



COMMSCOPE®

CommScope offre un système de gestion de contenu unique à toutes ses équipes en charge des publications techniques

www.commscope.com

Société
CommScope

Création
1976

Division
Publications techniques

Siège social
Hickory, Caroline du Nord, États-Unis

Employés
Plus de 30 000

Chiffre d'affaires annuel
8,59 milliards de dollars

Secteur
Technologie de la communication

Partenaires d'installation internationaux
10 000

Brevets internationaux
Plus de 15 000

Utilisateurs de Tridion Docs dans le monde
Plus de 50

Suite à ses nombreux rachats d'entreprises au fil des ans, CommScope s'est retrouvée à utiliser un large éventail de systèmes pour ses publications techniques. Elle avait donc besoin de se doter d'un système de gestion de contenu (CMS) d'entreprise unique pour faciliter et optimiser la collaboration de ses équipes en charge des publications techniques.

À propos de CommScope

CommScope aspire à créer les réseaux de demain.

Nous concevons, fabriquons, installons et soutenons l'infrastructure matérielle et l'intelligence logicielle qui permettent à notre société numérique d'interagir. En travaillant avec nos clients, nous faisons progresser les réseaux haut débit, d'entreprise et sans fil pour dynamiser le progrès et créer des connexions durables.

Le rôle des équipes en charge des publications techniques est essentiel dans cette mission : elles créent, gèrent et diffusent le contenu qui permet aux clients de tirer le meilleur parti de leurs produits, aux techniciens sur site de fournir des installations et une assistance rapides et efficaces, et aux responsables de service de dispenser des formations en fonction des besoins.

Solution

Tridion® Docs

« L'utilisation d'un si grand nombre de systèmes différents ne nous convenait pas. Nous savions qu'en termes d'efficacité et de réduction des coûts, les regrouper en une seule solution CCMS était le bon choix. »

Ryan Shubert

Responsable des publications techniques, RUCKUS Networks, CommScope

Plusieurs équipes, plusieurs systèmes, plusieurs problèmes

CommScope est une société d'acquisitions. En 2019, CommScope a racheté ARRIS, un fournisseur d'équipements de télécommunications, qui avait précédemment racheté RUCKUS Wireless, un fournisseur d'équipements réseau. La documentation produit était alors gérée par plusieurs équipes de publications techniques, chacune utilisant ses propres outils et processus. CommScope s'est alors retrouvée dans une situation critique, générée par l'utilisation de différents systèmes, multipliant les coûts de gestion du contenu et entraînant des pertes de temps par manque de synchronisation entre les équipes.

Ryan Shubert, responsable des publications techniques de l'équipe RUCKUS Networks, était parfaitement conscient des problèmes engendrés et de la nécessité de trouver rapidement une solution pour mettre un terme à la multiplication des systèmes. Les équipes en charge des publications techniques de CommScope se sont réunies en tant que parties prenantes pour s'associer à la recherche d'une solution.

Les principales parties prenantes savaient qu'une « solution unique » réunissant toutes les équipes simplifierait la collaboration, augmenterait la visibilité de tous les projets de publications techniques et améliorerait la gestion globale du contenu de marque.

Dans le but de simplifier et de moderniser sa gestion de contenu, CommScope a commencé à réfléchir aux principales conditions qu'il considérait comme essentielles en matière de système de gestion de contenu par composant d'entreprise (CCMS).



Principales conditions requises

Avec un vaste portefeuille et un catalogue de produits toujours plus important, dont plusieurs versions déjà sorties, le système choisi par CommScope, quel qu'il soit, devait évoluer en même temps que l'entreprise tout en limitant les perturbations.

1. Un système centralisé

Les équipes en charge des publications techniques de CommScope créent, mettent à jour et distribuent des centaines de documents chaque mois. Pour cette raison, CommScope devait également s'assurer que le nouveau système offrait une solution complète de bout en bout, tout au long du cycle de vie de gestion du contenu. L'organisation s'est focalisée sur les critères essentiels à sa réussite et à ses objectifs à long terme, qui ont servi de base pour la sélection de ses fournisseurs.

2. Un contrôle des versions

L'une des principales exigences du nouveau système était un contrôle rigoureux des versions et de la gestion des révisions. Dispersées dans le monde entier, les équipes en charge des publications techniques de CommScope pouvaient difficilement conserver une trace des différentes versions des documents et collaborer en même temps à la rédaction de nouveaux documents pour les dernières versions.

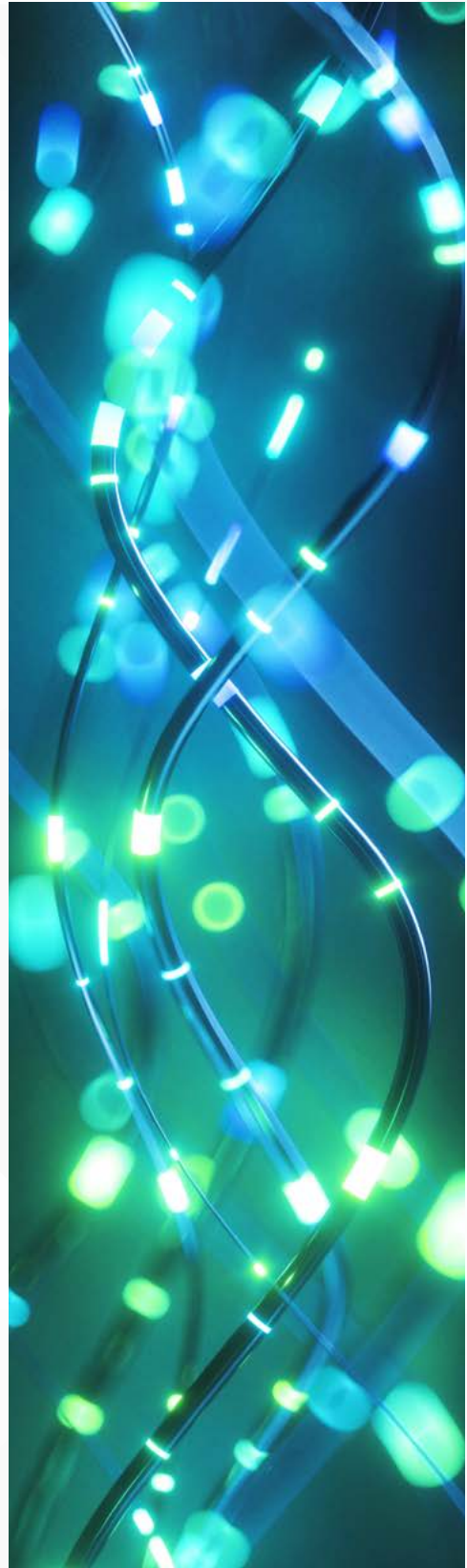
3. Des performances garanties

CommScope avait également besoin d'un système pouvant être hébergé par le fournisseur et voulait s'assurer que les performances et la vitesse du CCMS choisi répondraient à ses exigences élevées.

4. Un système respecté

En outre, CommScope tenait à mettre en œuvre un système dont la solution était éprouvée au sein de la communauté des publications techniques, un système respecté et très apprécié par ses pairs.

Bien entendu, cette démarche comportait son propre lot de défis, à savoir comment choisir la meilleure solution de CCMS d'entreprise qui soit satisfaisante pour toutes les parties prenantes. Comme pour toute fusion ou acquisition, la conduite de changements drastiques peut entraîner des difficultés lorsque ceux-ci sont imposés. La résistance au changement et la réticence à réapprendre à travailler sur de nouveaux systèmes peuvent constituer des obstacles difficiles à surmonter. Sans parler du coût, Ryan savait que son plus grand défi serait de convaincre les autres équipes en charge des publications techniques que son système était le meilleur. Leur démontrer la valeur du système est rapidement devenu une priorité absolue.



Résultats

- Déploiement en un mois
- Réduction de 60 % des coûts liés à l'hébergement
- Réutilisation de 20 % de contenu par trimestre

La solution idéale

Pour Ryan et son équipe, la meilleure solution était Tridion Docs. Avant son acquisition, son équipe chez RUCKUS utilisait Tridion Docs, maîtrisait très bien le contenu structuré et comprenait les nuances de la création et de la gestion de contenu. Ces connaissances et cette expérience se sont avérées cruciales pour démontrer sa valeur et renforcer la confiance dans le produit et les solutions pour les autres équipes en charge des publications techniques de CommScope.

Au cours du processus d'évaluation, CommScope a constaté que Tridion Docs était le système le plus intuitif et le plus facile à utiliser pour ses collaborateurs. Il est important de noter que tous les utilisateurs de Tridion Docs chez CommScope ne sont pas des rédacteurs techniques. Grâce à l'interface d'espaces collectifs, Collective Spaces, les rédacteurs non techniques, tels que le personnel du service marketing, peuvent modifier le contenu source depuis une interface utilisateur intuitive qui leur est familière. La relation de travail entre les différentes équipes est ainsi simplifiée et la documentation technique peut désormais s'appuyer sur une « source unique d'information ».

« Les collaborateurs du service marketing n'ont plus besoin de nous demander d'effectuer les modifications pour eux, ils ont davantage de contrôle sur le contenu spécialisé qui ne nécessite aucune expérience en DITA ou XML pour le produire. Il nous suffit de leur donner un lien d'accès, ils modifient eux-mêmes les contenus et nous les publions pour eux. Cette façon de travailler est beaucoup plus efficace. »

Ryan Shubert

Responsable des publications techniques,
RUCKUS Networks, CommScope



CommScope a également constaté que Tridion Docs offrait le contrôle le plus complet des différentes versions de contenu grâce à sa fonction unique de création de références, Baselining. Grâce aux bases de références et aux identificateurs globaux uniques (GUID), Tridion Docs facilite la gestion des scénarios de création de versions et de révisions complexes de n'importe quelle publication, sans affecter le travail en cours ou dupliquer du contenu. Pour toute entreprise où la précision et le bien-fondé des informations sont importants, la création de références offre des gains de productivité significatifs.

Création de références

La technologie de création de références Baselining de Tridion Docs simplifie la façon dont les entreprises gèrent le contenu stratégique.

La création de références permet d'assembler facilement des publications de toutes tailles à partir d'un ensemble plus large de composants de contenu. Les versions des composants individuels sont réutilisées et combinées dans de nouvelles bases de référence. Ce système permet de gérer plusieurs versions de références, ce qui est essentiel pour prendre en charge les variations de produits et le développement agile.

Vous pouvez voir une version complète de l'historique des informations publiées, y apporter des mises à jour et les republier, sans affecter les autres versions publiées. Cette approche permet d'éviter que le contenu ne devienne obsolète ou ne soit plus adapté à vos espaces numériques.

Les capacités d'hébergement constituaient également une exigence fondamentale pour CommScope. En choisissant Tridion Docs comme CCMS d'entreprise, CommScope a pu consolider la publication technique en une source unique et ainsi économiser 60 % des coûts liés à l'hébergement de l'équipe des publications techniques de RUCKUS, les coûts d'hébergement étant désormais partagés entre toutes les équipes de publications techniques de CommScope. Il s'agit d'un gain important pour CommScope, car l'entreprise n'a plus à payer des coûts pour chaque équipe distincte.

Cependant, la rentabilité ne constituait qu'un des avantages qui ont porté le choix sur Tridion Docs.

L'équipe RUCKUS de Ryan était constituée d'utilisateurs déjà expérimentés du système. Par conséquent, elle disposait déjà de bibliothèques de contenu, de cas d'utilisation et de types de documents plus diversifiés, ainsi que d'une base de connaissances interne pouvant être utilisée par toutes les autres équipes en charge des publications techniques. Un atelier pratique, qui a permis à tous les utilisateurs de se familiariser avec le système, s'est avéré extrêmement précieux. Lorsque le moment est venu de déployer Tridion Docs auprès de toutes les équipes, tout le monde était équipé des bons outils et des connaissances nécessaires pour commencer immédiatement.

Comme l'explique Ryan :

« Nous avons pu démontrer comment Tridion Docs nous a aidés à atteindre un niveau beaucoup plus avancé, argument qui nous a permis de prouver aux parties prenantes que ce système était celui sur lequel nous voulions créer notre solution d'entreprise.

Nous pouvions également utiliser notre propre contenu de formation et nous appuyer ainsi en toute confiance sur notre expérience dans l'utilisation de Tridion Docs pour aider les autres équipes à être rapidement opérationnelles.

Cet argument, combiné à l'aide que nous avons reçue de RWS Professional Services, nous a placés dans une position favorable pour démontrer la valeur de cette solution. Nous avons notamment pu le faire lors de l'atelier sur les meilleures pratiques Tridion Docs, au cours duquel de nouvelles meilleures pratiques ont été découvertes, testées et étudiées. »

Une fois la décision prise, la mise en œuvre et le déploiement ont été réalisés en un mois. L'assistance a été confiée à un fournisseur tiers, Number 9 Solutions, qui a aidé à la migration des anciens systèmes vers Tridion Docs.

Étapes suivantes

Après avoir mis à la disposition de ses équipes en charge des publications techniques un système de gestion de contenu unique, CommScope s'est efforcée de trouver comment améliorer encore sa stratégie de contenu et profiter de tous les atouts de Tridion Docs.

Les produits CommScope peuvent tous être commercialisés sous différentes marques, mais maintenant que toutes les équipes de publications techniques travaillent avec le même CCMS, l'objectif est d'adopter un modèle de contenu unifié et une feuille de style standardisée. Le contenu produit peut ainsi conserver sa marque distinctive tout en restant cohérent avec un guide de style unique. Par ailleurs, l'adoption d'une méthode de travail commune entre les équipes simplifie le partage de documents entre les rédacteurs techniques.

CommScope envisage également d'utiliser l'interface Taxonomy Space de Tridion Docs pour gérer sa taxonomie de manière centralisée et l'intégrer à l'échelle de l'entreprise. Cette initiative permettra d'utiliser des métadonnées riches pour favoriser la personnalisation, fournir de meilleurs résultats de recherche et afficher les liens entre les éléments de contenu.

Enfin, CommScope étudie de nouvelles façons d'améliorer l'expérience de documentation au-delà des fichiers PDF et imprimés traditionnels, afin de diffuser du contenu de manière plus dynamique et accessible sur mobile. Cette approche offre également de nouvelles opportunités d'amélioration des expériences de service sur le terrain pour les clients et les techniciens, en favorisant les cas d'utilisation en réalité augmentée et virtuelle, la technologie vocale et mains libres et les chatbots pour un libre-service avancé.

Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

rws.com/fr/customers

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique et de premier plan de services linguistiques, de gestion de contenu et de propriété intellectuelle basés sur la technologie. Grâce à la transformation de contenu et à l'analyse de données multilingues, notre combinaison unique de technologie et d'expertise culturelle aide nos clients à se développer tout en veillant à ce qu'ils soient compris partout dans le monde, dans n'importe quelle langue.

Notre objectif est de favoriser la compréhension à l'échelle mondiale. Nos services et notre technologie, combinant la compréhension de la culture, du client, mais aussi de l'aspect technique, permettent à nos clients d'acquérir et de fidéliser les leurs, d'offrir une expérience utilisateur attrayante, d'être toujours conformes, mais aussi d'obtenir des informations exploitables sur leurs données et leur contenu.

Nous travaillons avec plus de 80 % des 100 plus grandes marques au monde, avec plus des trois quarts des 20 « entreprises les plus admirées » du classement Fortune et avec presque toutes les plus grandes entreprises pharmaceutiques, banques d'investissement, cabinets d'avocats et déposants de brevets. Notre clientèle est répartie en Europe, en Asie-Pacifique et en Amérique du Nord et du Sud. Nos plus de 65 sites internationaux sur les cinq continents répondent aux besoins des clients dans les secteurs de l'automobile, de la chimie, de la finance, du droit, de la médecine, de la pharmacie, de la technologie et des télécommunications.

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 de plus amples informations, consultez : www.rws.com/fr/.

© 2023 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.