



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

Linde Material Handling

Linde

www.linde-mh.co.uk

Secteur : automobile

Fondée en : 1904

Siège social :

Aschaffenburg, Allemagne

Employés : env. 13 945

Composants de la solution :

Tridion® Docs

Gestion des projets de traduction

Services de traduction

MultiTerm®

Chez Linde MH, la productivité des rédacteurs et la qualité de la documentation montent d'un cran

Gérer la complexité croissante de la documentation technique et de la traduction

Linde Material Handling (Linde MH), une société du Groupe Kion, est l'un des principaux fabricants de chariots élévateurs industriels au monde. Basée à Aschaffenburg (Allemagne), l'entreprise possède des sites de production en Allemagne, en France, en République tchèque, aux États-Unis et en Chine et exerce ses activités dans près de 100 pays. Au cours de l'exercice 2015, les 13 945 employés de Linde MH ont généré 3,4 milliards d'euros de chiffre d'affaires.

Actuellement, Linde MH produit des manuels d'utilisation et des supports de formation pour techniciens dans 26 langues. Jusqu'en 2005, l'entreprise créait sa documentation produit à l'aide d'un logiciel de publication assistée par ordinateur en vente dans le commerce. Les rédacteurs techniques rédigeaient les documents directement dans cette application, en recourant régulièrement au copier-coller pour récupérer des passages des guides précédents, à condition de pouvoir les retrouver. La traduction vers les langues étrangères était confiée à des sous-traitants locaux.

Linde MH élargissant sans cesse sa gamme de marques, de modèles et d'options de personnalisation et le cycle de vie des produits devenant de plus en plus court, cette approche de la documentation a atteint ses limites. Non seulement les rédacteurs techniques n'arrivaient plus à produire la quantité considérable de nouvelle documentation nécessaire, mais il est aussi devenu évident qu'une grande partie de leur travail consistait uniquement à recopier une partie des textes existants, tandis que la création de la documentation produit coûtait de plus en plus cher.

Autre problème : le manque de cohérence, imputable non seulement aux rédacteurs techniques allemands, mais aussi aux traducteurs, qui ne livraient pas toujours un travail de qualité. Avec la multiplication des langues traitées, Linde MH a décidé de chercher une solution pour automatiser le processus de traduction et réduire les coûts. « Nos clients s'attendent à ce que nous leur fournissions un guide d'utilisation conçu avec soin, à la hauteur de l'image de marque haut de gamme de Linde MH. Cela implique notamment de proposer au client une documentation de qualité dans sa langue », explique Thomas Oswald, responsable de la relation client et du service client central.

Quelques faits et chiffres

- Délais de traduction réduits de 90 %
- Traduction dans 26 langues
- Chaque année, 5 à 7 millions de mots traduits, dont 1,5 million de mots nouveaux
- 28 questions de traducteurs par semaine soumises via Smart Query
- 6 000 termes dans la base de données MultiTerm
- 1 processus de correction de traductions par mois et par rédacteur

Une solution intégrée pour la réutilisation des textes existants, l'orientation des processus et la gestion linguistique

Linde MH avait besoin d'un système de gestion de contenu et de rédaction utilisable dans toute l'entreprise, qui lui permettrait de réutiliser systématiquement le contenu existant et de simplifier le processus de rédaction. Après avoir étudié les différentes solutions disponibles sur le marché, Linde MH a choisi RWS comme prestataire de services complets couvrant tous les aspects du processus de production de la documentation. RWS s'est associé à des développeurs externes pour proposer à Linde MH des applications de rédaction et de gestion de contenu, ainsi que des technologies et des services linguistiques pour faciliter et rationaliser l'ensemble du cycle de production de la documentation.

En 2006, Linde MH a décidé de confier à RWS toutes ses traductions et d'utiliser la gestion de contenus par composant (CCMS) de RWS et l'outil de gestion de contenu structuré de Tridion Docs. En parallèle, l'entreprise a adopté l'outil de rédaction Arbortext® Editor et l'application de gestion terminologique bilingue MultiTerm. L'environnement de rédaction intégré commun créé par RWS pour Linde MH et plusieurs de ses sociétés sœurs du Groupe Kion a été baptisé Setix en interne. Il repose sur une architecture de contenu structuré spécialement conçue pour répondre aux besoins de Linde MH.

Comment ça marche

Comme l'explique Thomas Oswald, cela a représenté un changement considérable pour les rédacteurs techniques, mais ils n'ont pas tardé à découvrir et apprécier les nombreux avantages d'une solution complète.

Tout le contenu de la documentation technique de Linde MH se divise en petits blocs de texte qui traitent chacun d'une caractéristique technique ou d'une fonctionnalité spécifique. Les composants et les fonctionnalités des produits étant souvent communs à toute la gamme de modèles, voire à différents groupes de modèles ou marques, ces blocs de texte enregistrés dans le référentiel de CCMS peuvent être facilement réutilisés.

Les rédacteurs techniques de Linde MH préremplissent au maximum des modèles de documents prédéfinis avec les blocs de texte existants, puis créent du nouveau contenu à l'aide de l'éditeur Arbortext. Après un contrôle de qualité à l'aide d'Acrolinx, un outil fourni par le partenaire technologique de RWS éponyme, chaque nouveau bloc de texte est soumis à l'expertise d'un ingénieur qui suggère éventuellement des corrections, à la suite de quoi le bloc de texte est marqué comme finalisé.

À la fin de ce processus, le bloc de texte peut être intégré au nouveau guide et réutilisé par les autres rédacteurs techniques pour la documentation future. Une fois qu'un guide est entièrement élaboré et qu'il a passé le contrôle de qualité du département technique, il est envoyé en traduction en un clic. « Ce processus standardisé facilite nettement la création de nouvelles documentations pour nos rédacteurs techniques, car le système CCMS les guide pas à pas. Il est quasiment impossible de sortir du cadre ou de faire des erreurs », affirme Thomas Oswald.

« Ce qui nous permet vraiment de réduire le temps de traitement et d'économiser des ressources humaines est le fait que tous les blocs de texte marqués comme finalisés dans le système CCMS peuvent être réutilisés à l'infini, sans qu'on n'ait jamais besoin de les revérifier. »

Thomas Oswald
Responsable,
Relation client,
Service client central

Traduction facilitée

Quatre fois par jour, le système de gestion des projets de traduction (TMS) échange automatiquement des fichiers avec la solution RWS de gestion de contenu par composant. Les guides prêts à être traduits sont automatiquement téléchargés sur les serveurs de TMS et les traductions terminées sont renvoyées vers les systèmes de Linde MH. L'ensemble du processus est géré par une équipe de gestion de projet RWS dédiée à l'aide de l'application TMS dotée d'une fonctionnalité complète de gestion de projet, de collaboration et de flux de processus. Les traducteurs RWS utilisent la fonctionnalité de mémoire de traduction, un outil puissant inclus dans Trados Studio® qui leur évite de retraduire les mêmes phrases.

TMS simplifie considérablement la traduction de documents répétitifs tout en améliorant la cohérence du contenu et en réduisant les coûts. Toutes les traductions livrées par RWS subissent une vérification finale par le personnel technique local de Linde MH. « Ce qui nous permet vraiment de réduire le temps de traitement et d'économiser des ressources humaines est le fait que tous les blocs de texte marqués comme finalisés dans le système CCMS peuvent être réutilisés à l'infini, sans qu'on n'ait jamais besoin de les revérifier », déclare Thomas Oswald.

Et, pour garantir que les traducteurs RWS emploient la terminologie technique adéquate, les rédacteurs techniques de Linde MH enregistrent les nouveaux termes dans le système de gestion terminologique MultiTerm. Après l'avoir mis en œuvre pour la première fois en 2006, Linde MH a adopté en 2016 MultiTerm Workflow, un outil qui simplifie la saisie, la traduction, la vérification et la validation de nouveaux termes. MultiTerm sert également de référence terminologique commune à toutes les sociétés du Groupe Kion.

Un partenariat étroit pour une meilleure prestation de services

Les traducteurs ont besoin de comprendre ce qu'ils traduisent, or l'équipement fabriqué par Linde MH a ses subtilités techniques. « Un des éléments clés de notre partenariat coopératif avec RWS sont les formations techniques que nous proposons aux traducteurs de RWS », explique Thomas Oswald. « Nous les invitons régulièrement à visiter notre centre de formation pour qu'ils puissent se familiariser avec des concepts techniques de base en rapport avec nos chariots élévateurs et leur fonctionnement. C'est l'occasion pour eux d'apprendre le nom de différents composants et leur rôle dans le mécanisme. C'est indispensable pour une traduction de qualité. »



Chez Linde MH, la productivité des rédacteurs et la qualité de la documentation montent d'un cran

Cette alliance unique de technologie, de services et de partage de connaissances spécialisées permet à RWS d'offrir à Linde MH une solution réellement adaptée à ses besoins uniques.

Un processus intégré pour une meilleure productivité

Grâce au flux de tâches simplifié et guidé par la solution RWS, le nombre d'erreurs de rédaction a diminué, tandis que la cohérence a considérablement augmenté. De plus, au lieu de perdre du temps avec des tâches d'organisation, les rédacteurs peuvent se concentrer pleinement sur la création d'instructions de qualité. « Les améliorations de productivité rendues possibles par RWS nous permettent d'accomplir plus en moins de temps », souligne Thomas Oswald.

En confiant l'ensemble du processus de traduction à RWS, Linde MH s'est déchargé d'un poids immense. Les difficultés telles que les problèmes de qualité appartiennent désormais au passé et les corrections terminologiques occasionnelles, qui font partie intégrante du processus de traduction, sont gérées dans le cadre des activités courantes. « Pour couronner le tout, le délai d'exécution est rapide », remarque Thomas Oswald. Généralement, RWS effectue les traductions en 10 jours maximum. Avant, cela nous prenait 2 à 3 mois, soit plus que le processus de création de contenu lui-même. Je suis vraiment impressionné de voir que je peux simplement transmettre notre documentation à RWS et la recevoir traduite dans n'importe quelle langue quelques jours plus tard, avec un niveau de qualité qui satisfait les lecteurs nationaux. »

Aujourd'hui, Linde MH produit près de 130 documents par an, ce qui serait impossible sans l'environnement de travail, les services et l'assistance rapide fournis par RWS, comme le souligne à juste titre Thomas Oswald. « La coopération avec RWS est d'une fluidité incroyable ; nous pouvons utiliser nos ressources de façon bien plus efficace. Grâce à tout cela, nous sommes en mesure de créer des manuels produit d'une qualité digne de nos chariots élévateurs, et ce dans des délais drastiquement réduits. »

« Les améliorations de productivité rendues possibles par RWS nous permettent d'accomplir plus en moins de temps. »

Thomas Oswald
Responsable,
Relation client,
Service client central

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.