

大手製薬会社が知識および手順の管理に QUARKを選択

QUARK XML AUTHORにより、欧州の12の国と14の言語にわたる医療情報の作成、配布、再利用を促進

北米に本社を置き欧州全体で操業している大手製薬会社は、クラス最高の多くの処方箋医薬品の製造とマーケティングを行い、患者や開業医から診療所や病院まで、保健市場の広範な要求に対応しています。正確な医療情報を適時配布するために知識管理は非常に重要であるため、この大手製薬会社はEMC Documentumと統合されたQuark XML Author for Microsoft Wordを選択し、その結果情報の正確性を向上し、各種の言語にわたるパブリッシングプロセスを迅速化して、パブリッシングの総コストを1/3削減しました。

同社は自社製品についての医療情報を、グローバルITサービスチームにより保守される独自のアプリケーションにより、保健専門家へ提供しています。このアプリケーションはEMEA（ヨーロッパ、中東、アフリカ）地域全体にわたるドキュメント管理システムで、医療情報、顧客への回答、および関連書籍や刊行物など他の医療コンテンツを対象としています。同社のコールセンター要員は、このシステムを使用して同社の製品、研究、サービスについての質問に回答するため必要な医療情報にアクセスします。これは、ヨーロッパだけでも標準的な回答が20,000以上も存在し、いくつかの言語でカスタマイズされたレターや回答を作成するために、毎日のように用途が変更されています。

たとえば、医師がコールセンターに対して、特定の種類の患者に医薬品が適合しているかについて問い合わせた場合、顧客サポートのオペレータはシステムで関連情報を検索し、高度に科学的かつ医学的な回答を得ます。コールセンター



が医師へ返送する回答は、複数のコンポーネントで構成され、そのうち1つが科学的な質問への実際の回答です。システムは、応答の種類に基づき、国、言語、その他多くの要因に従って、これらのコンポーネントを自動的に組み合わせます。

レターの動的な組み立てや、コンポーネントの再利用を促進するため、システム全体を通してこれらの回答はXMLドキュメントとしてオーサリングされます。

システムの責任者であるITチームのディレクターは次のように述べています。「我々が抱えている主な課題は、当社の高品質のコンテンツを活用し、既にある言語で存在している回答が再利用可能であると保証することです。医療および科学情報では、地域は問題となりません。当社が医師や患者へ提供する回答は、どこの国でも同じです。肝心なのは、システムに既に保存されている知識を活用する方法です」



構造化コンテンツの重要性

コンテンツを管理して再利用するための中核となるのが、情報の構造化です。ITディレクターは、構造化（スマート）コンテンツが同社にとって非常に重要である理由を次のように説明しています。

「当社にとって、情報を一片でも失うことは許されません。当社は、生産性向上のために構造化オーサリングシステムが必要であることを理解していたため、構造化コンテンツをサポートし、社内の基準に準拠して一貫性を保証するため、XMLベースのシステムへ移行しました。現在では、当社が作成する情報は100%再利用されています」

同社はQuark XML Author for Microsoft Wordをドキュメント管理システムの中心に据え、序文、署名、住所、医学的な回答など、回答に含まれるすべてのコンポーネントを作成することを選択しました。Quarkのプロフェッショナルサービスは、同社が必要としているコンポーネントを理解し、それらのコンポーネントが適切な形式で、適切なXML構造で作成されるよう、Quark XML Authorを設定しました。

XMLベースのシステムを導入する前、同社はMicrosoft Wordを使用して医療情報を作成していました。ITディレクターは次のように語っています。「Wordは当社の作成者には最適でした。作成者はWordの使用法をよく理解しており、技術的な知識は必要ありませんでした。しかし、この体制では、当社のスタッフはすべての回答を毎回最初

から作成する必要がありました。スタッフは古い標準回答を見つけて、特定の受取人へ適合するように修正を加えていました。これには多くの時間を要する手作業が必要となり、業務自体の大きな遅延を招いていました。スマートコンテンツの優れた点は、必要な場所で単一のXMLコンポーネントを変更するだけで、他の部分が自動的に更新されることです。これによって効率性は大幅に向上しました」

Quark XML Author：スマートコンテンツを面倒なしに活用

同社のXMLベースシステムの最初の実装には複雑なXMLエディタが実装されており、これは各分野の専門家にとって大きな障害となり、また保守やアップグレードが困難でした。ITディレクターは次のように語っています。「技術部門のスタッフにとっては、精密なXMLエディタは最高のツールです。しかし、病院に15年勤務してから医療コンテンツを作成するため当社に入社した科学畑のスタッフにとっては、コンテンツのタグ付けや生のXMLを編集するような作業は望ましくありません。当社の著者は科学者であり、ITエンジニアではありません。これらは、まったく異なる種類の人たちです。

「当社が過去に使用していたXMLエディタは、当社の作成者にとって、通常の作業負荷に加えて一から習得する必要があるものでした。作成者はそのコンテキストに慣れる必要があり、しばらく使わないでいると使い方を忘れてしまいました。当社の科学的な著者は、複雑なXMLエディタの機能のうち2~3%しか使用せず、それでも多くの不満が寄せられ、最終的には当社にとって時間と経費の負担となっていました。当社は、XMLオーサリングを管理できるようなレベルに戻し、使い勝手を劇的に向上することを望んでいました」

包括的な評価プロセスと、いくつかのテストを行った後で、同社はQuark XML Author for Microsoft Wordが同社のXMLオーサリングの問題点を解決するソリューションであると判断しました。「当社は、市場をスキャンして、どのようなソリューションが販売されているかをチェックし、Quark XML Authorが候補に挙げられ、最終的には最良の製品として選ばれました。当社がQuark Softwareを選択したのは、ビジネス上の利点が多いためです。当社にとっての主な利点は、Quark XML Authorの情報はMicrosoft Wordで作成できるため、オーサリングシステムに必要なトレーニングがはるかに少なくなり、短時間で習得でき、面倒も少なくなることです。当社の各分野の専門家は他の作業でもWordを使用しているため、使い慣れて熟知しています」

「Quark XML Author for Microsoft Wordにより、当社の知的労働者は面倒のない環境でコンテンツを作成できるようになりました。これらの労働者がシステムについて抱えるストレスが小さくなれば、作業が迅速化され、サポートの問い合わせも少なくなり、良い作業環境が実現されます」

評価プロセスの間に、同社はQuark XML Authorが適切な選択肢であるかを確認するために中核的なユーザーと共同で検討を行いました。「古いシステムを毎日、複雑性の高いコンテンツ（科学的に複雑なわけではなく、フォーマット、表、図などが必要なもの）で使用している何人かの主要なユーザーに質問したところ、好意的な回答が得られました。これは、このコンセプトが適切に機能している証拠で、当社はQuark XML Authorをユーザーコミュニティ全体に展開することを決定しました」とITディレクターは述べています。

Quark XML Author for Wordはバックグラウンドで動作し、ユーザーがXMLドキュメントを作成できるようにWordの通常の動作を変更します。

「QUARK XML AUTHORがMICROSOFT WORDと統合可能なため、当社の各部門の専門家はオーサリング作業が簡単に行えるようになりました。従来は素のXMLソースコードを扱う必要があり、これは専門家にとっては悪夢のような作業でした。現在では、XMLの複雑な部分はすべてバックグラウンドで処理され、専門家は科学的なコンテンツだけに集中できます」

時間と経費の節約

Quark XML Authorにより、著者はフォーマットではなくコンテンツの作成に専念できるようになり、著者の労力が1/3も削減されました。

ITディレクターは、当時のことを次のように回想しています。「古いシステムでは、サポートのコストが大きなものでした。当社の著者は、文章を太字にする方法や、表を挿入する方法についての質問を問い合わせしていました。このような種類の『ハウツー』の質問はパブリッシングプロセスを遅くし、知的労働者を無駄に悩ませるだけなので、当社はこのような質問を排除したいと考えていました。知的労働者の価値は正確な科学的情報を提供することで、ドキュメントのレイアウトやXMLのタグ付けを行うことではありません」

評価プロセスにおいて、同社は投資回収を注意深く測定し、QuarkのソリューションがXMLオーサリングを扱うための最も投資対効果の高い方法であると結論しました。「当社

課題

- 医学者を含む各分野の専門家の中でXMLオーサリングの採用率を高める
- 顧客との対話に使用される数千もの回答をより正確に、アクセスしやすくする
- データベースに既に保存されている高品質のコンテンツを活用し、全世界で再利用できるようにする
- 社内の整合性標準へのコンプライアンスを維持する

QUARKのソリューション

- Quark XML Author for Microsoft Word

成果

- 各分野の専門家が、面倒のないMicrosoft Word環境で、ただちにXMLコンテンツのオーサリングを快適に行えるようになりました。
- 20,000を超える顧客への回答が100%再利用可能になりました。
- 12の欧州の国々で、14の言語にわたって顧客へ正確に回答するため必要な時間が大幅に減少しました。
- 人手での作業やり直しが排除され、システムの複雑性が減少した結果、パブリッシングの総コストが1/3減少しました。

は、ドキュメント管理システムにおける当社のコストモデルに基づいてQuark XML Author for Microsoft Wordを評価しました。Quark XML Authorを導入した結果、サポートのコストが消滅したため、多くの経費が削減できることを期待しています。当社の目標は、オーサリングコストを30%削減することです」

Quark Software Inc.を選択する理由

同社のQuark使用経験について、ITディレクターは次のように語っています。「Quark Software Inc.との作業は喜ばしい体験でした。Quarkのプロフェッショナルサービスは、Quark XML Authorの設定や、コンテンツ管理システムとの

統合について深い知識を保有しています。このチームは、当社のビジネスにとって重要な情報と手順を管理するためにスマートコンテンツを作成する利点を当社が理解する助けとなりました」

QUARK SOFTWARE INC. について

Quarkのソフトウェアによって、あらゆる規模の組織や企業は、魅力的で適切な情報にいつでもどこでも自由な方法でアクセスしたいという顧客の要望に応えることができます。Quarkのソリューションは、XMLの力と、柔軟なレイアウトやデザインを融合させ、印刷物、ウェブ、最新のデジタルデバイスでのインタラクティブエクスペリエンスに向けた顧客コミュニケーションの提供を自動化します。世界中の金融サービス企業、製造業、政府機関が、Quarkのソリューションを使用して、顧客コミュニケーションを新たなレベルに向上させるとともに、商品化までの期間短縮とコスト削減を実現しています。

Quarkエンタープライズソリューションの詳細はこちらをご覧ください www.quark.com/enterprise
また、ご質問は www.quark.com/contact よりお問い合わせください

Denver | London | Hamburg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Inc. All rights reserved. 無許可での使用または複製は、準拠法違反となります。Quark、Quarkロゴ、およびQuarkXPressは、Quark Software Inc.とQuark関連会社の米国およびその他の各国における商標または登録商標です。その他のすべての商標は、それぞれの所有者に属します。15701SS_JP