



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

Waters
THE SCIENCE OF WHAT'S POSSIBLE.®

www.waters.com

Secteur : technologies analytiques

Siège social :

Milford, Massachusetts

Taille : 5 700 employés
dans 27 pays

Chiffre d'affaires : 2,40 milliard
de dollars (2019)

**Composants de la
solution :**

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

SDL Translation
Management

Waters Corporation rationalise ses processus de publication et renforce la réutilisation de ses contenus

Lorsque des milliers de scientifiques à travers le monde dépendent de vos produits et services et que vous travaillez dans un secteur hautement réglementé, il est essentiel de fournir une documentation technique précise, fiable et conforme. Mais il parvient parfois difficile de fournir des publications de haute qualité en temps opportun.

Waters Corporation s'est donc tourné vers Tridion Docs pour aligner ses processus, optimiser la réutilisation du contenu et promouvoir la standardisation de sa documentation afin d'offrir une meilleure expérience client.

Depuis plus de 50 ans, Waters développe des technologies analytiques (matérielles, logicielles et chimiques) visant à améliorer la prestation des soins de santé, la gestion de l'environnement, la sécurité alimentaire, la qualité de l'eau, le développement de produits de consommation et la commercialisation de produits chimiques à forte valeur ajoutée. Avec des revenus de 2,40 milliard de dollars en 2019, Waters favorise la découverte scientifique et l'excellence opérationnelle pour ses clients du monde entier.

Principaux avantages

- Rationalisation des processus manuels et visibilité accrue
- Augmentation de la réutilisation du contenu
- Transparence accrue des processus de révision
- Rapidité de traduction
- Diminution des coûts de publication et de mise en page
- Gain en agilité et rapidité de mise sur le marché des publications
- Construction d'une base solide pour la gestion de contenu à l'échelle de l'entreprise

Le défi

Rationaliser les processus et les flux de travail internes

En une année, Waters produit un grand nombre de guides d'installation, de manuels de l'utilisateur, de guides système et de ressources d'aide en ligne totalisant des milliers de pages. Dans le passé, ces documents étaient produits à l'aide d'un ensemble d'outils de création de contenu utilisant plusieurs workflows et processus de gestion de contenu, et les rédacteurs avaient du mal à identifier et à réutiliser le contenu existant. La duplication du contenu et le contrôle de version sont alors devenus les principales préoccupations. De plus, les rédacteurs devaient consacrer beaucoup de temps à la mise en forme du contenu pour se conformer aux normes, comme l'ajout ou la suppression de sauts de page, la modification des tailles et couleurs de polices. Lorsque du contenu était dupliqué, l'intervention de plusieurs relecteurs conduisait à des incohérences dans la façon dont les mêmes informations étaient formulées.

La cohérence est particulièrement cruciale pour assurer la conformité à la réglementation, selon Joshua Steen, Directeur principal rédacteur technique et Expert outils chez Waters Corporation. « Il est essentiel de présenter, par exemple, des instructions de produit similaires de manière cohérente pour offrir une expérience client exceptionnelle et garantir le respect des exigences de conformité », déclare Joshua Steen. « Mais sans référentiel de contenu centralisé et organisé, il était difficile d'assurer cette cohérence. »

Comme Waters dessert des marchés à travers le monde entier, son groupe de communications techniques localise du contenu pour jusqu'à seize langues. En s'appuyant sur différents fournisseurs pour la traduction, l'entreprise trouvait que le processus était long, coûteux et inefficace, puisqu'une grande partie du même contenu était localisé encore et encore.

« Toutes ces questions ont déclenché une initiative visant à améliorer le processus en trouvant des moyens de réutiliser le contenu de façon plus efficace », explique Steen.



« RWS nous a aidés à comprendre le changement de paradigme nécessaire pour passer à ce nouvel environnement. Nous avons tout particulièrement apprécié les efforts engagés pour nous aider à configurer le système en fonction de nos besoins, sans imposer l'adoption d'une méthode d'utilisation spécifique et prédéfinie. »

Joshua Steen

Rédacteur technique principal et expert en outils chez Waters Corporation

La solution

Tridion® Docs

Pour Waters, la première étape consistait à passer par un processus de création et de publication basé sur XML appelé DITA. L'équipe pouvait alors stocker, organiser et gérer le contenu structuré en tant qu'unité individuelle ou thème, dans n'importe quelle langue. Des contenus qui peuvent être facilement réutilisés, partagés, filtrés et diffusés vers les canaux appropriés. Waters a évalué des solutions prêtes à l'emploi pour créer sa documentation produit, choisissant finalement RWS pour sa capacité d'adaptation aux outils d'un fournisseur partenaire, la facilité d'utilisation pour les rédacteurs, et la courbe d'apprentissage plus courte pour tous les utilisateurs au sein de l'entreprise.

La société est entrée dans la phase de mise en œuvre avec de nombreuses exigences, mais peu d'expérience de l'application de ces exigences dans un environnement de rédaction basé sur la norme DITA. « RWS nous a aidés à comprendre le changement de paradigme nécessaire pour passer à ce nouvel environnement. Nous avons tout particulièrement apprécié les efforts engagés pour nous aider à configurer le système en fonction de nos besoins sans imposer l'adoption d'une méthode d'utilisation spécifique, prédéfinie », indique Joshua Steen. Il a félicité l'équipe des services professionnels et la solution a finalement été mise en œuvre dans les temps et à un coût moindre que le budget prévu.

Le résultat

Tirer parti du contenu et des ressources

Avec les technologies de RWS en place, Waters jouit d'un processus de production beaucoup plus efficace et mieux contrôlé. Le flux de travail régule chaque phase en déclenchant les actions pertinentes et en évitant tout effort inutile. La mise en forme du contenu est désormais gérée indépendamment de la phase de rédaction, ce qui permet aux rédacteurs de se concentrer exclusivement sur la création de leurs propres publications.



« En facilitant la réutilisation du contenu existant, nous sommes en mesure de distribuer en temps opportun une documentation pertinente à tous nos clients et de leur proposer un meilleur service, avec la garantie que le contenu est cohérent à travers l'ensemble de nos publications. »

Joshua Steen

Rédacteur technique principal et expert en outils chez Waters Corporation

Les trois cents experts et rédacteurs spécialisés peuvent désormais réviser des sous-ensembles de publications de façon isolée, sans avoir à examiner de fond en comble des volumes de contenu considérables. En conséquence, les rédacteurs peuvent voir les commentaires en temps réel et Joshua Steen estime que jusqu'à 60 % du contenu source peut être réutilisé dans plusieurs publications, ce qui représente une économie énorme en coût et en temps.

De plus, la phase de localisation peut maintenant avoir lieu beaucoup plus rapidement puisque l'équipe n'est pas en attente de finalisation de publications entières pour l'envoi en traduction. L'équipe s'appuie aussi sur les quantités énormes de traductions antérieures disponibles telles que les textes standards et des avis de sécurité normalisés. Selon Steen, c'est un point crucial pour l'entreprise puisque celle-ci publie en livraisons simultanées dans plusieurs langues. « Il faut éviter de prendre du retard une fois que nos documents en langue source, l'anglais, sont complets. »

« En facilitant la réutilisation du contenu existant, nous sommes en mesure de distribuer en temps opportun une documentation pertinente à tous nos clients et de leur proposer un meilleur service, avec la garantie que le contenu est cohérent à travers l'ensemble de nos publications. »

Cela signifie également des révisions beaucoup plus rapides pour les publications existantes, puisque les rédacteurs réutilisent du contenu qui a déjà été relu, approuvé et localisé. « Au lieu de confirmer que certaines informations standard sont bien à jour - ou de réécrire du contenu qui existe déjà - nos rédacteurs récupèrent tout simplement la version la plus récente. »

L'avenir

À l'échelle de l'entreprise

Des plans sont maintenant en place pour élargir l'utilisation du système RWS à l'ensemble de l'entreprise. « Depuis le début, l'intention était d'étendre Tridion Docs à d'autres départements à l'échelle de l'entreprise, afin d'appuyer notre écosystème de gestion de contenu », déclare Joshua Steen. « Nous constatons des améliorations notables sur le développement en langue source. Nous avons parfaitement atteint notre objectif et tout semble indiquer que nous sommes fin prêts pour passer à la prochaine phase de production. »

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 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.