



開發人員說明文件： 打通撰寫技術文件的任督二脈，掌握成功的關鍵

LIONBRIDGE 運用專業能力，協助某家銀行推動開發人員
體驗轉型

歐洲銀行

API 說明文件

全方位服務

卓越的技術內容，往往會結合簡明扼要的文字與淺顯易懂的說明文件，來協助目標對象理解您的產品與服務。對開發人員來說，簡易好用又能讓清楚說明後續步驟的文件，是開發人員網站中最重要的一項資源。

然而，打造優質的技術內容並不是件簡單的事。技術內容編寫人員不但得要通盤了解產品與服務，亦要小心翼翼地權衡輕重，在不失簡潔的情況下清楚地向開發人員說明如何快速上手使用。唯有具備所有這些技巧，才能有效地製作能引起目標對象共鳴的優質內容，並讓開發人員得以透過創新的方式取用您的服務。如果內容無法提供清楚的指引，或與目標對象的技術專業程度並不相符，就可能會讓使用者感到挫折，甚至不再使用產品或服務。對於需要跨越國界、文化和語言溝通的全球組織而言，這些問題會更加嚴重。而說明的翻譯如果有誤，更可能會嚴重擾亂您的開發流程，造成時間與金錢上的損失。

要打造能真正打破國界藩籬的技術說明文件，您必須慎選合作夥伴，他們不但得是技術內容方面的專家，同時也要具備語言專業能力，能了解不同地區溝通方式的差異。而負責製作您文件的團隊也必須要有不凡的技巧組合：對您產品的技術層面有深刻的了解，並能以清楚有效的語言與全球目標對象溝通。

這也正是像 Lionbridge 這樣的內容解決方案供應商能助您一臂之力的地方。Lionbridge 擁有眾多技術與市場專家及語言專業人才，加上數十年的內容創作與翻譯經驗，能為客戶籌組優質團隊，替任何產品製作正確且有意義的說明文件，進而讓您的核心團隊有更多時間與精力處理貴公司的策略性優先要務。

客戶簡介

我們的客戶是歐洲規模數一數二的銀行，也是全球前 30 大金融機構。他們的開發人員入口網站扮演著很重要的角色，是為他們的零售、企業及投資銀行部門的客戶提供直覺好用使用者體驗的關鍵。



面臨的挑戰

我們的客戶身為全球性金融機構，他們建置的 API 與全球各地許多企業與個人息息相關。然而，身處不同時區的全球團隊分別都在建置這些 API，所以他們不但收到許多來自開發人員社群的負面意見，採用率也不盡理想。客戶體認到他們必須改善所有 API 說明文件的品質與一致性、提升它們的使用性，並為存取這些內容的開發人員提供更好的體驗。

客戶向 Lionbridge 尋求支持，希望我們協助他們研擬高品質且在全球組織內均一致的 API 說明文件。由於我們的其他本地化服務也受到客戶青睞，因此他們深信 Lionbridge 具備所需的經驗與服務敏捷度，能滿足他們在說明文件上的需求。

解決方案

編寫卓越技術內容的關鍵，就在於協同合作。因此，我們內部顧問所組成的團隊與客戶一同擬定了策略，並以改善內容的品質與一致性為重點。等計畫通過客戶核准後，我們專責的技術文件編寫團隊便開始著手工作，運用他們在技術方面廣泛豐富的經驗，為客戶量身打造了完善的說明文件資料庫，以為存取開發人員入口網站的開發人員提供最佳體驗。

在打造內容時，我們的團隊會努力運用清楚易懂的語言，簡單記錄每個流程，並適時加入教學內容。我們也在所有打造的內容中使用清楚一致的術語，這樣一來，最終的說明文件就會有整體連貫的一致調性，不但容易維護也有助於日後擴充作業的進行。我們的技術編寫專業人員也參與了專案的每個階段並提供所需的支援，確保內容能在其整個生命週期順利發揮作用：

API 說明文件生命週期支援

在持續進行的 API 開發週期中，每個階段均有說明文件專業人員的參與。



諮商

參加 API 開發會議，審閱檔案找出內容變更處及差距



調和

編輯 API 參考說明，簡化語言並調和術語



擴充

打造教學與開始使用指南等內容，為開發人員社群提供支援



發佈

確保內容架構符合邏輯，且能輕鬆便利地為社群所使用



成果

客戶很快就能感受到新技術內容帶來的正面效應，幾乎是內容一發佈就能產生立竿見影的效果。客戶發現，使用自家 API 的開發人員數量激增，這也提高了他們技術組合內產品和服務的收益。此外，客戶內部組織其他部門對技術說明文件的需求也同時增加。

客戶發現 Lionbridge 的服務具有高度專業的技能組合可供運用，我們也自此成為他們在技術說明文件方面偏好使用的合作夥伴，並與他們全球各地的產品團隊相整合，為眾多 API 產品、開發人員入口網站推出以及技術說明文件專案提供支援。我們在每個階段所展現的專業能力，以及針對困難問題迅速找出解決方案的敏捷能力，都讓客戶留下深刻的印象。

雙方在互信基礎上建立的穩固合作關係，使客戶得以革新其技術說明文件，並因此看到強勁的成長。現在，我們也在探索文案撰寫和多語言搜尋引擎最佳化 (SEO) 等其他內容服務，了解它們能為客戶的業務帶來什麼正面影響。無論未來如何發展，我們將繼續協同合作，以紮實的專業能力提供高品質的內容，協助客戶成功拓展各項業務。

