



Le contenu numérique proposé par LEAPMOTOR passe à la vitesse supérieure

Société :

ZHE JIANG LEAPMOTOR TECHNOLOGY CO., LTD

Siège : Zhe Jiang, Chine

Secteur : automobile

Taille de l'entreprise : n/a

Composants de la solution :

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Le contenu sur les véhicules électriques augmente la satisfaction des consommateurs et des concessionnaires grâce à Tridion® Docs

Le défi

Fondée en 2015, LEAPMOTOR est un constructeur de véhicules électriques dont les activités comprennent les véhicules électriques intelligents, les groupes motopropulseurs électriques, les systèmes de batteries électriques, les solutions de véhicules connectés basées sur le cloud et la recherche et le développement en matière de conduite autonome. Avec 132 technologies brevetées et des usines de production de véhicules intelligents à Zhe Jiang, en Chine, LEAPMOTOR se concentre sur le développement de systèmes d'alimentation électrique (batterie, moteur électrique et contrôle électronique), de systèmes de connexion réseau intelligents et de systèmes de conduite automatique (ADAS). Avec l'appui de Zhe Jiang Dahua Technology Co., Ltd., LEAPMOTOR a pour mission de fournir aux consommateurs des voitures électriques intelligentes et économiques ainsi que d'accélérer le taux de pénétration sur le marché des véhicules électriques.

Afin d'accompagner la transition du moteur à combustion vers le moteur électrique, le gouvernement chinois a fait des véhicules électriques un des dix piliers du Made in China 2025, un projet dirigé par l'État pour que le pays devienne le leader mondial dans le domaine des industries de haute technologie. Afin de se conformer aux réglementations gouvernementales, LEAPMOTOR doit communiquer des informations sur le service de réparation en temps réel, y compris des informations sur l'entretien, l'EPC, les diagnostics, la conception des circuits interactifs, nomenclatures de service (SBOM), etc., sur les sites Web publics.

La clientèle cible de LEAPMOTOR est essentiellement constituée de jeunes acheteurs qui s'attendent à une expérience personnalisée avec leur voiture. Ces consommateurs avertis en matière de numérique attendent du contenu à la demande sur tous les points de contact, de la recherche d'information à la configuration, en passant par l'expérience connectée à bord du véhicule et le service après-vente. Par conséquent, LEAPMOTOR a besoin d'afficher du contenu via les canaux numériques (affichage à l'écran, assistant vocal et applications) et fournir un manuel adapté afin que les clients puissent rapidement prendre en main leur nouvelle voiture. Afin de préparer les futures stratégies de mondialisation, LEAPMOTOR prévoit également un volet multilingue.

Défis

- Répondre plus rapidement aux marchés mondiaux pour accroître le chiffre d'affaires
- Raccourcir le délai de mise sur le marché des informations produit complexes
- Migrer vers la norme DITA pour atténuer les complications relatives au cycle de vie des documents multilingues
- Répondre aux exigences des cycles de développement plus courts
- Réutiliser les contenus dans différentes langues
- Remplacer les technologies de publication obsolètes

Les véhicules utilisant des énergies nouvelles ont plus de fonctions que les voitures traditionnelles, et effectuer leur maintenance en après-vente est un réel défi. Les services de maintenance des véhicules LEAPMOTOR sont exécutés en coopération avec les centres de service après-vente traditionnels. Cependant, ces centres n'ont pas toutes les connaissances nécessaires pour procéder à la maintenance des véhicules LEAPMOTOR, donc les OEM doivent assister les établissements d'entretien à distance.

Afin d'aider leurs consommateurs et leurs fournisseurs de services de maintenance, LEAPMOTOR a besoin d'une plateforme de service d'informations afin relever les défis actuels et s'adapter à l'expansion de son activité.

La solution

Après de multiples comparaisons et essais, LEAPMOTOR a opté pour Tridion Docs afin de répondre à ses besoins actuels et futurs en matière de production, de gestion et de diffusion de contenu. De nouveaux contenus de service comme le manuel du propriétaire et le manuel d'entretien sont désormais publiés au format PDF et sous forme d'applications afin de renforcer le lien avec le consommateur pendant le cycle d'assistance après-vente. Aux yeux de LEAPMOTOR, il est également important que RWS travaille avec ses partenaires afin de répondre à leurs besoins avec un système personnalisé.

LEAPMOTOR utilise Tridion Docs pour la gestion de contenu structuré et la diffusion d'informations en front-end. Pour la gestion du contenu, RWS combine les caractéristiques de l'industrie des véhicules électriques avec la future planification de LEAPMOTOR en personnalisant les rôles des utilisateurs, le développement de documents et les processus d'approbation. Pour la diffusion des informations en front-end, Tridion Docs permet aux utilisateurs de recevoir des informations d'entretien personnalisées. Par le biais de l'intégration avec le système de gestion des concessionnaires (DMS), le concessionnaire peut se connecter au DMS, trouver le module d'information d'entretien dont il a besoin et demander des informations sur les pièces détachées en temps réel.

Faits et chiffres clés

- Les véhicules utilisant des énergies nouvelles sont truffés de fonctionnalités et sont beaucoup plus complexes que les véhicules essence.
- Les consommateurs et les professionnels de l'entretien ne sont pas encore habitués aux fonctionnalités des véhicules utilisant des énergies nouvelles et ont besoin d'informations faciles d'accès et à portée de main.
- Après la sortie d'une nouvelle voiture, 60 % des problèmes des consommateurs sont liés à l'utilisation du véhicule.
- Après la publication de contenu à l'aide d'applications, les consultations du service après-vente et les plaintes des consommateurs ont été réduites de 40 %.

Les résultats

RWS et LEAPMOTOR ont développé le nouveau système pour accompagner le lancement majeur des voitures LEAPMOTOR au deuxième trimestre 2019. Le système de gestion de contenu structuré utilise Tridion Docs pour gérer les informations du manuel DITA de l'entreprise et publie des PDF, des pages HTML5, des applications et des feuilles de style de voitures. Le système a publié de nombreux documents, y compris le manuel d'utilisation, le manuel d'entretien, le schéma électrique, le manuel de maintenance au titre de la garantie, le manuel de démontage, le livret des pièces détachées et le manuel de travail du modèle S01.

Le système de diffusion d'informations affiche en externe les publications gérées par Tridion Docs et offre des fonctions améliorées pour accéder, rechercher et récupérer des informations, effectuer des achats, s'intégrer au système DMS, fournir un retour d'information sur les établissements et gérer les utilisateurs des établissements. Les ingénieurs du service technique peuvent guider à distance les réparations et effectuer la maintenance après-vente rapidement et avec précision en utilisant le système de surveillance du véhicule et en se connectant au système d'information d'entretien.

Les fonctionnalités des véhicules utilisant des énergies nouvelles sont compliquées. Après la sortie de leur nouvelle voiture, LEAPMOTOR a constaté que plus de 60 % des problèmes des consommateurs étaient liés à l'utilisation du véhicule. Après la publication de contenu via les applications, LEAPMOTOR a constaté que les consultations du service après-vente et les plaintes des consommateurs avaient été réduites de 40 %.

À l'avenir, LEAPMOTOR prévoit de se concentrer sur la rationalisation de l'intégration afin de rendre le contenu du service après-vente plus précis et de préparer ses projets de mondialisation.

« La plateforme d'information d'entretien développée avec RWS est un projet très réussi », déclare Jesse Zhou, responsable senior du Service après-vente. « La solution Tridion Docs est entièrement fonctionnelle et peut être personnalisée pour répondre à nos besoins. Tout au long du processus, les ingénieurs du développement de RWS ont été très professionnels et coopératifs, ce qui nous a beaucoup aidés. Nous en sommes très reconnaissants. »

Le contenu numérique proposé par LEAPMOTOR passe à la vitesse supérieure

Résultats

- Amélioration de l'expérience du consommateur via l'accès aux informations du véhicule en temps réel
- Rationalisation de l'intégration avec les systèmes des concessionnaires afin de faciliter une réparation plus rapide et une gestion des pièces en juste-à-temps
- Processus optimisés pour l'assistance et les services après-vente disponibles avec un manuel numérique
- Système évolutif et personnalisé qui s'adapte et grandit avec les besoins métier de LEAPMOTOR
- Assistance pour les futures stratégies de mondialisation avec du contenu multilingue



Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

rws.com/fr/customers

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 plus importantes entreprises pharmaceutiques 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.