



Grâce à Tridion Docs, Intralox a augmenté sa productivité et réduit ses coûts de publication assistée par ordinateur de 99 %

www.intralox.com

Fondée en : 1971

Division : communication technique

Secteur : production industrielle

Siège social : La Nouvelle-Orléans, Louisiane

Employés : plus de 2 000

Clients : plus de 60 000

Pays desservis directement : plus de 100

Langues prises en charge : 18

Intralox est le leader mondial des solutions de convoyage, spécialisé dans les tapis transporteurs modulaires en plastique et les services et équipements associés. La société a créé des technologies innovantes telles que les tapis transporteurs modulaires en plastique, la technologie ThermoDrive®, les systèmes en spirale DirectDrive™ ou encore les équipements Activated Roller Belt™ (ARB™).

Le groupe de communication technique d'Intralox est responsable de la création et de la mise à jour de la documentation interne et destinée aux clients pour tous les produits. Cela comprend la documentation sur les produits, les directives de conception, les manuels d'utilisation, les manuels d'entretien, les manuels d'ingénierie, les politiques et les procédures.

Situation

Comme l'indique le slogan de l'entreprise (« Reliably Inventive », une inventivité à toute épreuve), il n'est pas surprenant qu'Intralox soit constamment en quête d'amélioration. En tant que premier fabricant mondial de tapis transporteurs, Intralox ne cesse de se développer et de s'améliorer afin de tenir les promesses faites à ses clients. C'est pourquoi, en 2018, l'entreprise a décidé d'évaluer sa stratégie de contenu et de transformer la manière dont elle produit, gère et distribue sa documentation technique.

Le changement le plus important est survenu lorsque Jonathan Chandler, à l'époque rédacteur technique chevronné chez Intralox, a plaidé en faveur de la création du groupe de communication technique et du regroupement de tous les rédacteurs techniques au sein d'une équipe unifiée. Jonathan est désormais le superviseur du groupe de communication technique, gérant une équipe de 10 rédacteurs.

Composants de la solution

Tridion® Docs

RWS Translation Management

RWS Language Services

Résultats

**Réduction de 99 %
des coûts annuels
de PAO**

**3 fois plus de
productivité
par rapport
aux personnes
n'utilisant pas
Tridion**

**79 % d'économies
sur les coûts de
traduction**

**Gestion consolidée
du contenu grâce
à une source
unique et fiable
d'informations**

**Suppression des
frais informatiques
liés aux systèmes
redondants**

Le défi

L'un des plus grands défis auxquels le groupe de communication technique a été confronté était de suivre le rythme des besoins de l'entreprise au fil de sa croissance. Avec des documents types comptant en moyenne 100 à 120 pages, et plus de 500 pages pour les plus longs, la mise à jour constante des documents était devenue fastidieuse. D'après le client, des changements étaient fréquemment nécessaires et les coûts de publication assistée par ordinateur et de traduction augmentaient constamment. Bien que le groupe de communication technique fasse désormais partie d'une même entité, la documentation de chaque gamme de produits était toujours gérée dans des systèmes distincts. Le contenu était rédigé de manière isolée, puis relu au format PDF, ce qui se traduisait par des centaines de fichiers disparates et de nombreuses versions du même contenu.

À la suite d'un audit interne, Intralox a appris qu'elle avait le potentiel de réutiliser 87 % de son contenu, mais que ses processus actuels ne permettaient pas une réutilisation efficace du contenu. Le groupe de communication technique s'est rapidement rendu compte que l'adoption d'une approche de gestion de contenu structurée était la solution logique. Il a également compris qu'un système de gestion de contenu par composant (CCMS) serait nécessaire pour gérer le contenu de manière centralisée, pérenniser ce changement et optimiser la réutilisation du contenu, l'harmonisation et la collaboration entre les équipes. Il était très important pour Intralox que le système choisi soit basé sur le cloud et s'intègre à son système de gestion des projets de traduction afin que la société continue d'exploiter sa mémoire de traduction. En tant que client de RWS Translation Management et de Language Services, Tridion Docs était le choix le plus évident pour Intralox en matière de CCMS.

Solution

Avant d'adopter un système de gestion de contenu structuré basé sur la norme DITA, Intralox avait besoin de rafraîchir sa stratégie de contenu. L'équipe a ainsi travaillé en étroite collaboration avec Content Rules, un partenaire de RWS disposant de consultants experts en stratégie de contenu structuré. Le groupe de communication technique a cherché à modéliser son contenu, à le contextualiser avec des métadonnées, à le classer et à définir ses processus. Chaque publication a été décomposée en éléments constitutifs (chapitres, procédures, concepts, images, etc.) et standardisée autant que possible. Les métadonnées ont ensuite été appliquées au contenu dans le cadre d'un projet impliquant des parties prenantes de tous les secteurs de l'entreprise, du marketing au service client en passant par l'ingénierie. Enfin, des processus ont été créés pour la production, la relecture et la livraison de tous les éléments de contenu.

Jonathan explique comment la mise en place d'une stratégie de contenu structuré a permis à Intralox de tirer le meilleur parti de Tridion dans un court laps de temps :

« Ce travail a été essentiel à la réussite du projet et nous a permis de réaliser des progrès rapides. Nous n'aurions pas pu obtenir ces résultats ou le même niveau de réutilisation si nous avions conservé les mêmes méthodes ».

Intralox réduit ses coûts de publication de 99 % grâce à Tridion Docs

Une fois ce travail stratégique terminé, Intralox a facilement déployé Tridion Docs dans le groupe de communication technique et a immédiatement constaté une hausse de la productivité. Les manuels d'utilisation qui contiennent toutes les informations dont les utilisateurs finaux ont besoin pour installer, utiliser, entretenir ou dépanner leur équipement sont mis à jour plus fréquemment. Auparavant, ce travail était effectué dans des systèmes séparés avec des processus distincts et nécessitait la contribution de plusieurs services. Aujourd'hui, les rédacteurs techniques utilisent Oxygen XML Author et Tridion Docs Publication Manager pour ces tâches. En outre, Tridion a permis à la société de gagner en efficacité en consolidant le processus de rédaction et de relecture dans un seul système : Collective Spaces.

Grâce à Collective Spaces, Intralox a centralisé le processus de rédaction technique et regroupé les commentaires dans un nouveau flux de travail simplifié. Les contributions des équipes d'ingénierie et de l'équipe des services du cycle de vie apparaissent dans Review Space. Ainsi, les rédacteurs travaillant sur ces mises à jour ne doivent plus contacter séparément chaque spécialiste du domaine ou essayer de suivre les modifications sur plusieurs PDF ; ils peuvent désormais voir toutes les modifications suggérées dans l'interface utilisateur de Tridion. Ils peuvent également communiquer entre eux via Tridion, en utilisant des commentaires synchronisés et un mécanisme simple qui facilite la collaboration.

Tridion a également permis à Intralox d'encourager la réutilisation du contenu à l'échelle du groupe de communication technique. Avant de mettre en œuvre DITA et Tridion Docs, le contenu réutilisable devait être copié et collé dans tous les documents pertinents et géré séparément. Grâce à Tridion, le contenu est créé une fois, puis déployé sur plusieurs documents d'une simple pression sur un bouton. L'adoption d'une stratégie de contenu structuré a considérablement amélioré la réutilisation, la qualité, la cohérence et l'efficacité de la traduction du contenu, et a contribué à multiplier par trois la productivité du groupe de communication technique par rapport aux autres groupes n'utilisant pas Tridion. En association avec RWS Translation Management et RWS Language Services, Intralox a réduit de 99 % ses coûts de publication assistée par ordinateur et de 79 % ses coûts de traduction¹.

Ces avantages se sont même répercutés sur d'autres secteurs de l'entreprise. Grâce à Tridion et au contenu structuré, le groupe de communication technique peut désormais assurer une meilleure « assistance client » en joignant des extraits de manuels volumineux aux commandes des clients. À long terme, le groupe de communication technique souhaite passer au format HTML, ce qui permettra un accès plus facile à un contenu spécifique et facilitera le partage du contenu.

Les améliorations de processus apportées par le groupe de communication technique profitent également à l'équipe de formation des clients, qui utilise la documentation technique pour élaborer des programmes de formation. Ses membres créent moins souvent de la documentation à partir de zéro et ont pu ainsi créer un contenu de bien meilleure qualité. Ces résultats représentent une grande victoire pour Intralox, qui a toujours été fière de l'excellente réputation de son service client.



¹ Source : Intralox QBR 2021

« Le composant de publication dynamique de Tridion est crucial. Il nous permet de répartir la diffusion du contenu de façon flexible et de le diffuser là où nous le souhaitons. »

Jonathan Chandler

Responsable du groupe de communication technique, Intralox

Perspectives

Intralox a grandement optimisé la diffusion de son contenu technique au format PDF avec Tridion Docs et compte déployer des options de publication plus dynamiques à l'avenir. Actuellement, le groupe teste la diffusion de contenu via le Web afin de rendre sa documentation encore plus accessible et polyvalente.

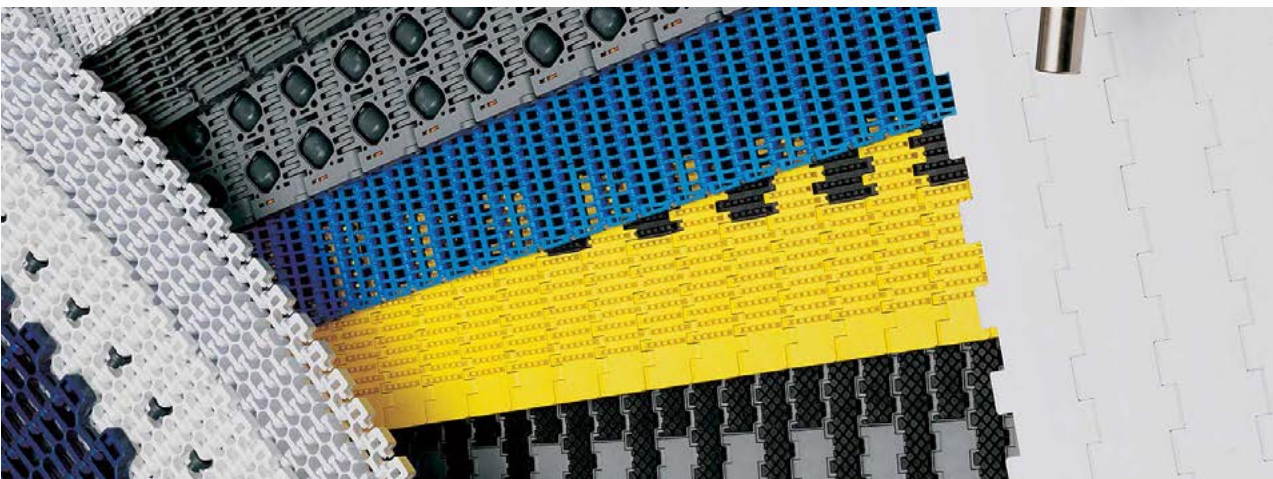
Jonathan explique en quoi cet aspect va devenir plus important dans son utilisation de Tridion à l'avenir :

« Le composant de publication dynamique de Tridion est crucial. Il nous permet de répartir la diffusion du contenu de façon flexible et de le diffuser là où nous le souhaitons. Pouvoir livrer de plus petits documents au format PDF tout en intégrant plus de contenu sur le Web : cela compte beaucoup pour nous ».

Une autre piste envisagée serait de permettre aux spécialistes du domaine de créer eux-mêmes du contenu dans Tridion. Aujourd'hui, les spécialistes du domaine documentent les processus de développement des produits dans divers systèmes (PowerPoint, Excel, notes, e-mails) et le groupe de communication technique doit fusionner ces informations pour créer ses documents techniques. En permettant aux spécialistes du domaine d'accéder à l'espace d'ébauche pour documenter le développement des produits, les rédacteurs techniques pourront accéder facilement à ces personnes, collaborer plus rapidement avec elles et utiliser les informations pour créer les types de documents requis.

Intralox a réalisé des économies considérables grâce à Tridion, mais son intérêt va bien au-delà. Jonathan explique comment la mise en œuvre de Tridion Docs a permis à Intralox de rester fidèle au slogan de l'entreprise, « Reliably Inventive » :

« L'adoption des normes DITA et la mise en œuvre de Tridion nous ont permis d'acquérir davantage de contrôle. Nous avons trouvé de nouvelles façons de penser l'utilisation, la création et le partage du contenu. Cela nous a permis de bénéficier d'une plus grande flexibilité et d'opportunités que nous n'avions pas auparavant ».



« Nous n'aurions pas pu obtenir ces résultats ou le même niveau de réutilisation si nous avions conservé les mêmes méthodes... »

Jonathan Chandler

Responsable du groupe de communication technique,
Intralox



Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

[rws.com/fr/customers](https://www.rws.com/fr/customers)

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique et de premier plan de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Grâce à la transformation de contenu et à l'analyse de données multilingues, notre combinaison unique de technologie et d'expertise culturelle aide nos clients à se développer tout en veillant à ce qu'ils soient compris partout dans le monde, dans n'importe quelle langue.

Notre objectif est de favoriser la compréhension à l'échelle mondiale. Nos services et notre technologie, combinant la compréhension de la culture, du client, mais aussi de l'aspect technique, permettent à nos clients d'acquérir et de fidéliser les leurs, d'offrir une expérience utilisateur attrayante, d'être toujours conformes, mais aussi d'obtenir des informations exploitables sur leurs données et leur contenu.

Parmi nos clients, nous comptons 90 des 100 plus grandes marques mondiales, les 20 entreprises pharmaceutiques les plus importantes et 19 des 20 plus grands déposants de brevets. Notre clientèle est répartie en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique du Nord et du Sud. Nous travaillons dans les secteurs de l'automobile, de la chimie, de la finance, du droit, de la médecine, de la pharmacie, de la technologie et des télécommunications, et ce depuis plus de 80 sites répartis sur les 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 de plus amples informations, consultez : www.rws.com/fr/

© 2022 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.