



www.hach.com

Secteur : production industrielle

Siège social :
Loveland, Colorado

Fondée en : 1947

Composants de la solution :

Tridion® Docs

RWS Translation
Management

Antenna House Formatter

Hach accélère son entrée sur les marchés internationaux tout en réduisant ses efforts et ses coûts

Hach Company fabrique et distribue des instruments d'analyse utilisés pour tester la qualité et la sûreté de l'eau partout dans le monde. L'équipe de rédaction technique de Hach doit accomplir une mission difficile : produire une documentation complexe de haute qualité pour plusieurs milliers de produits sur des dizaines de marchés internationaux.

En lisant la présente étude de cas, vous découvrirez comment Hach a obtenu rapidement un retour sur investissement grâce au déploiement complet de technologies RWS.

Contexte

Depuis 1947, Hach Company fabrique et distribue des instruments d'analyse, des kits de test et des réactifs destinés à tester la qualité de l'eau et de solutions aqueuses, avec des produits pour les laboratoires, les procédés et le terrain. Leurs produits sont spécialement conçus pour garantir qualité, précision et simplicité. Ils sont aujourd'hui utilisés dans le monde entier.

Problématique

Les gens ne savent pas toujours qu'ils bénéficient d'une manière ou d'une autre des produits mis au point par Hach Company. Les produits de Hach pour le test et l'analyse de la qualité de l'eau sont utilisés par des experts, à l'échelle mondiale, pour assurer la sûreté et la qualité de l'eau, pour des millions de personnes à travers le monde. Pour accompagner ces produits et les experts qui les utilisent, Hach doit produire une documentation de la plus haute qualité, exacte d'un point de vue technique, actualisée et accessible dans 27 langues.

Face à l'accélération et à l'accroissement des lancements de produits ainsi qu'à la multiplication des marchés internationaux pris en charge, la petite équipe responsable de la documentation et de la localisation au sein de Hach s'est trouvée sur le chemin critique du cycle de mise en circulation des produits, soumise comme jamais auparavant à la surveillance de la direction.

« Nous avons réduit les coûts de traduction de 60 % et le temps consacré à la traduction de 40 %. Et cerise sur le gâteau, l'index de bonheur de mon équipe a progressé de 80 %. »

Emily Mydlowski

Responsable des publications techniques à Hach Company

L'équipe devait non seulement rendre accessible cette documentation en 27 langues, mais il lui fallait également se conformer à une stratégie de « marque double » imposant plusieurs variantes de la documentation. « Nous avons décidé de nous attaquer directement au problème en nous identifiant officiellement comme un goulet d'étranglement » explique Emily Mydlowski, responsable des publications techniques à Hach Company. Grâce à cette démarche, la direction a mandaté l'équipe pour s'attaquer au problème grandissant.

Trouver un meilleur processus

L'équipe Hach avait recours à des méthodes traditionnelles de localisation et de documentation. Les processus étaient si lourds que l'équipe devait sans cesse lutter contre l'introduction de toute nouvelle contrainte susceptible de les alourdir davantage, comme la stratégie de marque double et les documents multilingues. « Nous nous disions qu'il existait forcément de meilleures méthodes de travail. Nous avons atteint le maximum de notre capacité et nous avons déjà des difficultés à tenir le rythme tel qu'il était », commente Mme Mydlowski. L'équipe est donc partie en quête de solutions à court terme et à long terme.

En explorant les meilleures pratiques émergeant sur le marché, l'équipe s'est aperçue qu'il lui fallait améliorer à la fois les processus de localisation et de rédaction technique. Une solution immédiate consistait à améliorer le processus de localisation en déployant un système de gestion de la traduction. L'objectif à plus long terme étant d'adopter une méthodologie de rédaction de contenu structuré avec DITA et un système de gestion de contenus par composant.

Étape 1 : améliorer la localisation grâce à RWS Translation Management

Il est apparu à l'équipe Hach que le processus de localisation fastidieux était en grande partie responsable du goulet d'étranglement qui entravait les processus de commercialisation de la société. En 2008, dans ses efforts d'amélioration, l'équipe a ciblé une étape bien précise du processus de localisation, celle de la publication assistée par ordinateur (PAO). La PAO est la dernière étape du processus de localisation.

Dans cette phase finale, les fichiers traduits sont vérifiés manuellement par un locuteur natif dont la mission est de s'assurer que la mise en page est correcte pour la langue en question. L'opérateur PAO vérifie les sauts de page, le foisonnement et d'autres formes d'ajustement de la mise en page rendus nécessaires par la traduction.



Considérations

- Contenu technique complexe
- Plusieurs marques
- Marchés internationaux
- Volume accru

« Cette dernière étape de la localisation est longue et coûteuse, explique Mme Mydlowski. Il s'agit d'une composante majeure du goulet d'étranglement que nous tentions d'éliminer. » Sous la direction de Mme Mydlowski, l'équipe s'est aperçue que l'amélioration du processus de PAO pourrait leur permettre d'atteindre deux objectifs en même temps : raccourcir les délais de commercialisation et réduire les coûts de localisation de manière significative.

L'équipe Hach a examiné un grand nombre de technologies linguistiques. Dans cette évaluation, RWS Translation Management s'est distingué comme la solution la mieux adaptée aux besoins de l'équipe. Mme Mydlowski précise : « En prenant le contrôle de notre processus de traduction et en séparant le contenu des formats de fichier pendant la traduction, nous pouvions réduire considérablement le coût de la PAO et de la main-d'œuvre dans nos installations offshore. Rien de tout cela n'était possible avec le processus de localisation hermétique que nous utilisions jusqu'alors. »

Au cours de la première année ayant suivi le déploiement de RWS Translation Management, l'équipe Hach avait déjà économisé 260 000 dollars et atteint le retour sur investissement attendu pour sa solution de localisation à la demande. Outre la réduction des coûts de publication assistée par ordinateur, Hach avait pu éliminer le coût lié à la relecture de phrases déjà traduites, grâce à RWS Translation Management. Cette intelligence intégrée évite une duplication des efforts coûteuse au sein du processus de traduction et s'ajoute aux avantages économiques retirés par l'équipe Hach.

Une réussite mise à profit avec le contenu structuré

Fort de ce premier succès incontestable, l'équipe Hach s'est ensuite attelée à son objectif suivant : adopter une méthodologie de contenu structuré avec DITA, une norme XML de rédaction technique. Après avoir testé le stockage de fichiers XML DITA sur un système de fichiers, il est apparu évident à l'équipe qu'une bonne gestion restait impossible sans un système de gestion de contenus par composant. L'équipe a fait le point sur ses besoins en termes de système de gestion de contenu : prise en charge du contenu multilingue, environnement simple d'utilisation, déploiement rentable et surtout, solide prise en charge de DITA.



« Grâce au retour sur investissement que nous avons atteint, le succès de l'adoption de RWS Translation Management nous a donné une crédibilité auprès de la direction. Nous sommes aujourd'hui mieux positionnés pour expliquer aux dirigeants vers quoi nous voulons aller. »

Emily Mydlowski
Responsable des publications techniques à Hach Company

« Tridion Docs remplissait tous nos critères, explique Mme Mydlowski. Le fait que ce soit une technologie sœur de RWS Translation Management présentait par ailleurs un avantage certain. Nous avons déjà établi de bonnes relations avec RWS et connaissons le processus de test rigoureux que subissent leurs produits. » Ajoutons que sa simplicité d'utilisation et de déploiement allié à de solides fonctionnalités de base faisait de Tridion Docs une excellente solution à part entière.

« La rédaction avec du contenu structuré nous est apparue comme une progression naturelle pour plusieurs raisons, continue Mme Mydlowski. Avec DITA, nous pouvions rédiger du contenu et le publier rapidement dans différentes variantes. C'était pour nous la possibilité de produire notre documentation multilingue pour plusieurs marques d'une simple pression sur un bouton. C'était un avantage considérable pour nous. Tridion Docs permettrait également d'automatiser le processus de publication et d'éliminer complètement la PAO pendant la localisation. Notre déploiement de RWS Translation Management avait déjà considérablement réduit ce processus et nous pouvions à présent nous en passer complètement. »

L'équipe Hach a fait part de sa nouvelle stratégie à la direction, lui assurant qu'elle pourrait livrer ses projets 30 jours plus tôt en passant à DITA. Au final, le retour sur investissement prévu a été atteint avec six mois d'avance, dès lors que DITA fut utilisé pour la documentation d'une seule offre de produits. Les économies réalisées sur les coûts de traduction ont suffi à elles seules à rembourser les dépenses d'investissement.

Exemple de retour sur investissement pour la PAO (Publication Assistée par Ordinateur)

Avant Tridion Docs, <i>Méthode : PAO manuelle</i>		Avec Tridion Docs, <i>Méthode : publication par simple pression sur un bouton</i>	
UE	Reste du monde	UE	Reste du monde
23 langues * 10 minutes * 20 livres = 4 600 minutes (9,5 jours)	8 langues * 10 minutes * 20 livres = 1 600 minutes (3,3 jours)	10 minutes (toutes langues) * 20 livres = 200 minutes (3,3 heures)	5 minutes (toutes langues) * 20 livres = 100 minutes (1,7 heure)
TEMPS TOTAL 12,8 jours		TEMPS TOTAL 5 heures	

Hach accélère son entrée sur les marchés internationaux tout en réduisant ses efforts et ses coûts

Avantages

- Réduction des cycles de traduction de trois mois à 15-30 jours
- Réduction des coûts de traduction de 60 %
- Réduction de 40 % du temps consacré à la traduction
- Réduction des retards de trois mois à deux-trois semaines
- Travail lié à la publication de plus de 10 jours réduit à 15 minutes
- Publication de manuels multilingues d'une simple pression sur un bouton
- Augmentation de l'index de bonheur des employés de 80 %

Mise en œuvre de la structure et enseignements tirés

En 2009-2010, l'équipe Hach a déployé Tridion Docs à l'occasion d'un grand projet de développement de nouveaux produits et de la plus vaste initiative de publications techniques de l'histoire de la société. Pour se familiariser avec la nouvelle méthodologie et les technologies liées, l'équipe souhaitait s'appuyer sur un projet réel afin d'accélérer l'apprentissage. D'après Mme Mydlowski, l'enseignement principal tiré de cette expérience fut le suivant : plutôt que de mettre en œuvre des processus complexes, mieux vaut s'en tenir à des processus aussi simples que possible, du moins au début. L'équipe a également appris qu'il est tout simplement impossible de tout prévoir dans les moindres détails. On ne sait jamais ce qui sera réellement important au final. À titre d'exemple, l'équipe n'avait aucunement prévu que les conventions d'attribution de noms de fichiers généreraient des débats si passionnés. L'équipe s'est aussi aperçue que l'élaboration des feuilles de style était probablement l'aspect le plus laborieux du processus en termes de temps. La documentation imprimée est si importante aux yeux des clients de Hach que l'élaboration de leurs feuilles de style était un facteur de réussite déterminant pour la mise en œuvre de leur contenu structuré.

Étude de cas pour le contenu structuré et les technologies RWS

Grâce à DITA et aux technologies RWS, l'équipe Hach a pu réduire les délais de traduction de 70 jours à 15-30 jours, tout en augmentant le volume de documentation. Étant donné que Tridion Docs permet de réutiliser du contenu en anglais, le contenu à traduire et à relire a été largement revu à la baisse. La nouvelle méthodologie et le nouveau système ont permis la traduction de dix documents pour le prix de quatre. En outre, Tridion Docs a rendu possible la production de documents multilingues simplement en appuyant sur un bouton. Autrefois, cette étape pouvait s'étaler sur plus jours. Comme l'explique Mme Mydlowski, grâce à Tridion Docs « nous pouvons démarrer le matin un projet composé de plusieurs documents en plusieurs langues et disposer à midi de tous les documents prêts à être distribués ».

En combinant tous ces avantages, les processus de production de Hach sont passés de trois mois à moins de trois semaines.



Hach accélère son entrée sur les marchés internationaux tout en réduisant ses efforts et ses coûts

Avantages supplémentaires inattendus : l'index de bonheur

Outre l'incroyable retour sur investissement, l'équipe Hach a été ravie de profiter d'avantages inattendus. Elles comprennent les démarches suivantes :

- Réduction des retards, qui ne constituent plus un goulet d'étranglement
- Publication de documentation multimarque d'une simple pression sur un bouton
- Présentation cohérente entre les marques et les marchés internationaux
- Renforcement de la convivialité et de la précision de la documentation
- Mise à disposition d'environnements collaboratifs et créatifs pour les employés
- Démarrage de la traduction plus tôt dans le processus de mise en circulation des produits

Mme Mydlowski résume la situation en ces termes : « Nous pouvons désormais quantifier les choses pour accroître les effectifs. Nous avons réduit les coûts de traduction de 60 % et le temps consacré à la traduction de 40 %. Nous avons mis en œuvre une solution qui permet de gérer facilement deux marques. Et cerise sur le gâteau, l'index de bonheur de mon équipe a progressé de 80 %. »

Avec une suite de solutions RWS désormais en place, l'équipe Hach imagine l'avenir avec des processus rationalisés et efficaces produisant des résultats de qualité et générant un retour sur investissement encore supérieur pour l'entreprise.

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 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.