



Cette étude de cas a été développée avec un client de SDL, qui fait désormais partie de RWS Holdings plc.



www.atlascopco.com

Secteur : équipement industriel

Siège social :
Stockholm, Suède

Taille de l'entreprise : 100 sites
de production dans plus de
20 pays, 44 695 employés

Chiffre d'affaires : 101 milliards
de couronnes suédoises (2016)

Composants de la solution :

Tridion Docs, y compris
Collective Spaces

Translation Management

Antenna House Formatter

Atlas Copco propose de la documentation technique à la demande aux clients internationaux

Grâce au déploiement de Tridion® Docs, l'unité Compressor Technique a été en mesure de réduire ses coûts de production et de localisation et de limiter de manière significative le risque lié aux erreurs de commande de pièces détachées par les clients et les équipes de maintenance.

Cette étude de cas présente la façon dont l'un des leaders mondiaux de solutions industrielles a réussi à adapter la gestion des informations techniques pour son unité Compressor Technique.

Contexte

Leader mondial de solutions de productivité industrielle, Atlas Copco assure le développement et la fabrication d'outils industriels, d'équipements à air comprimé, d'équipements pour l'industrie minière et le secteur de la construction, ainsi que de systèmes d'assemblage. Le groupe intervient dans 160 pays et propose à ses nombreux clients sur différents segments des informations dans plusieurs langues à propos de ses produits.

L'unité Compressor Technique assure le développement, la fabrication et la distribution de nombreux compresseurs : compresseurs à air fixes lubrifiés et non lubrifiés, compresseurs à air mobiles, compresseurs à gaz, compresseurs de traitement, détendeurs à turbine, générateurs électriques, équipements de traitement de l'air (sécheurs à air comprimé, refroidisseurs et filtres), systèmes de gestion de l'air.

Le défi de la gestion des données techniques multilingues

Avant le déploiement de la solution Tridion Docs, l'unité Compressor Technique était confrontée à de plus en plus de difficultés en matière de gestion des données techniques. Avec un total de plus de 500 options pour les différents compresseurs et plusieurs marques à gérer et à homogénéiser, il était de plus en plus difficile pour l'équipe de documentation de suivre le rythme des mises à jour des produits et l'augmentation du contenu de plus de 10 % chaque année.

Pour couronner le tout, l'entreprise devait tenir à jour la documentation de ses produits pour un portefeuille de clients internationaux représentant une vingtaine de pays et de langues. La personnalisation des publications pour les différents clients en fonction des options de compresseur qu'ils avaient choisies pour leurs produits parmi les 500 formules disponibles représentait l'une des principales difficultés. Comme chaque compresseur était réalisé sur mesure à partir du cahier des charges des clients, le groupe en charge des publications techniques devait assurer la gestion de 500 combinaisons de documentations techniques possibles.

Exigences en matière de solution

Pour pouvoir relever ce défi, l'entreprise recherchait une solution permettant à ses rédacteurs de partager facilement les contenus d'une publication à une autre, de prendre en compte les différents contextes et cas de figure et de gérer la traduction des contenus source en perpétuelle évolution dans 24 langues différentes dans certains cas.

Le groupe de documentation avait également besoin d'une solution susceptible de l'aider à surmonter ses difficultés de gestion des nomenclatures de pièces détachées. Dans le processus précédent, ces nomenclatures étaient générées manuellement, chaque publication comprenant un grand nombre de pièces détachées propre à une famille entière de modèles. Cette approche était à la fois coûteuse et difficile à gérer. Les moindres changements entraînaient systématiquement des coûts significatifs en termes de production manuelle (présentation) et de localisation (publication assistée par ordinateur). Mais le plus grand risque de la stratégie était que le personnel de maintenance et les clients commandent les mauvaises pièces de rechange.

Défis

- Difficultés pour partager et rediffuser du contenu
- Coûts de la publication assistée par ordinateur et de la traduction élevés
- Contenu difficilement mis à jour
- Gestion de 500 options et de nombreuses marques différentes

Adoption de la norme DITA

Pour à la fois limiter ce risque et réduire les coûts de production et de localisation, Atlas Copco a opté pour la mise en place d'un processus de publication et de rédaction par thème au format DITA XML. L'objectif consistait à rédiger de plus petites unités de données qu'il était plus facile de regrouper à la volée en fonction des différentes conditions.

Après avoir comparé les options disponibles sur le marché, l'entreprise a décidé d'adopter Tridion Docs. « Nous avons besoin de gérer les différences de contenus d'une marque et d'une solution à une autre tout en fournissant les données appropriées au bon client », explique Louis De Jaegher, responsable du développement des processus après-vente. « Nous avons sondé le marché et avons trouvé que Tridion Docs offrait un système exceptionnel qui répondait à nos attentes et nous permettait d'atteindre nos objectifs. »

Rapidement séduite par le système de gestion de contenu par composant, l'unité Compressor Technique a commencé à déployer la solution Tridion Docs dès 2001. Récemment, l'entreprise a procédé à la migration de la solution propriétaire XML à la technologie DITA XML tout en intégrant le logiciel Arbortext Editor pour la rédaction, le produit Antenna House pour la publication, et une solution de gestion des traductions (Translation Management) pour la localisation.

