



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

OMRON

OMRON Automation Americas

www.automation.omron.com

Secteur : automatisation

Siège social : Kyoto, Japon

Taille de l'entreprise :

36 000 employés répartis dans plus de 110 pays

Chiffre d'affaires : 8 milliards de dollars (2019)

Année de création : 1933

Éléments de la solution :

Tridion Sites®

Tridion® DXD

Accélérateur de gestion des ressources numériques

OMRON Automation Americas génère davantage d'opportunités commerciales et améliore plusieurs indicateurs clés de performance en ligne

Grâce à Tridion Sites, OMRON Automation Americas propose désormais une personnalisation et une assistance en libre-service aux clients, investisseurs, partenaires, médias et visiteurs.

OMRON Automation est un partenaire d'automatisation industrielle qui crée, vend et prend en charge des solutions d'automatisation entièrement intégrées incluant la détection, le contrôle, la sécurité, la vision, le mouvement, la robotique, etc.

Fondée en 1933, la société enregistre un chiffre d'affaires mondial de plus de 8 milliards de dollars, propose 200 000 produits et compte 36 000 employés répartis dans plus de 110 pays, qui aident les entreprises à résoudre leurs problèmes de façon créative.

Omron Automation Americas, filiale d'OMRON Corporation, est un leader mondial reconnu dans le domaine de l'automatisation industrielle de pointe et relève les défis d'automatisation complexes de ses clients des secteurs de l'automobile, de la fabrication industrielle, de l'électronique, de l'emballage et des sciences de la vie.

Quels défis la société a-t-elle dû relever ?

Compte tenu de son large éventail de solutions et de marchés, OMRON souhaitait faciliter et accélérer la recherche de produits et d'informations sur son site Web, l'ouverture et la gestion directe de comptes et la communication avec son réseau international de partenaires et distributeurs.

Cependant, l'architecture de l'information du site Web, inadaptée, empêchait les utilisateurs de trouver ce qu'ils recherchaient.

« Notre objectif avec ce site Web est de montrer à l'utilisateur final ce qu'est Omron. Nous ne sommes pas qu'un fournisseur de pièces et de produits. Nous voulons nous redéfinir en tant que partenaire de solutions. »

Karina Orozco

Responsable du marketing numérique, OMRON Automation Americas

En outre, seuls les utilisateurs connectés avaient accès aux informations sur les produits abandonnés, et certaines pages produit ne comportaient pas suffisamment de contenu pour améliorer leur positionnement dans les recherches et leur score de qualité. Leur référencement dans les moteurs de recherche n'était donc pas aussi élevé qu'il aurait dû l'être. Cette situation entraînant de faibles taux de conversion sur le site, OMRON perdait de nombreux revenus potentiels. L'optimisation des moteurs de recherche (SEO) était donc une priorité.

OMRON était consciente que son site Web n'était pas en phase avec les dernières avancées et avait donc besoin d'investissements, mais ne voulait pas se retrouver prise au piège de technologies obsolètes au bout de quelques années. La société souhaitait disposer d'une certaine flexibilité pour pouvoir lancer des canaux supplémentaires à l'avenir, comme une application mobile ou un portail de vente, si elle le voulait.

La solution

Pour répondre aux besoins de la société, il était essentiel de développer une architecture moderne pour son site Web.

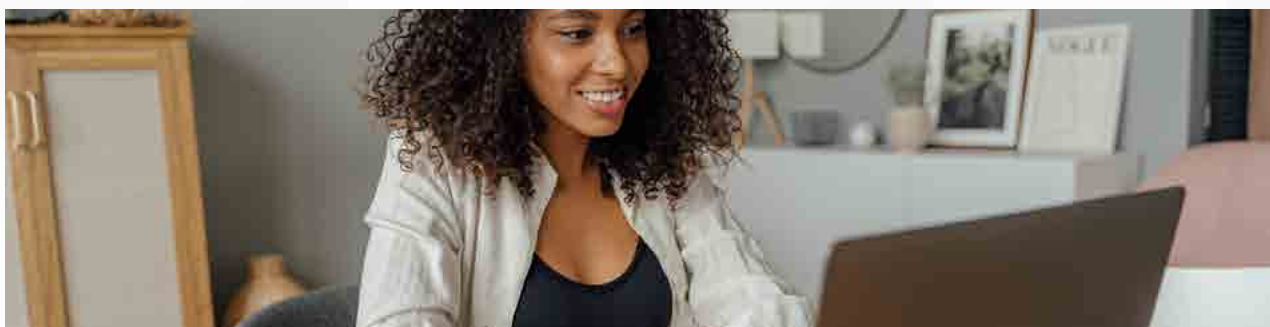
OMRON a décidé d'adopter Tridion Sites 9 pour créer et gérer du contenu organisé par composants, ce qui lui permet de personnaliser ses expériences en créant des pages Web uniques pour chaque visiteur, quel que soit le canal.

Tridion Sites 9 confère à OMRON la flexibilité et la capacité d'évoluer vers un nombre illimité de sites, de canaux, de langues et de marques à l'avenir. Le système SDL Tridion Sites diffuse du contenu via une approche « sans tête », grâce à des micro-services et à la technologie de pointe GraphQL. L'utilisation de React en tant que structure JavaScript frontale et moderne a permis à OMRON de créer un site hautement réactif pour le plus grand plaisir des visiteurs.

Afin de faciliter la gestion de contenus multimédias enrichis pour le site Web, OMRON a décidé d'utiliser la solution de gestion des ressources numériques de Bynder. L'excellente intégration entre la solution DAM de Bynder et le système Tridion Sites garantit un processus fluide qui bannit la duplication manuelle de contenu.

La plateforme HubSpot offre quant à elle les fonctionnalités d'automatisation marketing nécessaires à l'émission de formulaires de génération d'opportunités commerciales, à l'intégration au système CRM et à la gestion des profils de clients, qui permettront par la suite de personnaliser Tridion Sites 9.

OMRON a travaillé en étroite collaboration avec Dept, le partenaire de SDL qui a conçu, construit et lancé les nouveaux sites Web.



« Notre objectif était de rendre la marque OMRON plus visible en ligne et plus facile à utiliser pour les clients, tout en introduisant de nouveaux services personnalisés. L'architecture technique robuste de Tridion Sites, associée à des améliorations au niveau du design et de l'expérience utilisateur, va décupler le potentiel d'interaction d'OMRON avec ses clients dans leur propre langue et sur leur appareil préféré. »

Harvey Turner

Directeur général Design et Technologie US, Dept

« Nous sommes persuadés que ce nouveau site va offrir à nos visiteurs une expérience de meilleure qualité, car nous avons mis l'accent sur la personnalisation et le libre-service. »

Robb Black

Président-directeur général, OMRON Automation Americas

Les résultats

OMRON Automation Americas a lancé son nouveau site Web sur quatre marchés et en quatre langues afin de soutenir sa stratégie de croissance numérique. Le nouveau site Web offre aux clients des États-Unis, du Canada et du Mexique une expérience hautement personnalisée dans leur propre langue, ainsi que des fonctionnalités en libre-service et des contenus multimédias enrichis.

De plus, le nouveau site permet aux utilisateurs enregistrés d'accéder aux informations qu'ils recherchent en moins de clics, tout en fournissant du contenu à valeur ajoutée à ceux qui ne font que parcourir le site.

Portail libre-service personnalisé

Le portail en libre-service est une section clé du nouveau site OMRON. La personnalisation de la structure du portail, du processus d'inscription et des données collectées permet de segmenter les utilisateurs. Une fois qu'un utilisateur a été vérifié, le contenu du portail s'adapte pour lui offrir une expérience plus personnalisée et hautement pertinente. Les visiteurs s'identifient eux-mêmes en tant que distributeur, intégrateur de systèmes, employé, utilisateur final ou membre de la presse et se voient proposer du contenu pertinent en fonction de leur profil.

Grâce au nouveau portail, OMRON peut désormais adapter la navigation ainsi que le contenu des pages et des composants en fonction des différents groupes d'utilisateurs. Les informations recueillies au cours du processus d'inscription sont utilisées pour soutenir et optimiser les activités et processus d'automatisation marketing.

Un nouveau cadre d'évaluation numérique, développé par Dept, fournit à OMRON des analyses essentielles allant au-delà des pages consultées et contribue à orienter le développement de tableaux de bord personnalisés.

Recherche optimisée

Les utilisateurs peuvent désormais affiner leur recherche par catégorie, prix, options de produit et champs personnalisés. Ils accèdent ainsi plus rapidement aux informations dont ils ont besoin et passent moins de temps sur la page d'accueil.

Informations produit améliorées

Sur chaque page produit, il est désormais possible de visualiser des images et des vidéos, d'accéder à des fiches techniques et d'inciter le visiteur à demander un devis. Il a été décidé de garder les produits abandonnés en ligne. Ils apparaissent maintenant sur la page de résultats lorsqu'ils font l'objet d'une recherche, et la personne effectuant la recherche n'a pas l'obligation de se connecter. Les pages de produits abandonnés informent désormais l'utilisateur que le produit en question n'est plus disponible et lui suggèrent des produits alternatifs adaptés.

OMRON Automation Americas génère davantage d'opportunités commerciales et améliore plusieurs indicateurs clés de performance en ligne

Principaux avantages de l'adoption de Tridion Sites 9

- Diffusion omnicanal grâce à une approche sans tête améliorée
- Solution hautement interopérable se connectant facilement aux référentiels de données et de contenu externes
- Amélioration de la productivité pour les éditeurs Web
- Sécurité et conformité, respect des normes internationales et du secteur
- Déploiement flexible et mises à niveau plus souples grâce aux conteneurs de Docker et aux mises à niveau propagées

Résultats en chiffres

Au cours des deux premiers mois suivant le lancement, OMRON Automation Americas a constaté une hausse de la fréquentation de son site et des inscriptions client ainsi qu'une amélioration de son classement dans les principaux moteurs de recherche.

- Le classement moyen du site dans les résultats de recherche est remonté de 10 places
- Le trafic vers le nouveau site provenant de recherches organiques a augmenté de plus de 15 %
- Le trafic provenant de Google a progressé de près de 20 %
- Plus de 800 prospects acquis
- 600 nouveaux comptes enregistrés
- Le nombre moyen de pages vues a presque doublé
- La durée moyenne des sessions a augmenté de plus de 20 secondes
- Le taux de rebond a augmenté de plus de 20 %
- Le nombre de visiteurs mobiles est passé de 14 à 23 %
- Le nouveau site met quatre secondes de moins à se charger

L'architecture technique robuste de Tridion Sites, associée à des améliorations au niveau du design et de l'expérience utilisateur, a permis de créer un site de qualité, prêt pour le futur numérique d'OMRON.

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.