

CAREL sceglie MadCap Flare per un portale dedicato all'online help cloud based

Chi è CAREL

CAREL INDUSTRIES SpA è uno dei leader mondiali nelle soluzioni di controllo per condizionamento, refrigerazione e riscaldamento e nei sistemi per l'umidificazione e il raffreddamento adiabatico.

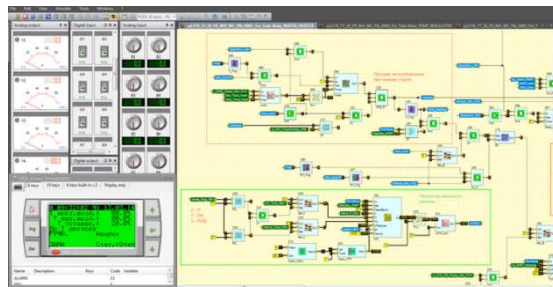
CAREL INDUSTRIES SpA, Padova
Settore: HVAC/R
<http://www.carel.it>



Online help

CAREL ha all'attivo diversi software per la progettazione, supervisione e configurazione di impianti e dispositivi. Dal 2006 questi software sono stati corredati da Writec con online help contestuali realizzati con Adobe Robohelp X7. Da circa tre anni l'ambiente di redazione sta migrando da Robohelp a MadCap Flare prodotto della suite MadPak.

Le piattaforme di sviluppo ieri e oggi



1tool è la storica piattaforma di sviluppo per controllori programmabili pCO. È accompagnata da un online help contestuale realizzato e ancor oggi mantenuto aggiornato da Writec: rigorosamente contestuale, è composto da otto progetti Robohelp che, compilati insieme, forniscono il manuale utente dei cinque plug-in di

cui è composta la piattaforma e sette *reference guide* (librerie software e linguaggi di programmazione). Il tutto per un totale di circa 3.000 pagine.

c.suite è la nuova piattaforma che sostituirà 1tool su cui CAREL sta investendo. La piattaforma sarà fornita con un online help contestuale installato su un server in cloud.



Limiti di processo e di strumento

Con Adobe Robohelp X7, usato per l'help di 1tool, il processo di sviluppo richiede passaggi in MS Word per la revisione, allungando così i tempi di pubblicazione. Il sistema di versioning SVN che ospita i progetti non riesce a integrare il progetto Robohelp X7 e permettere una redazione collaborativa; inoltre, l'output HTML non permette ricerche precise e l'output PDF è difficile da controllare. Per questi motivi diventa necessario adottare nuovi strumenti di redazione e nuovi processi!

Continua nella pagina seguente

CAREL sceglie MadCap Flare per un portale dedicato all'online help cloud based, Continua

Obiettivi "Lean"

Nei primi mesi del 2014, con l'avvio dei lavori per lo sviluppo della piattaforma c.suite, CAREL si pone nuovi obiettivi in linea con i principi del Lean Thinking, già adottati con successo in azienda:

- ridurre i tempi di pubblicazione della documentazione,
- migliorare la distribuzione della documentazione verso sviluppatori e clienti presenti in tutto il mondo,
- concentrare le informazioni all'interno della sua KSA (web Knowledge Sharing Area)
- gestire gli aggiornamenti delle pagine sia da IT>EN e viceversa
- dare la possibilità a risorse interne e fornitori esterni di contribuire creando contenuti
- ottenere PDF con ottima qualità di stampa

Verso il portale documentale

Writtec insieme a CAREL analizza i processi di sviluppo interni e propone un'architettura di progetti online help integrata nel sistema di versioning SVN e gestita dai prodotti della suite MadPak.

Di seguito le fasi del processo:

- 1) Import in Flare della documentazione precedente in formato FrameMaker, Robohelp e Word e standardizzazione. Questo consente di creare un ambiente di redazione CAREL con i meccanismi necessari alla redazione (come template, stili, layout), con integrazione SVN e pubblicazione multicanale in HTML5 responsive e PDF.
- 2) Creazione di un flusso di lavoro snello che permette agli stessi sviluppatori software (interni o esterni) di redigere le bozze dei documenti da pubblicare nell'ambiente di redazione Flare.
- 3) Formazione di un *content curator* che corregge, controlla e pubblica massicciamente.
- 4) Predisposizione di un server dedicato per la contestualità della pagina di help più aggiornata e risiedente sul server

L'online help si fa in tre



Da Settembre 2015 la documentazione di c.suite si fa in tre: un portale documentale su server ad accesso protetto che permette all'utente di chiedere assistenza per ogni pagina software, una versione offline della stessa documentazione e una versione intranet più completa e ricca di riferimenti per gli sviluppatori. I documenti finalmente raccolti in un unico posto, un motore di ricerca più efficiente, il tutto a portata di browser.

"L'istantaneità dell'accesso alle informazioni è formidabile" dice Vittorio Benetello responsabile della Documentazione del prodotto.

"Possiamo aggiornare i contenuti in ogni istante e renderli disponibili velocemente in tutto il mondo! Quindi meno ticket aperti verso l'assistenza ed elevata percezione della qualità del servizio e del prodotto."

Continua nella pagina seguente

CAREL sceglie MadCap Flare per un portale dedicato all'online help cloud based, Continua

Il comportamento degli utenti



L'implementazione di Google Analytics permette di verificare l'accesso alle pagine per frequenza d'uso, permanenza e ritorno. Aspetti che permetteranno di avere il polso del reale uso dei contenuti.

La squadra

Alla messa online del portale documentale hanno contribuito:

Persone	Macchine
<ul style="list-style-type: none"> • Writec • un responsabile della documentazione • un revisore madrelingua • +35 sviluppatori (interni e esterni) • il reparto IT CAREL. 	<ul style="list-style-type: none"> • un server in cloud dedicato, • un ambiente SVN per il controllo versione , • sei licenze MadCap Contributor • due licenze MadCap Flare

Il futuro dietro l'angolo

"Prevedo a breve un maggiore interesse da parte dei miei colleghi, che desidereranno usare Flare per raggiungere rapidamente i clienti", dice Vittorio e aggiunge: "Ripeteremo questa esperienza con altri prodotti software riversando diversi online help sul server dedicato."

"Quello che dà Flare non è cosa da poco. Flare è un ambiente di redazione aperto basato su semplici file di testo XML e XHTML. SVN riesce quindi a fare confronti e merge perché non si trova di fronte a un database come altri CMS propongono, ma a semplici file di testo."