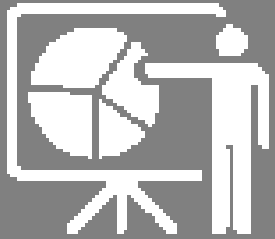
Окупаемость CCMS





Внедрение CCMS в других департаментах





Презентации
и стенды



Групповое
обучение



Рассылки и
оповещения



Обмен
опытом

- У вас достаточно полномочий
- Вы продумали план внедрения
- Вы знаете предметную область и имеете большой опыт работы в системе
- Вы готовы вкладываться в развитие системы
- Сотрудники, пилотирующие CCMS, вовлечены в работу
- Вы учли требования целевой аудитории
- Вы учли инфраструктурные и бюджетные ограничения

Заключение

[CCMS Marathon 2018](#)

[Schema](#)

[Choosing a Help Authoring Tool](#)

[List of help authoring tools](#)



Спасибо за внимание!

POSITIVE TECHNOLOGIES