



Tridion Docs aide Microchip à réduire son temps de création de fiches techniques jusqu'à 70 %

www.microchip.com

Microchip Technology Inc. est un fabricant mondial de semi-conducteurs qui propose une gamme complète de microcontrôleurs à signaux mixtes et analogiques, ainsi que de solutions Flash-IP.

Secteur

Semi-conducteurs et solutions de contrôle intégrées

Année de création

1989

Siège social

Chandler, Arizona, États-Unis

Présent dans

plus de 100 pays à travers le monde

Taille

22 000 employés (en 2024)

Microchip Technology Inc. développe des solutions de contrôle intégrées qui prennent en charge un large éventail de clients dans les secteurs de l'automobile, de l'aérospatiale, des communications et de la défense.

En raison de son vaste portefeuille de produits et de ses équipes réparties dans le monde entier, Microchip avait besoin d'une nouvelle approche pour optimiser la création et la gestion de documents, tout en conservant une grande précision technique et une accessibilité permettant de satisfaire un large public.

Partenaire de confiance de Tridion Docs depuis plus de 10 ans, Microchip a travaillé en étroite collaboration avec RWS au fil de l'évolution de ses besoins, y compris durant sa transition vers des cadres modernes de contenu structuré. RWS et Microchip collaborent régulièrement pour identifier des pistes d'amélioration de l'efficacité opérationnelle, améliorer la réutilisation du contenu et veiller à ce que chaque mise à jour ou variation d'un produit puisse être créée facilement afin de garantir une expérience client positive.

Composants de la solution

Tridion Docs

Indicateurs clés

- Jusqu'à 50 % de réutilisation du contenu dans les guides utilisateur
- 33 à 60 % de réutilisation du contenu dans les fiches techniques
- Délai de démarrage du projet passant de 15-20 minutes à 2-5 minutes grâce à un générateur de publication personnalisé
- 1 200 utilisateurs internes et 100 sites à travers le monde
- Création de fiches techniques accélérée de 70 %
- Révisions de contenu plus rapides et meilleure qualité des documents
- 24 400 versions de documents techniques

Poser les bases de l'efficacité opérationnelle

Gérant une gamme de produits diversifiée qui englobe de nombreux cas d'utilisation, Microchip devait rationaliser sa documentation technique pour soutenir à la fois ses équipes internes et ses clients internationaux. Les cycles de production et de révision de milliers de notes d'application, de guides d'utilisation et de fiches techniques pour garantir un haut niveau de précision technique n'avaient cessé de s'allonger. Pour reprendre le contrôle des délais, une méthode cohérente de création d'un contenu pouvant être révisé, approuvé et facilement réutilisé était nécessaire.

La transition de l'entreprise vers une solution de documentation rationalisée a marqué un changement significatif visant deux objectifs : améliorer l'efficacité opérationnelle interne et enrichir l'expérience client. Cette transformation a posé les bases d'une solution capable de prendre en charge les besoins complexes et croissants de Microchip en matière de contenu.

Microchip a reconnu que pour pouvoir continuer à gérer son portefeuille de plus de 24 000 publications et garantir l'exactitude technique à grande échelle, ses outils devaient évoluer. Au départ, Tridion Docs a fait l'objet d'une certaine réticence, l'équipe étant habituée depuis longtemps à FrameMaker. Pour autant, la solution a rapidement prouvé sa valeur et gagné en popularité, si bien qu'elle fait désormais partie intégrante du processus de Microchip.



Adapter Tridion Docs pour répondre aux besoins à l'égard du contenu multilingue

Au début du processus, l'accent était mis sur le remplacement de FrameMaker et la mise en œuvre d'un système de gestion de contenu structuré pour rationaliser la création, la gestion et la réutilisation de contenu. Tridion Docs a offert à Microchip une plateforme unifiée, permettant à toutes les équipes d'écrire du contenu une seule fois, de le réviser une seule fois et de le réutiliser plusieurs fois.

« Nous avons déjà travaillé avec RWS, donc nous savions que nous pouvions leur faire confiance », explique Morten Haaker, Senior Manager, Business Systems chez Microchip. « Nous avons admis que Tridion Docs nécessitait un nouvel ensemble de compétences, dont le développement prendrait du temps. Nous avons donc travaillé avec l'équipe Services professionnels de RWS sur la mise en œuvre et la formation, ce qui a contribué à faire de la transition une expérience positive. »

Convaincu que Microchip obtiendrait de meilleurs résultats si tout le monde utilisait le même système, M. Haaker a préconisé l'adoption à l'échelle de l'entreprise de Tridion Docs. Aujourd'hui, plus de 1 200 ingénieurs, rédacteurs techniques et spécialistes du domaine de différents services et unités commerciales utilisent Tridion, ce qui permet de rationaliser les cycles de révision, le contrôle de version et la réutilisation du contenu.

« Après avoir adopté Tridion Docs, nos équipes ont abordé la documentation sous un nouvel angle. Le passage de FrameMaker à Tridion nous a non seulement permis de rationaliser nos processus, mais aussi d'améliorer considérablement la cohérence de nos contenus pour l'ensemble de nos opérations internationales. Ce qui autrefois se présentait comme une transition complexe est aujourd'hui indispensable à notre fonctionnement. Nos équipes peuvent produire du contenu précis et réutilisable en toute simplicité. »

Morten Haaker

Senior Manager, Business Systems chez
Microchip Technology, Inc.



Un générateur de publication pour accélérer les lancements de projets

À force d'utiliser Tridion Docs, Microchip a identifié de nouvelles méthodes permettant d'améliorer l'efficacité. Celles-ci incluent le générateur de publication, un outil développé par Microchip qui fonctionne avec Tridion Docs.

Auparavant, les équipes de Microchip devaient suivre une succession d'étapes manuelles répétitives pour mettre en place de nouveaux projets. Désormais, le générateur de publication collecte facilement et rapidement toutes les informations requises, ce qui réduit le temps de configuration des nouveaux projets de près de 80 %.

« Il ne s'agit pas tant du temps que de la frustration que ressentent les ingénieurs lorsqu'ils doivent effectuer des tâches manuelles répétitives », explique M. Haaker. « Le générateur de publication contribue au bien-être de l'équipe. »

Conversion facile de fichiers XML au format DITA XML

Dans une entreprise axée sur l'ingénierie telle que Microchip, les ingénieurs doivent utiliser de nombreux outils XML. L'équipe de M. Haaker a intégré des outils XML à Tridion Docs pour améliorer la précision de la conversion de fichiers XML au format DITA XML. Les fichiers convertis sont rapidement importés dans Tridion, ce qui facilite et accélère le travail.

Une aide contextuelle améliorant l'expérience client

Les clients doivent trouver la bonne fiche technique afin de comprendre le fonctionnement d'un produit. Microchip possédant un riche catalogue de produits, la recherche du bon produit parmi des milliers de références peut prendre du temps. Microchip propose désormais à ses clients un environnement de développement intégré gratuit utilisant le contenu structuré de Tridion Docs. Les clients peuvent saisir rapidement les paramètres requis pendant qu'ils écrivent du code pour leurs produits. Ils obtiennent alors une liste de produits Microchip suggérés.

L'aide contextuelle offre aux clients une option plus rapide. Lorsque des mises à jour de contenu sont disponibles, les clients reçoivent une notification. Ils peuvent effectuer des recherches dans cette aide en utilisant des mots-clés précis pour trouver les informations nécessaires. Cependant, pour les secteurs accordant de l'importance à la confidentialité, Microchip propose l'aide en ligne sous la forme d'une application autonome, permettant aux clients d'effectuer des recherches en toute sécurité derrière leurs pare-feu.

« De telles extensions ont pour objet d'utiliser le contenu de Tridion pour faire gagner du temps à nos clients et améliorer la qualité des informations qu'ils reçoivent », explique M. Haaker.

Maîtriser les variations de contenu grâce à la réutilisation

Bien que la réutilisation soit intégrée à la norme DITA, il convient encore de réviser le contenu pour s'assurer de sa précision technique avant de l'utiliser. Grâce à sa stratégie basée sur une seule écriture et une seule révision, Microchip contrôle le nombre de révisions. Une source, des conditions et des variables unifiées aident Microchip à produire plusieurs sorties de documents, bien que le niveau de réutilisation dépende du type de produit et de la manière dont il sera utilisé.

Les fonctionnalités de réutilisation de contenu de Tridion se sont révélées particulièrement bénéfiques pour Microchip, les guides utilisateur atteignant environ 50 % de réutilisation de contenu, contre 33 % à 60 % pour les fiches techniques. M. Haaker estime que la création de fiches techniques prend jusqu'à 70 % moins de temps et que le développement de nouveaux dérivés de produits est encore plus efficace.

« Nous utilisons exclusivement le contenu qui a été révisé. Il est donc important de réduire le nombre de révisions pour garantir notre productivité », déclare-t-il. « Nous atteignons parfois une réutilisation de 90 %, ce qui représente un gain de temps de 90 % pour nos équipes. »

Formation quotidienne simple et efficace pour 1 200 utilisateurs

Avec des bureaux répartis dans 100 sites et plus de 1 200 personnes utilisant Tridion Docs, Microchip a besoin d'un moyen efficace de mettre en place une formation continue. L'équipe de M. Haaker relève ce défi en créant une collection de courtes vidéos de formation d'une à trois minutes portant sur différents sujets.

Les vidéos pratiques, d'une durée comprise entre 15 et 30 minutes, se concentrent sur un sujet spécifique. En proposant une formation plus digeste, M. Haaker a constaté que l'équipe la suivait plus facilement. Les vidéos sont organisées dans une bibliothèque et peuvent être consultées lorsque des questions se présentent.

« Le passage de FrameMaker à Tridion Docs a transformé notre processus de documentation. Les fonctionnalités de réutilisation de contenu de Tridion nous permettent de travailler beaucoup plus efficacement, en ne révisant les sujets qu'une seule fois et en unifiant la voix sur tous les documents. La qualité des documents s'est également considérablement améliorée et je peux désormais effectuer des révisions jusqu'à 10 fois plus rapidement. Tridion Docs nous a non seulement permis de gagner du temps, mais également d'améliorer la qualité de notre travail. »

Per Arne Bakken

Rédacteur technique et éditeur principal, Microchip Technology, Inc

Une documentation technique précise pour une gamme de produits en pleine expansion

Après 10 ans d'utilisation de Tridion Docs, le processus de documentation technique de Microchip a été transformé. Tridion Docs aide Microchip à produire et à mettre à jour la documentation plus rapidement, en maintenant les normes de précision élevées requises pour le vaste portefeuille de produits de l'entreprise.

Après avoir atteint plusieurs paliers d'efficacité opérationnelle, M. Haaker est impatient de découvrir de nouvelles fonctionnalités, telles que l'IA sémantique et d'autres intégrations avec les systèmes de sites Web.

Morten a plusieurs recommandations à l'intention des personnes qui cherchent à mieux gérer leur documentation technique. Aujourd'hui, il perçoit la relation à long terme entre RWS et Microchip comme l'un des principaux facteurs de réussite de l'équipe en charge de la documentation technique.

« Nous avons appris qu'il était parfois nécessaire d'ajuster les processus métiers en fonction de l'outil, de façon à faciliter la vie de chacun », explique M. Haaker. « Il est également utile d'écouter les conseils et les meilleures pratiques des Services professionnels RWS. Avec le temps, ils ont découvert ce qui fonctionne. »

Lire d'autres témoignages de nos clients

rws.com/customers

À propos de RWS

RWS Holdings plc est un fournisseur unique, leader des 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 de technologie basée sur l'IA et d'expertise humaine 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.

Au cours des 20 dernières années, nous avons mis au point nos propres solutions d'IA et aidé nos clients à explorer, créer et utiliser des applications d'IA multilingues. Avec plus de 45 brevets liés à l'IA et plus de 100 articles évalués par des pairs, nous disposons de l'expérience et de l'expertise nécessaires pour accompagner nos clients dans le cadre de leur parcours en matière d'IA.

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 la quasi-totalité des entreprises pharmaceutiques, banques d'investissement, cabinets d'avocats et déposants de brevets de premier plan. Notre clientèle est répartie en Europe, en Asie-Pacifique, en Afrique et en Amérique du Nord et du Sud. Nos quelque 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 en savoir plus, rendez-vous sur www.rws.com/fr/

© 2024 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.