

NETGEAR®

Depuis plus de 25 ans, **NETGEAR®** connecte le monde entier grâce à des technologies réseau avancées pour les particuliers, les entreprises et les fournisseurs de services du monde entier. L'entreprise offre des solutions réseau primées pour le télétravail, l'enseignement à distance, le streaming ultra-haute définition, les jeux en ligne, les services d'abonnement basés sur le cloud et bien plus encore.

Date de fondation : 1996

Siège social :
San Jose, Californie, États-Unis

Taille : 800-850 employés (2021)

Composants de la solution

Services de traduction de RWS

TMS (système de gestion des projets de traduction)

Tridion® Sites (gestion des contenus Web)

Language Weaver® (traduction automatique)

NETGEAR utilise une combinaison équilibrée de services et de technologies de localisation pour aider son activité à se développer à l'échelle mondiale

Comment une équipe de localisation de trois personnes répond-elle aux besoins croissants d'une entreprise internationale ? En investissant dans des services et des technologies RWS qui permettent à deux personnes d'effectuer le travail de quatre personnes, et avec du temps libre.

Lorsque Maggie Chen a rejoint NETGEAR en 2004, elle était la première responsable du programme de localisation de l'entreprise couvrant toutes les langues de la région Asie-Pacifique. Depuis 2007, elle dirige l'équipe, composée de deux personnes et d'elle-même, qui gère la localisation dans le monde entier. Au fil des ans, cette équipe a assumé un portefeuille de responsabilités toujours plus important en matière de localisation. Elle localise aujourd'hui huit types de contenu différents :

- le contenu du site Web de l'entreprise ;
- le contenu d'interface utilisateur pour les produits physiques ;
- les interfaces utilisateur des applications logicielles/de service ;
- la documentation produit ;
- les emballages de produits ;
- les articles courts de la base de connaissances ;
- les supports marketing ; et
- les pages d'accueil des produits.

Comment cette équipe gère-t-elle l'ensemble de ce travail, qui représente 600 à 800 projets par an, soit un total de 7 millions de mots, traduit en 10 à 25 langues par projet ?

« Pour nous, il est important de travailler avec un fournisseur de services linguistiques qui est également un partenaire commercial, et qui peut nous aider à faire évoluer notre utilisation de la technologie pour soutenir la croissance de l'entreprise. RWS répond à tous ces critères. »

Maggie Chen

Directrice – Gestion du programme de localisation, NETGEAR

Le défi : comment en faire plus avec les mêmes personnes

Depuis le début, NETGEAR a fait confiance à des fournisseurs de services linguistiques pour traduire son contenu, ce qui lui offre immédiatement une bonne évolutivité.

Maggie a commencé à travailler avec un fournisseur de services linguistiques à Taïwan (où elle se trouve). Mais au fur et à mesure que ses responsabilités se sont étendues, elle a déterminé que l'entreprise devait trouver un fournisseur de services linguistiques véritablement international, possédant également une présence locale de préférence. Après un processus de sélection rigoureux, NETGEAR a choisi de s'associer à RWS, citant la qualité et la rapidité des traductions fournies, la communication proactive et la flexibilité comme critères de réussite clés.

Malgré tout, le volume de contenu géré par son équipe a augmenté, et elle n'aurait jamais pu garder le rythme sans changer sa façon de travailler. L'équipe a calculé qu'il faudrait quatre personnes travaillant à temps plein (et totalement consacrées à ces tâches) simplement pour :

- télécharger le contenu à traduire à partir de sa source ;
- l'envoyer sur une plateforme pour que le fournisseur de services linguistiques puisse y accéder ;
- envoyer un e-mail au fournisseur de services linguistiques pour l'en informer ;
- recevoir les fichiers du fournisseur de services linguistiques et les transmettre aux clients internes pour relecture ; et
- gérer l'approbation des traductions et fournir le contenu final à publier.

NETGEAR savait qu'il était important de passer de ce type de processus manuel décousu à un processus s'appuyant sur des transferts automatisés, à l'aide d'outils conçus spécifiquement pour améliorer l'efficacité de la localisation.

« Heureusement, RWS est bien plus qu'un fournisseur de services linguistiques », explique Maggie. « Depuis plus de 15 ans, non seulement ils nous fournissent d'excellents services de localisation, mais ils nous apportent aussi des conseils sur notre façon de travailler. Depuis plus de 10 ans, ils nous proposent également des solutions issues du portefeuille de technologies RWS qui ont considérablement simplifié notre travail. »



Fonctionnalités clés des solutions

- TMS connecté au système de gestion des contenus Web et à Salesforce pour améliorer l'efficacité du processus de localisation
- Fournisseur de services linguistiques mondial traduisant jusqu'à 7 millions de mots par an sur plusieurs types de contenu, vers 10 à 25 langues
- Mémoire de traduction utilisée pour améliorer la cohérence du contenu et équilibrer les besoins mondiaux et locaux
- Traduction automatique neuronale pour réduire le temps de traduction global et fournir des traductions instantanées pour la fonction de chat en ligne

La solution : des technologies linguistiques et de contenu intégrées

Aujourd'hui, NETGEAR s'appuie sur un écosystème de technologies RWS qui non seulement rend la localisation plus efficace, mais permet également à l'entreprise d'équilibrer le contrôle centralisé de sa marque avec la liberté locale de créer du contenu pertinent pour différentes langues et cultures.

Pour l'équipe de Maggie, le cœur de l'écosystème est le système de gestion des projets de traduction (TMS) de RWS. Il s'agit de la plateforme par laquelle les projets de localisation sont gérés, avec un niveau de visibilité et de contrôle très élevé. Il est également connecté intelligemment à deux systèmes d'entreprise clés, Salesforce et Tridion Sites, afin de rationaliser le processus.

L'intégration à Salesforce via un connecteur standard permet de faire passer facilement les articles de la base de connaissances en traduction et de les renvoyer à Salesforce une fois localisés. L'intégration à Tridion Sites, un autre élément clé de l'écosystème technologique de RWS, fait de même pour tout le contenu Web.

Trouver le juste milieu entre contrôle et liberté, cohérence et créativité

Tridion est une plateforme de contenu intelligente, développée par RWS pour aider les entreprises à gérer leur contenu numérique sur différents canaux et dans différentes langues. Elle facilite considérablement la gestion des différentes versions de contenu et garantit la cohérence, sans perdre la liberté d'adapter le contenu à différents publics et besoins. Tridion Sites, spécialement conçu pour une gestion efficace du contenu Web, est le système de gestion de contenu utilisé par les équipes marketing et Web de NETGEAR pour garantir une expérience de marque cohérente à l'échelle mondiale et pertinente au niveau local.

Parallèlement à Tridion, TMS joue également un rôle essentiel pour aider NETGEAR à trouver le juste équilibre entre les besoins mondiaux et locaux, grâce à sa fonction principale de gestion des mémoires de traduction¹.

Maggie explique : « L'un des éléments que nous apprécions chez RWS est qu'ils nous donnent la propriété complète de la mémoire de traduction qu'ils ont créée et qu'ils gèrent en tant que fournisseur de services linguistiques international. Grâce à TMS, nous pouvons mettre notre mémoire de traduction à la disposition des spécialistes du marketing sur le terrain pour les aider dans la création de contenu pertinent au niveau local, afin qu'ils puissent garantir la cohérence du contenu traduit de manière centralisée dans la mesure du possible. »

TMS simplifie également la relecture du contenu localisé par les différents relecteurs de NETGEAR. Tout d'abord, il leur fournit un portail unique pour accéder au contenu et les avertit lorsqu'il y a un contenu à réviser. Deuxièmement, étant donné qu'il ne s'agit pas de leur travail principal, il leur permet d'utiliser leur temps plus efficacement. Ils peuvent travailler sur des projets par incréments, à tout moment. Le système enregistre automatiquement leur travail et les aide à garantir la cohérence.

¹ Une mémoire de traduction est une base de données de supports déjà traduits. Elle contient des phrases ou des segments sources et leurs traductions. Cette base de données est ensuite utilisée pour « pré-traduire » le nouveau texte, ce qui réduit la charge de travail de traduction et favorise la cohérence (grâce à la réutilisation de la même terminologie que celle utilisée précédemment).

Principaux avantages pour NETGEAR

- Évolutivité de la localisation sans embaucher plus de personnes
- Gain de temps de 62 % pour l'équipe de localisation grâce à l'utilisation d'un système TMS
- Gérer de manière cohérente la marque à l'échelle mondiale avec la liberté de s'adapter pour les équipes locales
- Réduction des coûts de 63 à 77 % grâce à l'exploitation des mémoires de traduction
- Relecture locale simplifiée du contenu traduit
- Accès à des conseils et à de nouvelles technologies pour poursuivre le processus de transformation numérique

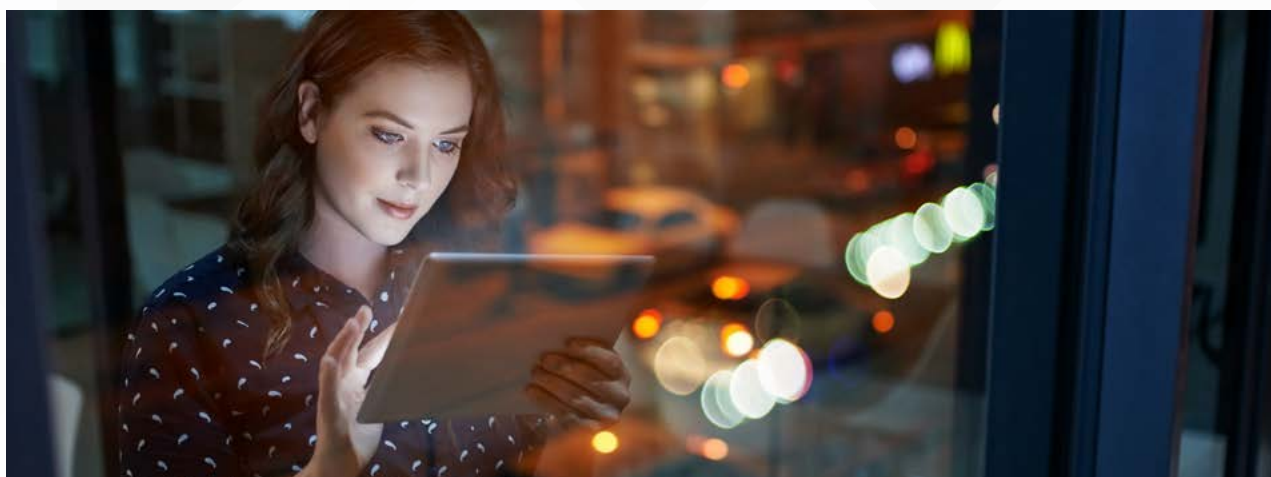
Des résultats mesurables

Sans TMS et ses intégrations, il faudrait quatre personnes pour déplacer le contenu dans le processus, qui n'auraient pas le temps de faire autre chose.

Elles ne seraient pas en mesure de communiquer avec les créateurs de contenu, les propriétaires de contenu ou les fournisseurs de services linguistiques pour discuter de la stratégie ou du processus de localisation. Elles ne seraient pas en mesure de gérer ou d'améliorer la qualité, ni de suivre les tendances ou de signaler les progrès. Et elles ne seraient pas en mesure d'étudier de nouvelles technologies susceptibles d'apporter une plus grande valeur ajoutée à l'entreprise.

TMS leur donne le temps de faire tout cela, en leur offrant un meilleur contrôle et une meilleure visibilité sur l'ensemble du processus de localisation, de la création de projets à l'approbation, en passant par les coûts et la création de rapports, la collaboration avec les parties prenantes internes et la gestion des fournisseurs de services linguistiques. En tout, l'équipe de Maggie a obtenu un gain de temps de 60 % (par rapport à une gestion sans TMS), ce qui lui permet de se concentrer sur des activités plus stratégiques.

Naturellement, l'utilisation étendue des mémoires de traduction permet de réaliser d'importantes économies grâce à la pré-traduction : de 63 à 77 % par an, selon le volume de traduction et le taux de réutilisation (généralement plus de 60 %, jusqu'à environ 85 % de récupération des mémoires de traduction).



Amélioration continue grâce à l'innovation

L'un des « sujets brûlants » de la localisation est l'utilisation de la traduction automatique neuronale (NMT), et cela intéresse grandement NETGEAR. L'entreprise utilise déjà Language Weaver, la solution NMT de RWS, de deux manières différentes.

La première est la prise en charge de sa fonction de chat en ligne. Il ne s'agit pas d'un chatbot automatisé : des agents humains reçoivent des requêtes de visiteurs sur le site Web NETGEAR. Grâce à un connecteur Language Weaver, les agents de NETGEAR peuvent répondre aux requêtes dans une langue qu'ils ne connaissent pas, car l'IA de Language Weaver fournit des traductions instantanées.

La deuxième utilisation est la traduction automatique des articles de la base de connaissances de l'entreprise, du contenu du site Web, de la documentation produit et des interfaces utilisateur, qui sont ensuite post-édités par des intervenants humains. Cela permet de réduire le temps de traduction, sans compromettre la qualité.

NETGEAR n'en est encore qu'au début de son exploration de l'intelligence artificielle linguistique, un domaine de recherche et de développement dans lequel RWS est très actif. Comme l'a conclu Maggie :

« Pour nous, il est important de travailler avec un fournisseur de services linguistiques qui est également un partenaire commercial, et qui peut nous aider à faire évoluer notre utilisation de la technologie pour soutenir la croissance de l'entreprise. RWS répond à tous ces critères. Il s'agit d'un partenaire proactif dans notre processus de transformation numérique, qui nous fournit également des services de traduction de qualité. Ils examinent régulièrement ce qu'ils font pour nous et prennent l'initiative de résoudre les problèmes et de suggérer des améliorations. Pour cette raison, nous travaillons ensemble depuis plus de 15 ans. »

Découvrez d'autres technologies linguistiques et de contenu RWS

rws.com/fr/products

À propos de RWS

RWS Holdings plc est le premier fournisseur mondial de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Nous vous aidons à communiquer et à inspirer le monde entier en diffusant des contenus stratégiques adaptés à vos marchés et en vous permettant de protéger et d'exploiter vos innovations.

Notre objectif est de vous aider à interagir efficacement avec vos clients partout dans le monde en résolvant vos problèmes linguistiques, de contenu et d'accès au marché grâce à notre intelligence globale collective, notre expertise approfondie et notre technologie intelligente.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 10 entreprises pharmaceutiques les plus importantes et environ la moitié des 20 plus grands déposants de brevets dans le monde. Nous répondons aux besoins de notre clientèle, basée en Europe, Asie-Pacifique, Amérique du Nord et Amérique du Sud, et opérant dans les secteurs technologique, pharmaceutique, médical, juridique, chimique, automobile, public et des télécommunications, grâce à nos bureaux répartis sur cinq continents.

Fondée en 1958 et basée au Royaume-Uni, la société RWS est cotée en bourse à l'AIM, le marché réglementé de la Bourse de Londres (RWS.L).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/

© Tous droits réservés. Les informations contenues dans le présent document sont considérées comme confidentielles et sont la propriété du groupe RWS*.

* Le groupe RWS désigne RWS Holdings PLC pour ses filiales et sociétés affiliées et en leur nom.