



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



Meyn accélère son processus de documentation utilisateur

www.meyn.com

Siège social : Amsterdam, Pays-Bas

Taille : près de 1 000 employés à travers le monde

Fondée en : 1959

Meyn, l'un des plus grands fabricants d'équipement d'origine pour l'industrie avicole, était confronté à un défi de taille concernant son processus de documentation. Le système de mise à jour des manuels utilisateur pour l'ensemble de son portefeuille était obsolète, ce qui occasionnait des inefficacités internes et des erreurs de contenu.

Lorsque de nouvelles législations de l'UE ont fixé des normes élevées en matière de documentation produit, Meyn a fait appel à RWS pour l'aider à rationaliser l'ensemble du cycle de vie de sa documentation, et la faire basculer dans le XXI^e siècle.

Fondée en 1959, Meyn Food Processing Technology B.V. a su s'établir comme l'un des principaux fournisseurs d'équipements et de systèmes utilisés dans la transformation de la volaille à l'échelle mondiale. Pour soutenir ses clients mondiaux basés dans plus de 100 pays, Meyn crée et publie une série de manuels utilisateur et de documentation connexe. Ces documents contiennent des informations relatives à la sécurité, au fonctionnement, à la maintenance, au dépannage, à l'installation et au transport. Bien que Meyn réponde aux besoins des clients dans le monde entier, elle doit respecter la législation de l'UE qui dicte les normes requises en matière d'information.

L'insatisfaction de la clientèle est éloquent

Jusqu'à aujourd'hui, Meyn se reposait sur un processus de documentation défini dans les années 1990. Les rédacteurs créaient et mettaient à jour les manuels, le plus souvent sans connaître les équipements et les systèmes en question. Une multitude d'applications Microsoft Office et Adobe était utilisée, ainsi qu'un processeur de document pour créer, mettre à jour et publier ces manuels. Cette approche a entraîné des incohérences et des inexactitudes dans la documentation, ainsi que des retards de publication qui ont engendré des plaintes de la part des clients.

Selon Tom den Hertog, responsable du service de documentation chez Meyn, cette situation a semé le chaos au sein de son service car les rédacteurs ont tenté de remédier à l'insatisfaction des clients tout en gérant les retards d'autres projets de documentation. Tout cela, ainsi que la nécessité de se conformer à la législation de l'UE, a obligé Meyn à chercher une solution sur mesure pour redéfinir entièrement ses manuels.

Composants de la solution :

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Défis :

- Exigences strictes de la nouvelle législation de l'UE
- Documentation obsolète
- Erreurs, incohérences et manque d'efficacité
- Mauvaise expérience client

« Tridion Docs nous a déjà permis d'améliorer considérablement la cohérence, l'exactitude et l'uniformité de notre documentation. La prochaine étape consistera à l'utiliser pour un modèle de publication en libre-service. »

Tom den Hertog,
Responsable

Service de la
documentation

Le choix d'un partenaire fiable

L'entreprise a envisagé trois solutions possibles, notamment HyperDock, Author-it et Tridion Docs. RWS s'est démarquée grâce à plusieurs éléments : ses collaborateurs, son approche, le développement et la gestion de sa propre technologie. « L'un des fournisseurs ne proposait pas les fonctionnalités prêtes à l'emploi incluses dans la suite RWS. Les autres n'offraient pas le petit plus que les utilisateurs recherchent inconsciemment. Nous avons eu le sentiment que RWS nous considérait comme un véritable partenaire », a déclaré Tom den Hertog.

L'amélioration de la réutilisation et de la cohérence du contenu

Tridion Docs propose les principales fonctionnalités dont Meyn a besoin pour satisfaire les attentes de ses clients. La prise en charge de processus comme Darwin Information Typing Architecture (DITA) et l'anglais technique simplifié (STE) garantit l'intégration fluide de Tridion Docs aux processus mis en place chez Meyn. La collaboration en ligne a facilité la création, la contribution, la vérification et la modification du contenu structuré pour les rédacteurs et les spécialistes du domaine. Ainsi, l'entreprise peut être certaine de trouver des informations exactes dans ses manuels.

Grâce à la prise en charge d'un processus basé sur les données plutôt que sur les fichiers ainsi qu'à l'enregistrement, l'organisation et la gestion de tout le contenu structuré dans toutes les langues, Tridion Docs a permis au service de documentation de Meyn d'atteindre de nouveaux objectifs de productivité, de qualité et de cohérence.

Les rédacteurs peuvent aisément travailler sur des sections spécifiques d'un manuel au lieu du document entier, ce qui leur permet de réutiliser plus facilement le contenu et de concentrer leurs efforts. Dans les faits, Meyn prévoit de réutiliser jusqu'à 25 % de son contenu, ce qui lui permettrait de réduire ses coûts de traduction de 30 à 50 % en utilisant la publication automatisée et en évitant de traduire encore et toujours le même contenu. En outre, les rédacteurs peuvent facilement respecter la législation européenne et éviter les problèmes juridiques. Tous ces facteurs permettent aux rédacteurs de gagner en autonomie vis-à-vis des spécialistes du domaine et des équipes techniques.



Meyn accélère son processus de documentation utilisateur

Résultats :

- Amélioration de la cohérence et de l'exactitude de la documentation
- Augmentation de la satisfaction client
- Réduction de la dépendance à l'égard des spécialistes
- Jusqu'à 25 % du contenu réutilisé
- Réduction des coûts de traduction de 30 à 50 %
- Respect de la législation de l'UE concernant la documentation
- Satisfaction des besoins de nombreux services
- Possibilité d'offrir aux clients un modèle de publication en libre-service

Réutilisation du contenu à l'échelle de l'entreprise et libre-service client

Quelques mois après le déploiement de Tridion Docs, le service de documentation a créé un prototype de manuel utilisateur pour validation par l'équipe de direction. Le service est désormais prêt pour procéder à la réécriture de tout son contenu.

Dans le même temps, l'équipe commerciale étudie le potentiel de la solution pour traiter les devis et autres documents commerciaux. Tom Den Hertog espère aussi que les services marketing et de formation pourront profiter des avantages de cette solution. Cela permettra une plus grande réutilisation du contenu et une plus grande cohérence au sein de l'entreprise.

À l'avenir, Meyn souhaite habiliter ses clients à publier leurs propres manuels sur demande. Cela sera rendu possible grâce à la fonctionnalité de diffusion dynamique de Tridion Docs, permettant aux clients de créer un manuel interactif adapté à leurs besoins et de le diffuser sur n'importe quel appareil.

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.