



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



Comment KONE est-elle parvenue à migrer ses 50 sites Web et à augmenter son taux de conversion de 20 %

www.kone.fr

Siège social : Helsinki, Finlande

Taille : plus de 1 000 bureaux dans plus de 50 pays ; 43 000 employés

Chiffre d'affaires net : 6,9 milliards d'euros (2013)

Composants de la solution

Tridion® Sites

Tridion® DXD

Logiciel de gestion des projets de traduction

Lorsque KONE a décidé de migrer ses sites Web vers une plateforme plus stable et plus dynamique, l'entreprise s'est heurtée à des problèmes liés aux contenus régionaux, à l'affichage sur appareils mobiles et aux performances plus rapides sur site.

Le processus manuel de localisation et de gestion du contenu Web les ralentissait également. Mais en à peine plus d'un an, la migration a été réalisée et KONE a observé une hausse de 20 % des taux de conversion. Comment cette marque internationale est-elle parvenue à rationaliser ses processus, répondre à la demande locale et révolutionner l'expérience client en ligne ?

Une réussite de plus d'un siècle nécessite une attention de tous les instants à l'égard du client, tout en étant tourné vers l'avenir. Telle est l'approche adoptée par KONE, et qui nous permet de comprendre pourquoi, à tout instant, 1,5 million de personnes dans le monde empruntent ses ascenseurs et escaliers mécaniques. C'est l'un des plus gros fabricants d'ascenseurs et d'escaliers mécaniques au monde. En 2014, le magazine Forbes a classé KONE parmi les entreprises les plus innovantes, et ce, pour la quatrième année consécutive.

Le défi

Mettre à jour des sites Web multilingues pour améliorer l'expérience en ligne des clients

Outre le site Web de l'entreprise, KONE gère plus de 50 sites Web régionaux dans plus de 30 langues à travers le monde. Bien que la structure des sites soit identique, quelle que soit la région, le contenu peut différer en fonction des produits et des exigences du marché local. Les responsables marketing de chaque pays sont chargés de localiser et de mettre à jour le contenu des sites Web.

Les équipes marketing locales ont été confrontées à des retards considérables lors de leur collaboration avec des fournisseurs de services de traduction, car la communication s'effectuait la plupart du temps par e-mail et via des documents Word. La réalité quotidienne consistait à copier et à coller des fichiers sur des sites locaux ; une seule opération pouvait prendre jusqu'à 45 minutes. Avec plus de 100 contributeurs de contenu et des textes pouvant évoluer très vite, KONE n'était pas en mesure de publier ou d'actualiser rapidement les informations relatives à ses produits et services, ce qui constituait un problème pour attirer de potentiels clients.

Comment KONE est-elle parvenue à migrer ses 50 sites Web et à augmenter son taux de conversion de 20 %

Principaux avantages liés aux solutions intégrées de SDL (désormais RWS)

- Migration et localisation rapides de plus de 50 sites Web
- Augmentation du taux de conversion de 20 %
- Alignement du contenu sur tous les différents sites mondiaux
- Amélioration du temps d'affichage moyen des pages de 400 %
- Plus grande autonomie permettant aux spécialistes marketing de présenter les dernières informations dans la bonne langue et sur tous les sites
- Capacité renforcée à déployer des nouveaux sites Web et à développer de nouvelles fonctionnalités
- Les employés ont pu se consacrer aux activités stratégiques plutôt qu'à la gestion de contenu manuelle
- Mise en œuvre d'une plateforme évolutive pouvant s'adapter en fonction des besoins

KONE utilisait un système complexe composé de bibliothèques de contenu multiples et de fonctionnalités de gestion de contenu Web. Les solutions utilisées avaient atteint leur capacité limite et la plateforme n'était plus en mesure de soutenir les objectifs ambitieux de KONE en matière d'activités Web.

Kari Leppänen, responsable du marketing en ligne et des solutions de communication chez KONE, explique : « Il nous était très difficile de gérer le contenu Web sur nos nombreux sites avec le précédent outil de gestion de contenu. Le développement d'une nouvelle fonctionnalité de site aurait été très complexe et onéreux. Il fallait adopter une approche différente. »

KONE souhaitait également transférer l'ensemble de ses sites nationaux vers des domaines locaux et améliorer l'expérience globale des internautes. En pratique, l'entreprise s'appuie sur ses sites pour générer des opportunités commerciales. Il était donc essentiel qu'elle puisse offrir aux utilisateurs une expérience rapide, cohérente et pertinente.

Par ailleurs, pour répondre aux attentes des clients, KONE souhaitait engager les visiteurs sur les appareils mobiles et les tablettes. Pour y parvenir, le contenu devait être optimisé de manière simple et automatique pour ces appareils.

La solution

Localisation et gestion de contenu Web fluides

KONE a réalisé une étude de marché et identifié deux solutions possibles pour gérer le contenu Web : EPiServer ou Sitecore. L'entreprise a ensuite consulté cinq intégrateurs de technologies, dont HintTech, une agence numérique d'entreprise et partenaire de SDL de longue date.

Sur la base des recommandations de HintTech, KONE a comparé les solutions de SDL et Sitecore, optant finalement pour Tridion Sites pour la gestion des contenus Web. KONE a également examiné les solutions linguistiques de SDL et a choisi le logiciel de gestion des projets de traduction de SDL pour automatiser le processus de localisation. « Les solutions répondaient parfaitement à nos besoins, et ce à tous points de vue. L'un des facteurs décisifs concernait la possibilité d'adapter la configuration actuelle et d'intégrer de nouvelles solutions à nos projets », continue M. Leppänen.



Comment KONE est-elle parvenue à migrer ses 50 sites Web et à augmenter son taux de conversion de 20 %

Logiciel de gestion des projets de traduction

- Mémoire de traduction : réutilisez le contenu de manière rapide, rentable et en toute simplicité
- Gestion de la terminologie : garantissez la cohérence de votre marque et de votre terminologie
- Personnalisation des processus de travail : rationalisez les processus de traduction pour répondre à vos besoins

KONE a également décidé d'héberger l'intégralité de sa plateforme de gestion de contenu sur le cloud de Microsoft Azure, démontrant une nouvelle fois qu'elle est une entreprise résolument tournée vers l'avenir. Bien que de nombreuses entreprises hébergent leur système de gestion des contenus Web sur des serveurs internes ou utilisent des modèles hybrides, transférer l'ensemble de son infrastructure Web vers le cloud permet à KONE d'évoluer en fonction des besoins et de devenir moins dépendante des politiques informatiques internes.

Au bout de six mois, HintTech verrouillait les paramètres de migration et, au bout de 12 mois, l'ensemble des 50 sites avaient migré vers Tridion Sites, chaque région disposant de domaines locaux configurés. Le logiciel de gestion des projets de traduction de SDL fonctionnait alors en arrière-plan, garantissant ainsi des processus de traduction efficaces, ainsi que le partage des traductions et ressources terminologiques existantes. Les fournisseurs de services de traduction et les spécialistes marketing de KONE téléchargeaient le contenu directement sur la plateforme Web, gagnant ainsi un temps précieux.

« Compte tenu de mon expérience avec les migrations CMS précédentes chez KONE, j'ai été surpris de constater que le projet se déroulait de manière aussi fluide », se souvient M. Leppänen. « Même si nous travaillions avec une toute nouvelle version de Tridion Sites, nous n'avons pas rencontré de problèmes majeurs. » Les solutions SDL s'intègrent à d'autres systèmes stratégiques utilisés par KONE, notamment l'outil de CRM ainsi que les diverses méthodes de traduction utilisées par ses employés dans le monde entier.

Le résultat

Rationalisation de la localisation, contenu pertinent et performances des sites optimales

Aujourd'hui, près de 100 personnes travaillant dans les équipes marketing, de communication et de développement à l'international chez KONE utilisent les solutions Web et les technologies de localisation de SDL. KONE est en mesure de publier rapidement sur ses sites les dernières informations produit dans la langue ad hoc de manière rapide et cohérente, en s'appuyant sur un système centralisé simple à utiliser, un processus rationalisé pour la localisation de contenu et la capacité à réutiliser du contenu facilement. De fait, la mise à jour de plusieurs sites en une seule fois est simple et rapide. KONE peut réaliser tout cela sans avoir à effectuer d'opérations de copier-coller et de codage manuelles, permettant ainsi à ses collaborateurs de se consacrer à des activités plus stratégiques.



Comment KONE est-elle parvenue à migrer ses 50 sites Web et à augmenter son taux de conversion de 20 %

Tridion Sites

- Une plateforme unique pour gérer efficacement votre présence Web à l'international
- Partage de contenus, de traductions, de mises en page, d'applications, de l'image de marque et de contenu multimédia en toute transparence, grâce à la technologie BluePrinting®
- Production de contenus multilingues accessibles sur plusieurs appareils pour s'adapter à l'environnement de vos clients
- Déploiement sur site en tant que solution hybride ou dans le cloud

Désormais, il est facile de bénéficier d'assistance puisque tout est centralisé, alors qu'auparavant, en cas de problème lié au contenu des sites, plusieurs parties comme des prestataires de services tiers et des groupes de support internes pouvaient être amenées à intervenir.

Parallèlement, les pages des sites Web s'affichent en moyenne quatre fois plus vite. Le contenu est également restitué de manière appropriée, quel que soit l'appareil utilisé pour accéder aux sites.

Une meilleure expérience de navigation incite les internautes à passer plus de temps sur le site de l'entreprise et à consulter des informations suscitant leur intérêt à l'égard des services et produits de KONE. « Grâce à la publication rapide de contenu actualisé et adapté au marché des visiteurs, nous attirons des prospects et des clients plus qualifiés sur nos sites. Ainsi, nous avons augmenté le taux de conversion de près de 20 % au cours des trois premiers mois qui ont suivi la mise en ligne de nos sites », souligne M. Leppänen.

L'avenir

Il n'existe aucune limite

KONE développera d'autres sites Web à mesure qu'elle conquerra de nouveaux marchés, notamment pour saisir les opportunités de croissance sur les marchés asiatiques. L'étape logique suivante consistera à revoir à un moment donné la présentation de l'ensemble de ses sites Web. Quelle que soit l'évolution future, KONE peut être assurée d'atteindre ses objectifs en matière d'expérience client dans le respect des délais et du budget grâce à la technologie et à l'intégration de partenaires leaders de SDL. « Les solutions de SDL nous ont permis de bénéficier d'une plateforme solide, capable de prendre en charge les besoins de nos sites actuels et de s'adapter à notre évolution », conclut Kari Leppänen.

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 entreprises pharmaceutiques les plus importantes 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.