



UTVECKLARDOKUMENTATION: SÅ SKAPAS FRAMGÅNGSRECEPT SÅ KUNDE LIONBRIDGE OMVANDLA EN BANKS UTVECKLARUPPLEVELSE

EUROPEISK BANK

API-DOKUMENTATION

HELT ÄCKANDE TJÄNSTER

När tekniskt innehåll är som bäst kombinerar det kort och koncis text med lättförståelig dokumentation för att uppnå ett enda mål: att hjälpa målgrupper förstå dina produkter och tjänster. För utvecklare är användarvänlig dokumentation som visar dem vägen framåt den allra viktigaste resurs de kan få på en utvecklarwebbplats.

Det är dock inte helt lätt att skapa tekniskt innehåll av hög kvalitet. Tekniska skribenter behöver ha djup förståelse för produkterna och tjänsterna ifråga, liksom förmåga att tydligt och kortfattat förklara för utvecklare hur de snabbt kan komma igång med att använda dem. Det är en svår balans. Alla de här färdigheterna är centrala för att kunna skapa förstklassigt innehåll som tas väl emot av målgruppen och ger utvecklare möjlighet att använda dina tjänster på innovativa sätt. Innehåll som inte ger tydlig vägledning, eller som inte tar hänsyn till målgruppens tekniska kunnande, kan orsaka frustration och leda till bristande engagemang. De här problemen hopar sig lätt för globala företag som kommunicerar över gränser, i olika kulturer och på flera språk. Felöversatta instruktioner kan orsaka kaos i utvecklingsprocessen och kosta både tid och pengar.

För att skapa teknisk dokumentation som fungerar effektivt i olika länder behöver du samarbeta med partner som är experter på tekniskt innehåll och besitter den språkliga kompetens som krävs för att förstå regionala skillnader vid kommunikation. Dina dokument måste skapas av ett team som kan erbjuda en sällsynt kompetenskombination: djup teknisk förståelse för dina produkter och förmåga att kommunicera den förståelsen på ett tydligt och effektivt språk för globala målgrupper.

Det är här lösningsleverantörer för innehåll, som Lionbridge, kan hjälpa till. Vi erbjuder ett omfattande nätverk av teknik- och marknadsexperter, tillsammans med språkexperter och flera decenniers erfarenhet av skapande av innehåll och översättning. Lionbridge kan samla team för att ta fram korrekt och meningsfull dokumentation för valfri produkt. På så sätt kan vi också frigöra tid för ditt eget team, så att de kan fokusera på företagets strategiska prioriteringar.

Om kunden

Vår kund är en av Europas största banker och ett av världens 30 främsta finansinstitut. Deras utvecklarportal spelar en viktig roll i att skapa intuitiva användarupplevelser för deras privat-, företags- och investeringsbankkunder.



Utmaningen

Vår kund är ett globalt finansinstitut och skapar API:er som påverkar företag och privatkunder över hela världen. Eftersom deras globala team som producerar API:erna arbetar i olika tidszoner, fick de negativ feedback och upplevde ett svalt intresse från utvecklarecommunities. Kunden insåg att de behövde höja kvaliteten på sin API-dokumentation och göra innehållet mer enhetligt. De behövde också göra dokumentationen mer användarvänlig och erbjuda en bättre upplevelse för utvecklare när de använde innehållet.

Vår kund kontaktade Lionbridge för att få hjälp med att ta fram API-dokumentation av hög kvalitet som var enhetlig för hela deras globala organisation. Lionbridge är deras föredragna leverantör för en rad andra lokaliseringstjänster, så kunden kände sig trygg med att Lionbridge kunde erbjuda den erfarenhet och smidiga tjänst som krävdes för att tillgodose deras dokumentationsbehov.

Lösningen

För att kunna skapa exceptionellt tekniskt innehåll krävs samarbete. Därför utvecklade vårt team av interna konsulter en strategi tillsammans med kunden i syfte att höja kvaliteten på deras innehåll och göra det mer enhetligt. När planen väl hade godkänts skred vårt dedikerade team med tekniska skribenter till verket: Med hjälp av sin stora tekniska erfarenhet byggde de upp ett komplett och skräddarsytt bibliotek med dokumentation. Målet var att tillhandahålla bästa möjliga upplevelser för utvecklare när de använder utvecklarportalen.

När teamet skapade dokumentationen fokuserade de på att dokumentera varje process kort och koncist, med ett enkelt språk och handledningar där så var lämpligt. Vi använde också tydlig och konsekvent terminologi i allt innehåll som skapades. På så sätt uppnåddes en helhet där den färdiga dokumentationen kändes som ett enda enhetligt verk som talade med en röst. Vi såg också till att det enkelt kunde underhållas och byggas vidare på i framtiden. Våra experter på teknisk dokumentation var involverade i projektets samtliga steg och tillhandahöll support för att se till att innehållet skulle fungera under hela dess livscykel:

Stöd för API-dokumentation under hela livscykeln

Dokumentationsexperter medverkar i varje steg av den kontinuerliga utvecklingscykeln för API:er.



Stödja

Delta i API-utvecklingsmöten och granska filer för att upptäcka ändringar och luckor



Harmonisera

Redigera API-referensbeskrivningar för att förenkla språket och harmonisera terminologi



Utöka

Skapa innehåll som handledningar och startguider för att hjälpa utvecklarecommunityn



Publicera

Se till att innehållsstrukturer är logiska och användarvänliga för communityn att använda



Resultaten

Det dröjde inte länge innan vår kund kunde se de positiva effekterna av sitt nya tekniska innehåll. Efter publicering var resultaten omedelbara. Kunden noterade en betydande ökning av antalet utvecklare som använde deras API:er. Det ledde till ökade intäkter från produkter och tjänster i hela deras teknikuppsättning. Samtidigt uppstod ökad efterfrågan på mer teknisk dokumentation från andra enheter inom kundens organisation.

Vår kund insåg att de hade lyckas dra nytta av en högspecialiserad kompetens som ingår i Lionbridges tjänsteutbud. Vi har sedan dess blivit deras föredragna partner för teknisk dokumentation. Vi arbetar tätt tillsammans med deras produktteam världen över för att stödja en rad olika API-produkter, lansera utvecklarportaler och genomföra projekt inom teknisk dokumentation. Under varje steg har kunden blivit imponerad av vår expertis och smidiga förmåga att hitta lösningar på komplexa problem.

Genom att bygga upp ett starkt samarbete som vilar på ömsesidigt förtroende har vår kund lyckats revolutionera sin tekniska dokumentation och som resultat uppnått kraftig tillväxt. Nu undersöker vi vilken positiv effekt en rad andra innehållstjänster skulle kunna ha på deras verksamhet, bland annat copywriting och flerspråkig SEO. Oavsett vad som händer i framtiden kommer vi att fortsätta förse dem med förstklassigt innehåll som stärks genom samarbete och bygger på omfattande kompetens.

