



## California Casualty améliore la productivité de ses employés et l'expérience client grâce à Tridion Docs

California Casualty fournit aux particuliers une assurance automobile et immobilière par le biais de groupes d'affinité, notamment dans les secteurs de l'éducation, de l'application de la loi, de la lutte contre les incendies et des soins infirmiers.

**Fondée en :** 1914

**Basée à :** San Mateo, Californie, États-Unis

**Nombre d'employés :** 700

### Composants de la solution :

Tridion® Docs

RWS Translation Management

Antenna House Formatter

### Tridion Docs contribue à éliminer la complexité des informations et garantit la cohérence du contenu grâce à une solution efficace de gestion des documents

L'entreprise California Casualty s'est rapidement développée (d'abord présente dans 13 puis 44 États américains), et le nombre de documents sous sa gestion a augmenté de manière significative. Elle a mis en place un système de gestion de documents, mais, au bout de dix ans, les trois membres de son équipe de gestion des connaissances avaient du mal à gérer les 35 000 documents.

### Défis : surcharge de documents et manque de confiance

Le personnel peinait à trouver rapidement les informations dont il avait besoin :

- 75 % estimaient que les informations étaient difficiles à trouver.
- 90 % passaient entre 30 minutes et une heure ou plus à rechercher des informations quotidiennement.

Beaucoup abandonnaient et appelaient le centre d'assistance. Le centre d'assistance de California Casualty comptait quatre personnes chargées de répondre aux demandes d'information de ses employés.

En plus de ces défis, les rédacteurs de contenu de California Casualty finissaient par réécrire du matériel déjà existant, simplement parce qu'il était impossible de trouver les bonnes informations.

**« L'adoption de Tridion Docs a permis à mon équipe de réduire considérablement le nombre de documents que nous conservons et d'assurer la cohérence de l'ensemble de notre contenu. Notre personnel a gagné un temps considérable, a pu fournir un service client de qualité et travailler plus efficacement ».**

**Susan Lalor**

Gestion des connaissances  
Gestion d'équipe,  
California Casualty

En outre, il était difficile d'appliquer des modifications sur l'ensemble des documents. Par exemple, pour une modification, plus de 300 documents devaient être mis à jour. Au bout de cinq ans, certains documents n'avaient toujours pas été modifiés. De ce fait, les employés ne se fiaient plus aux informations qu'ils trouvaient. L'objectif même de leur solution de gestion de contenu existante n'était donc pas atteint.

Et, comme si cela ne suffisait pas, malgré tous les efforts de l'équipe de gestion des connaissances, des divergences existaient entre les manuels de formation imprimés de 700 pages et les informations sur son intranet, générant de la confusion ainsi qu'un risque énorme de gouvernance des informations pour l'ensemble de l'organisation.

Tout cela a eu un impact négatif sur la capacité de California Casualty à offrir une expérience client de qualité. Le personnel avait des doutes quant à la fiabilité des informations trouvées, et les clients devaient souvent attendre que le personnel trouve les bonnes informations pour eux.

Ils avaient besoin d'aide.

#### **Objectifs : une source unique d'informations fiables**

California Casualty souhaitait mettre à disposition les « bonnes informations aux bonnes personnes et au bon moment ».

L'entreprise voulait une création de contenu plus rapide, une maintenance plus simple et une plus grande convivialité. Son personnel souhaitait une interface comme Google.

Elle voulait surtout rétablir la confiance des professionnels du savoir en leur fournissant des informations exactes, opportunes et précises.

California Casualty souhaitait également augmenter la productivité de ses représentants du service d'assistance en réduisant leur temps de traitement des appels, les files d'attente et le taux d'abandon, ainsi qu'en améliorant leur temps de conversation avec les clients.

Ils avaient besoin d'un système de gestion de contenu disposant d'une « source unique d'informations fiables ».



**California Casualty voulait un système permettant de décomposer le contenu en composants, modules et rubriques, afin de pouvoir être réutilisé à plusieurs endroits et mis à jour facilement.**

### La solution : une approche radicalement nouvelle de la gestion de contenu

Au début, California Casualty recherchait un système de gestion de contenu Web (WCM) pour résoudre ses problèmes.

L'entreprise a envisagé de faire appel à différents fournisseurs, mais elle a vite réalisé qu'elle avait besoin d'aide pour identifier les capacités essentielles nécessaires dans un système afin de résoudre ses problèmes de contenu. Après avoir demandé l'avis de consultants en stratégie de contenu, il est devenu clair qu'un système de gestion de contenu Web n'était pas la bonne solution. Les consultants ont aidé à établir les critères appropriés pour la gestion des informations stratégiques.

L'entreprise avait besoin d'un système permettant de décomposer le contenu en composants, modules et rubriques, afin de pouvoir être réutilisé à plusieurs endroits et mis à jour facilement. Un système de gestion de contenu par composant (CCMS) basé sur Darwin Information Typing Architecture (DITA) permet cela, entre autres.

Les critères d'évaluation des fournisseurs auxquels California Casualty faisait appel étaient les suivants :

1. Gérer le contenu à un niveau granulaire basé sur des rubriques.
2. Modifier automatiquement les anciennes versions des rubriques, même après la publication de versions plus récentes.
3. Localiser le contenu existant, à la fois pour une utilisation quotidienne et pour des scénarios de réutilisation.
4. Localiser tous les documents dans lesquels une partie spécifique de contenu est réutilisée. Cela aide énormément à mettre à jour un ensemble donné de documents suite à des modifications dans les règles, les règlements ou les politiques.
5. Isoler et compiler tous les documents en vigueur dans un délai spécifique.
6. Sélectionner une version particulière d'une rubrique au moment de la publication.

Les fonctionnalités ci-dessus sont spécifiques à un système de gestion de contenu par composant (CCMS) et le distinguent d'un système de gestion des contenus Web.

Lors du processus de sélection des fournisseurs, il est apparu clairement qu'un seul produit sur le marché répondait à toutes les exigences : Tridion Docs.



## California Casualty améliore la productivité de ses employés et l'expérience client grâce à Tridion Docs

### Principaux avantages de Tridion Docs :

- Récupération d'informations plus efficace et plus précise
- Amélioration de la qualité des informations fournies aux clients
- Amélioration de la formation grâce à la cohérence des informations
- Réduction du nombre de jours nécessaire pour émettre une politique
- Réduction des questions relatives à la couverture et des plaintes déposées auprès du DOI (département des assurances)
- Atténuation des risques grâce à une meilleure gouvernance des informations

### Les résultats : avantages commerciaux

California Casualty a choisi Tridion Docs (baptisé Reach en interne) comme solution sur site pour gérer de manière centralisée ses politiques et procédures. La mise en œuvre de la solution a pris environ 9 mois.

Après l'introduction de Tridion Docs, California Casualty a pu atteindre de nombreux objectifs :

### Centralisation des connaissances

En centralisant ses informations, California Casualty a pu unifier ses opérations. Cela a permis à chaque employé d'obtenir les informations nécessaires à son travail plus rapidement et plus facilement. Elle est enfin parvenue à établir la source unique d'informations fiables à laquelle elle aspirait.

### Amélioration de l'expérience des employés

Les employés disposent désormais d'informations appropriées lorsqu'ils en ont besoin. En réduisant le temps de recherche, les inexactitudes et les incohérences, California Casualty a atteint l'excellence opérationnelle. Cela a considérablement amélioré l'expérience de ses employés, qui se sont mis à utiliser le portail d'auto-assistance de manière indépendante. Cela a permis de supprimer le service d'assistance.

### Flexibilité commerciale

La production de connaissances est passée d'un service de création de documents à une collaboration à plus grande échelle. California Casualty peut désormais impliquer des spécialistes du domaine (SME) et des agents sur le terrain. Elle est aussi davantage en mesure de garder le contrôle sur l'ensemble du contenu et de mettre en œuvre les changements nécessaires.

Tridion Docs permet à chacun de contribuer au processus de création et de révision de contenu stratégique. Chaque professionnel de l'entreprise peut collaborer avec les rédacteurs de contenu dans un environnement unifié à l'aide d'une interface de navigation simple à utiliser.

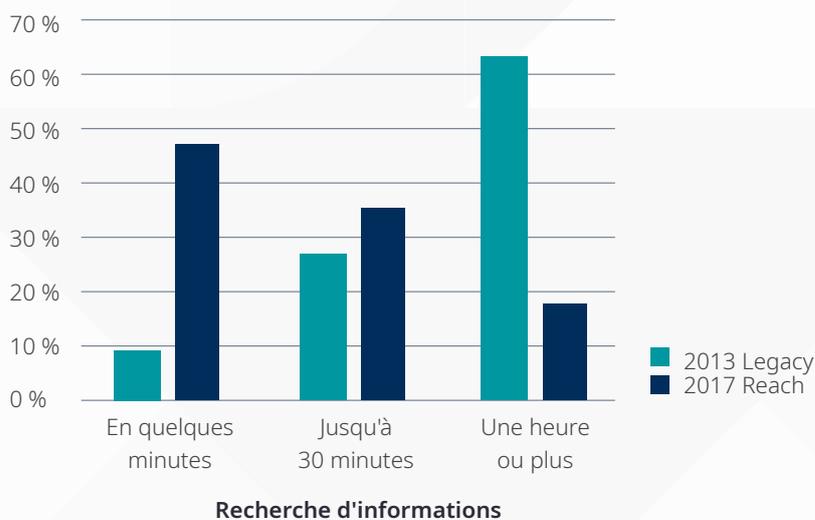


« Reach [nom donné en interne à Tridion Docs] est plus concis, pertinent et convivial. Je suis également impressionné par la fréquence des révisions et la rapidité de la réception et de la mise à jour des commentaires. »

Jason R.  
Spécialiste du service client

#### Les résultats en chiffres

- California Casualty a réduit de 35 000 à 6 500 le nombre de documents dans ses registres, soit une diminution du volume de contenu de 81 %.
- Son manuel de formation est passé de 700 à 200 pages, soit une impressionnante réduction de 71 %.
- Le temps consacré à la recherche d'informations a considérablement diminué : le service d'assistance constitué de quatre personnes a été supprimé, car la capacité d'accès aux informations s'est améliorée de 75 %.
- En outre, la qualité de la navigation du contenu a connu une amélioration de 57 %. Les utilisateurs accèdent désormais directement au contenu, car il n'est plus nécessaire de le rechercher.
- Au lieu d'une équipe de six personnes passant une semaine à rechercher tous les éléments en lien avec un pourcentage d'acompte, un seul membre du personnel peut désormais s'en charger en quelques minutes.
- Sur le plan de la convivialité, de l'interface et de l'impression générale, le personnel attribué à Tridion Docs une note moyenne de 8,71 sur 10.



L'utilisation de Tridion Docs a permis à California Casualty de réduire le nombre de jours nécessaires pour émettre une politique. En veillant à ce que le personnel soit en mesure d'accéder aux informations les plus récentes, à une « source unique d'informations fiables », l'entreprise a pu réduire le nombre de plaintes déposées auprès du département des assurances.

## California Casualty améliore la productivité de ses employés et l'expérience client grâce à Tridion Docs

### Principaux avantages quantifiés :

- Une réduction de 81 % du contenu global
- Une réduction de 71 % du contenu de formation
- Une amélioration de 75 % de la facilité de recherche d'informations
- Une amélioration de 57 % de la navigation de l'information

### Commentaires : un bien ou un mal ?

Au départ, California Casualty doutait de l'utilité de la fonctionnalité de commentaires sur Tridion Docs. Cette fonction permet d'annoter le contenu existant avec des commentaires, afin que les lecteurs puissent suggérer des modifications ou indiquer des inexactitudes. California Casualty redoutait que cela devienne un service accessible à tous et que les trois membres de son équipe de gestion des connaissances soient submergés, se transformant de facto en un service d'assistance, ou que des informations incorrectes soient publiées, semant le trouble chez les utilisateurs.

Finalement, c'est l'inverse qui s'est produit. La fonction de commentaires était facile à exploiter pour les utilisateurs, bien plus que de penser à envoyer un e-mail à un rédacteur et de rechercher son adresse pour le lui envoyer. La qualité des informations est ainsi garantie par tout le monde plutôt que par quelques-uns.

La consultation des informations est ouverte à l'ensemble des plus de 700 professionnels du savoir de l'entreprise, alors qu'elle ne l'était qu'à seulement quelques personnes auparavant. Cette collaboration unifiée, de façon structurée, a apporté des avantages considérables, jusque-là insoupçonnés.

## Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

[rws.com/fr/customers](https://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/](https://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.