

デジタルドキュメントシンポジウム 2009

DITAを利用したマニュアル作成・管理
～IBM事例について～

DITAコンソーシアムジャパン
日本アイ・ビー・エム株式会社
林口英治
2009年11月27日


1. DITAとIBM
2. IBM製品マニュアル作成プロセス改革の経緯
3. IBMにおけるDITA活用
4. IBM製品マニュアル作成マネジメント

© Copyright IBM Corporation 2009

1. DITAとIBM

DITAはもともとIBMの技術文書作成管理アーキテクチャとして開発されました

- IBMが2004年にOASISに寄贈したオープン標準
- 技術資料、ヘルプセット、Webサイト等を設計、作成、および出版に使うXMLベースモジュール化情報についてのOASIS標準
- DITA は、コンテンツ公開の共通アーキテクチャーを提供
- オープンソース・ツールキット、多くの製品、活発なコミュニティ活動により支援されている



OASIS : Organization for the Advancement of Structured Information Standards

© Copyright IBM Corporation 2009

2. IBM製品マニュアル作成プロセス改革の経緯

IBMは4つのステップを経て、メインフレーム/SGMLによるマニュアル作成プロセスから、DITAによるマニュアル作成プロセスへの改革を実現してきました

1990年代
1st STEP
紙→電子化(SGML)
●コスト、担当人員の大幅削減
●リードタイムの飛躍的短縮
●検索機能の向上

2003年～
2nd STEP
SGML→DITA XML
●マニュアル単位の作成からトピック単位の作成へ移行
●再利用率を飛躍的に向上

2005年～
3rd STEP
Information Center
●お客様が、いつでもどこでも最新の情報を取得できる顧客管理ポータルの実現

2009年～
4th STEP
FileNet (IDCMS Blue)
●検索時間の短縮
●再利用率の向上
●ワークフローの適正化

© Copyright IBM Corporation 2009

3. IBMにおけるDITA活用

IBMにおけるDITA化は2003年に開始され、以降急激にDITA化が進んできました

2003	2008
<ul style="list-style-type: none"> ● 1 ベータ・プロジェクト (Websphere Application Server) ● 最大 10 名の執筆者 ● 3 つの特殊なコンテンツ・タイプ: concept, task, reference ● 数千のトピック ● 1 種類のコンテンツ: 製品使用情報および資料 	<ul style="list-style-type: none"> ● 数百のプロジェクト ● 最大 1000 名の執筆者 ● 最大 25 の特殊なコンテンツ・タイプ ● 最大 500,000 トピック ● 50ヶ国語以上に翻訳 ● さまざまな種類のコンテンツ: <ul style="list-style-type: none"> ➢ 製品インフォメーション・センターおよびユーザー支援 ➢ グローバル・プロモーションおよび発表資料 ➢ 研修/トレーニング (パイロット) ➢ 技術サポート (パイロット)


© Copyright IBM Corporation 2009

3. IBMにおけるDITA活用

Information Development (ID) における DITA 使用状況は、2005 年から 2006 年では前年比約 145% 増で、2006 年から 2007 年では前年比約200% 増でした。

事例: WebSphere Application Server マニュアル

最大 5,000 の DITA トピック・セット



ユーザーの要件に基づいて 218 マニュアルのプレーバー・モジュールを生成

1. ND 全プラットフォーム 6.0	8. Base Distributed 6.0	14. フィーチャー・バック - EJB
2. ND 全プラットフォーム 6.1	9. Base Distributed 6.1	15. フィーチャー・バック - Web サービス
3. ND z/OS 6.0	10. Base IS/OS 6.1	16. フィーチャー・バック - Web 2.0
4. ND z/OS 6.1	11. Express Distributed 6.0	17. インストールされているヘルプ・システム・トピック
5. ND Distributed 6.0	12. Express Distributed 6.1	
6. ND Distributed 6.1	13. Express IS/OS 6.1	18+. PDF フック・ライブラリー
7. ND IS/OS 6.1		

セット全体で 80% 以上を再利用

© Copyright IBM Corporation 2009

4. IBM製品マニュアル作成マネジメント

マニュアル原典の作成とその翻訳は、同一組織、共通の指針、ツールのもとで実施されています。原典データは集中管理され、CFMコントロールの下で翻訳拠点到に展開されます

前工程 (マニュアル原典の作成)

後工程 (翻訳)

© Copyright IBM Corporation 2009

4. IBM製品マニュアル作成マネジメント

IBM製品マニュアル作成では、People (組織体制)、Process (業務プロセス)、Technology (テクノロジー)を総合的に変革することにより、コンテンツの配信・更新スピード、維持・管理コスト、質・内容をグローバルレベルで改善しました

IBM製品マニュアル作成の仕組み

- グローバルにガバナンスをきかせられる組織体制
- グローバルに最適な効率的組織体制

IBM製品マニュアル作成の効果

コンテンツ配信・更新スピードUP

- グローバルなコンテンツ展開や更新・修正のスピードアップ
- 製品発売時のサービス体制の迅速立上

コンテンツ維持・管理コスト削減

- グローバルでのコンテンツ作成・維持・管理業務の効率化、標準化を通じたコスト削減

コンテンツの質・内容の整合化

- コンテンツの質・内容の均一化、標準化

■ グローバルで統合されたコンテンツ ■ グローバルに効率化、標準化されたシームレスなプロセス

© Copyright IBM Corporation 2009

4. IBM製品マニュアル作成マネジメント

IBM製品マニュアル作成では、組織体制、業務プロセス、テクノロジーにわたる総合的な改革により、コスト削減、納期短縮、品質向上 の効果を得られました

IBMが行った施策	施策から得られた効果
DITAによるコンテンツの部品化	<ul style="list-style-type: none"> ■ IBMの5つのSW製品群の1つであるIM製品を例とすると、2008年では、コンテンツ部品の再利用により、約数億円/年のコスト削減ができた。 ■ 年間百億円規模の翻訳費用は、コンテンツリリースの数が大幅に増えたにも関わらず、翻訳費用は大幅に抑えられた。
DITAを中核とする原典プロセスの確立と適用	<ul style="list-style-type: none"> ■ コンテンツのビルドから公開までの期間は、60～90日 → 15～30日 に短縮された。 ■ コンテンツ情報の更新頻度は、年に3～4回から2週間1回に可及となり、常に最新の情報をお客様に提供することができた。
集中管理するためのCFM組織の設置	<ul style="list-style-type: none"> ■ DITA導入前に、内部のレビューでは、いくつかの品質問題が確認されたが、DITA適用後、約4割改善された。 ■ DITA導入前に、お客様に関するお客様の不満は少なくなかったが、DITA導入後、全カテゴリーの中に、ドキュメントは、最高のお客様満足度を得ることができた。
Information Centerによる情報ポータル開設	<ul style="list-style-type: none"> ■ Information Center に対して、お客様からは、「使いやすい」、「必要な情報を簡単に見つかる」などのコメントを頂いている。

© Copyright IBM Corporation 2009

ご清聴ありがとうございました

林口英治(はやしぐち えいじ)
hguchi@jp.ibm.com

© Copyright IBM Corporation 2009