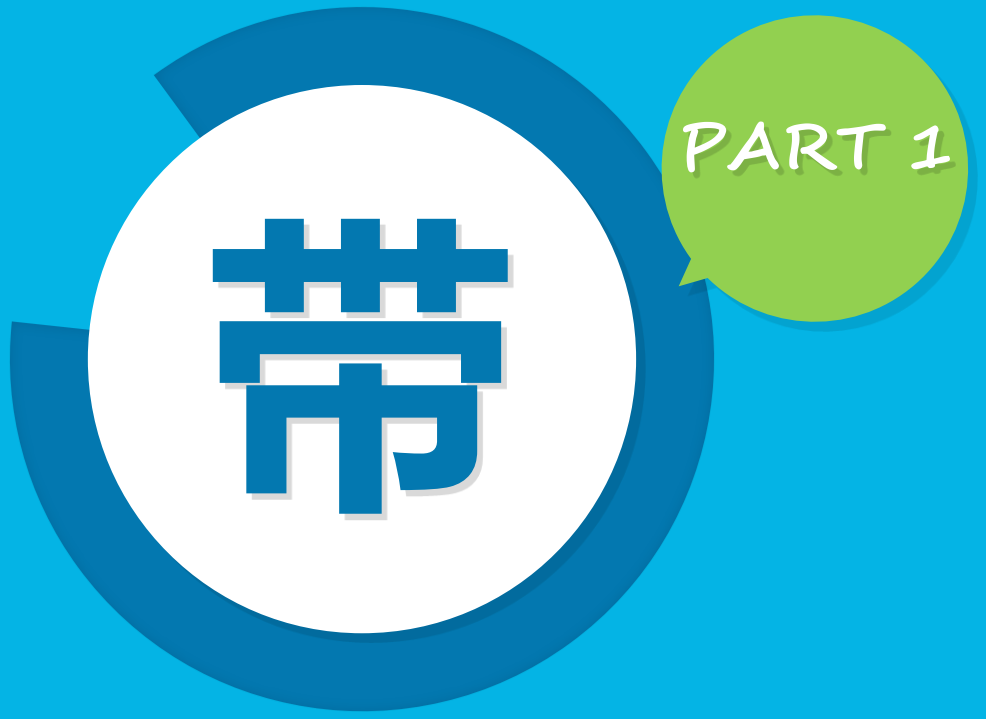
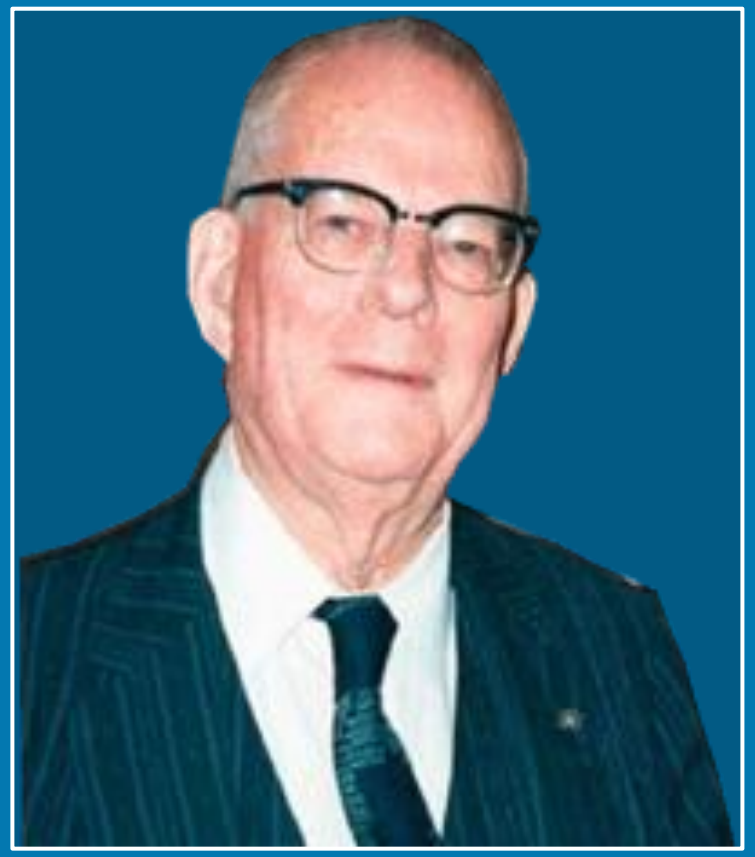
ZTE中兴

ZTE DOC的一带一路



BELT



W . Edwards . Deming

Institute training on the job

实行在岗位技能培训

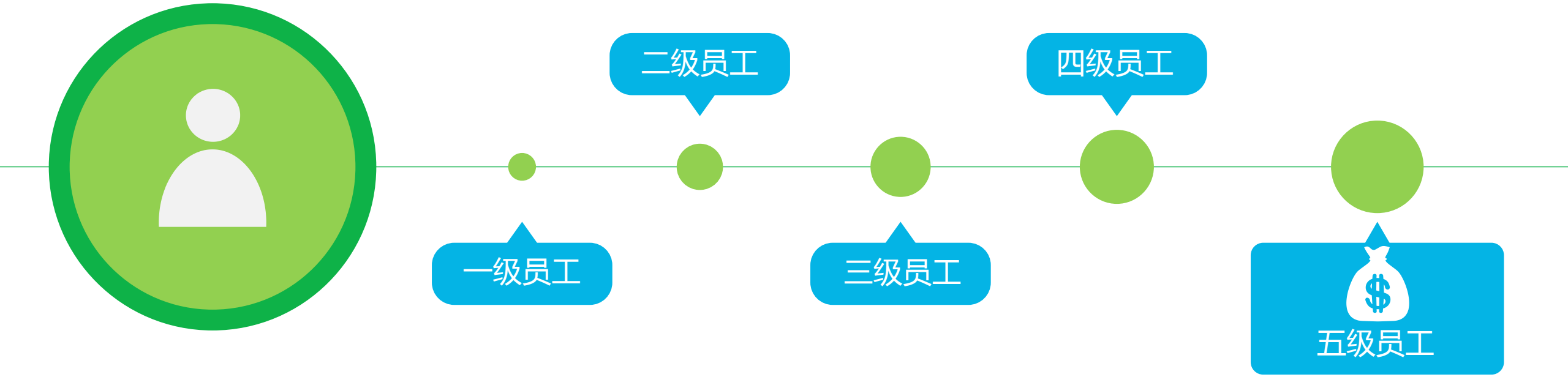
Encourage education and self-improvement for everyone

鼓励学习和自我提高

做人如果没有梦想，那跟咸鱼有
什么区别呢？
《少林足球》

中兴通讯文档相关岗位的岗位等级

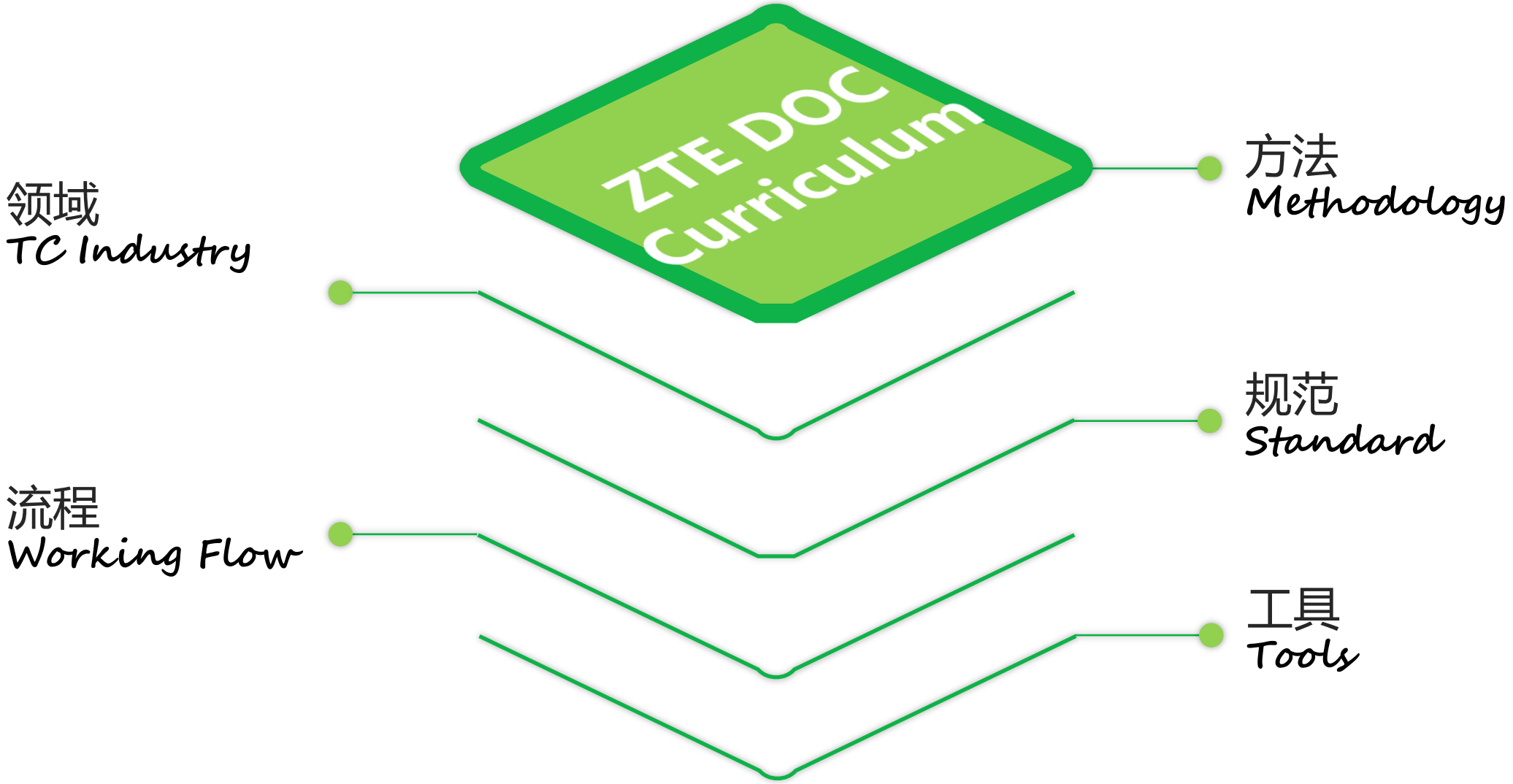
Hierarchy of ZTE TWer



技术文档开发管理的几个误区

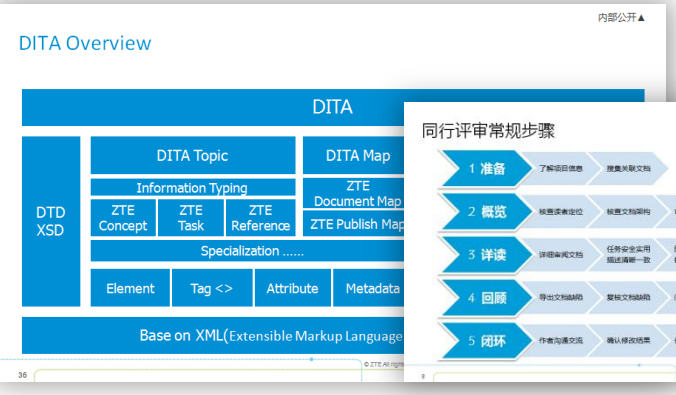
Common Mistakes

- 技术文档工作的角色和职责是一目了然的 — 领域、流程
- 我们很清楚手册要写什么内容 — 方法
- 我们只要把这些文档编写出来 — 方法
- 技术文档开发很简单，不需要独特的方法 — 方法
- 技术文档工作不需要标准 — 规范
- 技术文档工作按规划实施就可以了，不需要考虑变更 — 流程
- 技术文档不需要后期的维护 — 流程


ZTE DOC Curriculum
领域
TC Industry
方法
Methodology
规范
Standard
流程
Working Flow
工具
Tools

系统方法搞定实战

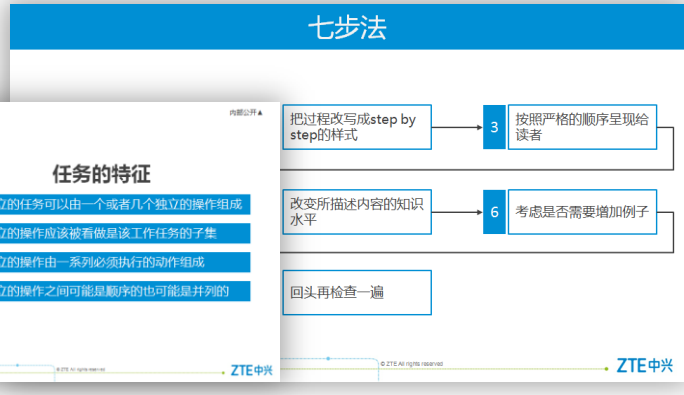
理论结合实操，拓宽应用思路



文档包舒适性

	导航	架构	标题	内容	图表附件
媒体丰富	•借鉴网站设计 •使用部门模板				•合理运用色彩 •引入富媒体文档
链接便利				•链接"名至实归" •全文标识缩略语	
全文检索	•搜索替代索引	•主题独立完整	•措辞清晰明确	•减少无谓重复	•展示附件内容
内容多		•减少嵌套层级 •信息架构一致 •控制节点数量		•控制加载时间	•控制文件大小
对象多		•加强任务导向		•提供分级描述	
类型多					•阅读操控一致 •控制图表尺寸 •减少平移缩放

© ZTE Corporation. All rights reserved
ZTE中兴



理顺逻辑框架

清晰的学习结构，哪里不会翻哪里

增加场景导入

场景化导入，快速进入学习状态

路

ROAD

PART 2

识别文档中存在的问题和不足

Identify Problems

用户说看不懂!

于是我陷入了沉思……

激发对文档工作的支持和热情

Inspire Passion

本月的文档质量之星
就是她了!!!

好感动!!

监督和控制质量的改进效率

Quality Control

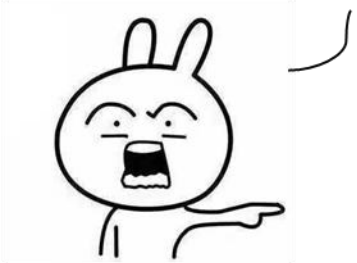
花这么长时间改进,
就改成这个屌样?

怪我咯!

消除和减少主观因素带来的不客观现象

Be Objective

张三的文档写得
比你妈!!!



你凭啥这么说??

评价方式

&

过程质量评价

Process Quality Assessment

终审质量评价

Final Quality Assessment

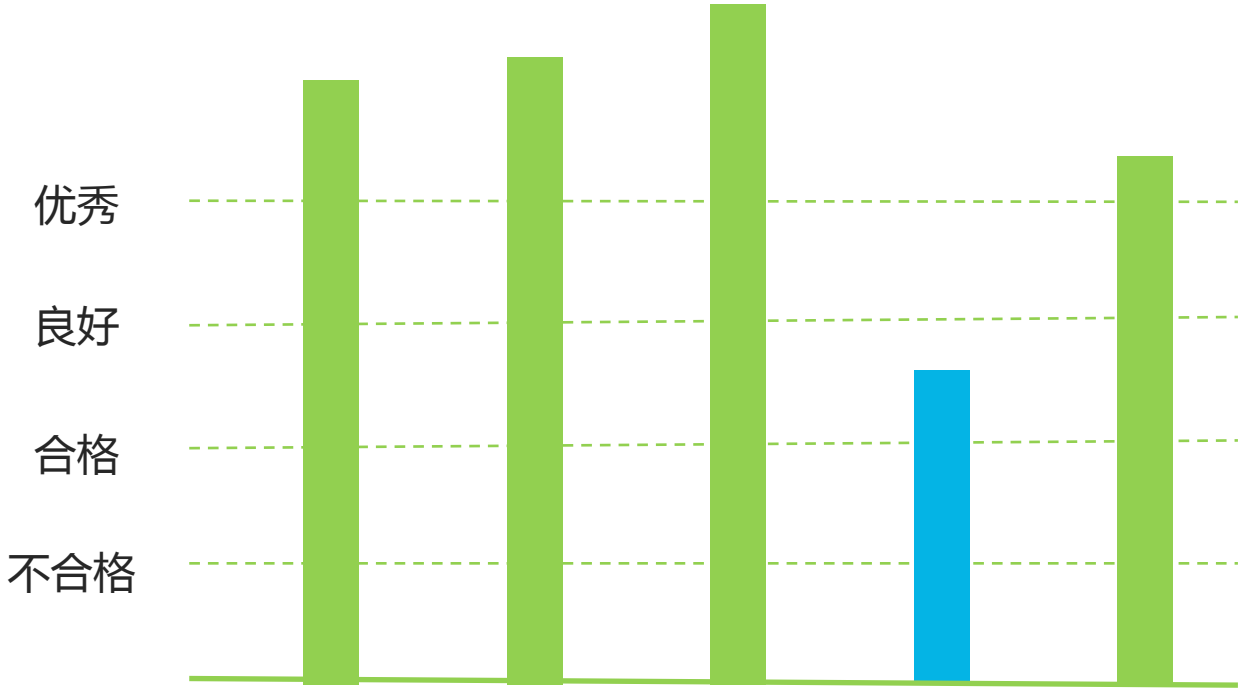
等级划分

短板原则
Short-Board Principle

以度量项的最低等级为评定上限，即：

- 评定为合格及以上等级时，需所有度量项同时满足相应等级的度量标准。
- 任一度量项的质量等级为不合格时，文档对应的质量等级即为不合格。

评定结果
合格



常规文档

富媒体文档

APP文档

过程质量评价（单个文档）

短板原则

- 全文审核比例
- 新增内容审核比例
- 操作指导内容测试比例
- 过程审核评分——不同形式文档的过程审核评分算法不同

以常规文档的过程审核评分为例

审核规模 *Doc Size*

实际审核的规模

难度系数 *Difficulty*

文档写作的难易程度

缺陷数 *Number of Defects*

DE接受的缺陷总数

缺陷等级 *Defect Level*

每个缺陷的严重程度

异常代码	异常分类	主题类型	异常描述
IV376.1	其它	所有	使用被动语态
IV376.2	其它	所有	使用非中性语调
IV376.3	其它	描述	单个句子超长
IV376.4	其它	描述	2 个及以上的主题句
IV376.5	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.6	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.7	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.8	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.9	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.10	其它	[illegible]	[illegible]
IV376.11	其它	[illegible]	[illegible]

异常代码	异常分类	主题类型	异常描述
IV370	文档内容不可实现	所有	topic 无用，章节无用
IV370	文档内容不可实现	所有	内容涉及产品异常，不适合对用户发布
IV370	文档内容不可实现	过程	任务仅用于研发测试
IV371	不符合应用标准	所有	单个文档的类型不符合 GR454 的定义
IV372	不可追踪	[illegible]	[illegible]
IV372	不可追踪	[illegible]	[illegible]
IV373	内容过时	[illegible]	[illegible]
IV375	不完整	[illegible]	[illegible]
IV375	不完整	[illegible]	[illegible]
IV375	不完整	[illegible]	[illegible]

异常代码	异常分类	主题类型	异常描述
IV361	有歧义的项	描述	错字或者不当的术语导致的内容理解错误
IV362	不完整的项	所有	缺少“内容块”
IV362	不完整的项	过程	过程没有或者无法产生明确的结果、产物
IV363	错误的项	描述	内容错误、技术描述错
IV363	错误的项	参考	内容错误
IV363	错误的项	参考	响应描述错误
IV364	遗漏的项	过程	步骤缺失
IV364	遗漏的项	过程	步骤中的命令、界面没有说明或者步骤的输出没有说明，或者没有交叉链接到相关的信息参考
IV364	遗漏的项	过程	步骤中使用的工具或者软件没有说明指导（或者没有索引到相关文档）
IV364	遗漏的项	过程	可能造成人身和设备伤害的步骤没有提示
IV364	遗漏的项	过程	对硬件的操作前，没有安全提示
IV364	遗漏的项	参考	未标注输入信息的限制条件
IV364	遗漏的项	参考	没有描述信息、变量或者参数的响应
IV364	遗漏的项	参考	对信息的域没有说明
IV364	遗漏的项	参考	对信息的变量、参数的取值没有说明含义、取值范围、参考值或者缺省值
IV364	遗漏的项	参考	没有示例，或者示例中无该信息（命令、界面手册）
IV364	遗漏的项	目录和索引	引用非手册内容时，没有表明出处，（文献的名称、发行号、作者和页码）
IV364	遗漏的项	目录和索引	topic 中的相关索引不全
IV365	自相矛盾的项	过程	过程结果、产物与目的不一致
IV365	自相矛盾的项	过程	过程的起始与准备（或者预置）不符合
IV366	冗余的项	过程	步骤多余
IV368	不合逻辑的项	描述	内容错误、技术描述逻辑关系错

终审质量评价（成套文档）

短板原则

- 需求满足度
- 所有单个文档的过程质量评定结果
- 成套文档的终审评分——DE接受的终审异常数、成套文档规模

结果运用

绩效评定

单个文档质量等级

用于责任IA和DE的工作质量评价及绩效考核。

成套文档质量等级

用于相应文档开发团队及IA的工作质量评价及绩效考核。

质量控制

单个文档质量等级

用于文档开发流程中的质量目标设定及过程质量控制。

成套文档质量等级

用于产品成套文档的质量目标设定及交付质量保证。

睡觉的 该醒了

THANKS