



Xiaomi économise l'équivalent de 2 000 jours de travail grâce à la gestion de contenu basée sur la technologie

Xiaomi est l'un des principaux fabricants de smartphones au monde. L'entreprise s'est hissée à la 2^e place du classement en termes de ventes de smartphones dans le monde au 2^e trimestre 2021.

Xiaomi est une entreprise de fabrication d'électronique grand public et d'appareils intelligents, proposant des smartphones et du matériel intelligent connectés par une plateforme IDO.

Secteur : haute technologie

Année de création : 2010

Siège social : Pékin, Chine

Taille : plus de 20 000 employés (en 2020)

Chiffre d'affaires : 245,8 milliards CNY ¥ (en 2020)

Composants de la solution

Tridion Docs (gestion de contenu intelligent)

WorldServer (gestion de la traduction)

Trados Studio (productivité en traduction)

Lorsqu'une entreprise passe de zéro à une centaine de marchés internationaux en cinq ou six ans, la gestion de contenu est l'un des nombreux domaines qu'elle doit repenser. Xiaomi a fait confiance à RWS pour mieux se conformer et communiquer à l'échelle mondiale.

Le défi

Lorsque Danica Shi, responsable de l'équipe de traduction, vous explique que Xiaomi opère sur plus de 100 marchés, vous supposez naturellement que l'entreprise possède une solide expérience et que son processus de localisation est bien rodé. Mais Xiaomi a été créée il y a 10 ans à peine et elle a consacré ses quatre premières années d'existence à son développement sur le marché chinois. C'est ce que l'on appelle un développement éclair.

En peu de temps, l'équipe de traduction est devenue responsable de la localisation des sites Web, des documents marketing, de la documentation produit, des interfaces utilisateur et des guides de l'utilisateur dans plus de 70 langues, soit un total d'environ 10 millions de mots par an.

Mais la croissance ne concerne pas uniquement le nombre de marchés et de langues. En effet, les gammes de produits de Xiaomi se sont développées aussi rapidement que sa portée géographique. Après avoir commencé avec un seul modèle de smartphone, elle compte aujourd'hui des centaines de gammes de produits : outre des smartphones, elle propose également des tablettes, des ordinateurs portables, des téléviseurs, des technologies portables et bien plus encore. Elle gère également une gamme croissante d'appareils domestiques intelligents de la marque Xiaomi, fabriqués à la fois par Xiaomi et ses partenaires, contrôlés via l'application domestique intelligente de Xiaomi.

Xiaomi s'est rendu compte que la croissance mondiale combinée à l'expansion de sa gamme de produits n'était pas seulement un défi pour la localisation, mais aussi pour la gestion du contenu, y compris dans ses langues d'origine, le chinois simplifié et l'anglais.

« RWS s'est distinguée en demandant à être impliquée dans notre engagement avec le marché... Sa présence locale et sa proactivité, alliées aux fonctionnalités produit que nous voulions, ont fait de RWS le choix idéal pour nous. »

Danica Shi
Responsable de la traduction
chez Xiaomi

Les dangers d'une gestion de contenu inefficace

L'un des problèmes résidait dans l'absence d'une stratégie et d'un processus de gestion de contenu centralisés. Un contenu identique ou similaire était créé, relu et traduit plusieurs fois par différentes équipes.

Il en résultait des niveaux de qualité inégaux et une terminologie incohérente sur différents contenus pourtant similaires. Xiaomi savait qu'elle devait agir pour préserver les valeurs de sa marque et réduire les exigences réglementaires de correction (par exemple, sur la base d'une description de la fonctionnalité ne représentant pas exactement celle-ci). L'entreprise a donc mis en place un bureau de gestion de contenu et y a transféré l'équipe de Danica.

Le deuxième problème majeur rencontré par Xiaomi concernait ses processus essentiellement manuels, reposant sur des outils peu adaptés. Les chefs de projet de traduction utilisaient les e-mails et les feuilles de calcul. Les équipes chargées du contenu utilisaient des logiciels de traitement de texte et de conception traditionnels, même lorsque le contenu était technique ou opérationnel plutôt que créatif. Cette méthode était inefficace et source d'erreurs à bien des égards, notamment parce qu'elle nécessitait de nombreux copier-coller lors de la mise à jour de documents présentant un contenu similaire (par exemple, des guides de l'utilisateur pour différents modèles offrant des fonctionnalités communes). Lorsque l'entreprise était informée qu'elle devait mettre à jour un contenu juridique ou réglementaire de toute urgence, il lui était très difficile de localiser ce contenu, puis de mettre à jour des dizaines de fichiers différents, un par un.

L'absence d'outils appropriés signifiait que même pour la traduction (qui était gérée par une équipe avant la création du bureau de gestion de contenu), il n'y avait aucun moyen pratique de garantir la cohérence ou de savoir avec certitude si le contenu avait été traduit auparavant. Ce problème était d'autant plus grave que Xiaomi faisait appel à plusieurs fournisseurs de services linguistiques pour la traduction.



Fonctionnalités clés des solutions

- Association de technologies intégrées pour la gestion et la localisation de contenu
- Intégration possible avec d'autres systèmes d'entreprise pour rationaliser les processus de bout en bout
- Haut niveau d'automatisation pour la mise à jour, la localisation et la publication de contenu
- Plateforme permettant d'optimiser la réutilisation et la cohérence du contenu en chinois, en anglais et dans plus de 70 autres langues

La solution

Le bureau de gestion de contenu n'en est qu'à ses débuts : son responsable encadre deux professionnels de la gestion de contenu dédiés, une personne chargée de l'assistance technologique ainsi que l'équipe de traduction composée de sept personnes (un traducteur à temps plein, deux chefs de projet, deux experts linguistiques, un responsable qualité et Danica). Malgré tout, il a déjà commencé à unifier les processus de gestion de contenu de Xiaomi, à établir des normes pour l'entreprise et à déployer des technologies clés pour rationaliser le processus de création, de traduction et de publication de contenu de bout en bout.

Avant d'investir dans ses premières technologies, le bureau de gestion de contenu a passé un an à discuter avec les parties prenantes de l'entreprise de leurs défis et de leurs besoins en matière de contenu, ainsi qu'à examiner leurs rôles et leurs processus. Ils ont également commencé à entrer en contact avec plusieurs fournisseurs de solutions, notamment RWS.

« Nous connaissions déjà RWS et avons confiance en cette entreprise, car elle faisait partie de nos fournisseurs de services linguistiques », explique Danica. « Compte tenu de son statut d'entreprise majeure dans le secteur des technologies linguistiques et de contenu, il était naturel pour nous de nous adresser à elle. RWS s'est distinguée en demandant à être impliquée dans notre engagement avec le marché. Ils ont participé à nos entretiens et nous avons beaucoup appris de la manière dont ils ont analysé nos problèmes pour les transformer en idées de conception de solutions. Sa présence locale et sa proactivité, alliés aux fonctionnalités produit que nous voulions, ont fait de RWS le choix idéal pour nous. »



La solution RWS pour Xiaomi comprend :

- WorldServer, un système de gestion des projets de traduction (TMS) offrant visibilité et contrôle sur l'ensemble du processus de localisation.
- Trados Studio, un outil de traduction assistée par ordinateur (TAO) intégré au TMS, permettant aux traducteurs internes de Xiaomi de bénéficier des avantages de productivité d'un processus de traduction basé sur les technologies.
- Tridion Docs, un système de gestion de contenu par composant (CCMS) offrant à l'équipe responsable du contenu une plateforme flexible pour révolutionner leur gestion de la documentation produit (la priorité absolue de l'équipe).

Pour Xiaomi, la possibilité d'intégrer cette solution à d'autres systèmes d'entreprise, notamment au système de gestion des contenus Web (WCMS) développé par Xiaomi, était essentielle. Cette intégration simplifie les processus et réduit les interventions humaines, ce qui a déjà permis de réaliser des gains de temps de 70 à 75 % pour différents cas d'utilisation.

Comment économiser l'équivalent de 2 000 jours de travail par an

Par exemple, un processus de localisation des pages de produits Web 70 % plus rapide équivaut à 2 000 jours de travail économisés par an. Au lieu de copier-coller le contenu de la page depuis le WCMS dans un document à envoyer par e-mail pour traduction, l'équipe Web envoie désormais la demande de traduction directement depuis son système en quelques clics. Cela génère automatiquement un projet dans le TMS, que l'équipe de Danica peut ensuite envoyer à son traducteur interne ou à l'un des fournisseurs de services linguistiques, le tout toujours en quelques clics.

Une fois le contenu traduit, la révision locale est également gérée de manière centralisée via le TMS. Après approbation, les pages traduites sont directement envoyées au WCMS pour la préparation et la publication.

En plus d'offrir une automatisation et une visibilité tout au long du processus, le TMS permet à Xiaomi d'éviter la duplication des tâches et d'améliorer la cohérence grâce aux avantages offerts par les mémoires de traduction (MT) et la gestion terminologique (création et gestion d'une base terminologique).¹ Les MT et les bases terminologiques sont centralisées dans le TMS et peuvent être utilisées par tous les traducteurs travaillant sur du contenu Xiaomi, qu'ils soient internes ou non. Xiaomi travaille également sur un portail qui permettra de mettre sa base terminologique à la disposition de l'ensemble de l'entreprise et de ses partenaires, afin que chacun puisse bénéficier des recommandations du bureau de gestion de contenu sur l'utilisation des termes techniques, des noms de marque et d'autres termes.

¹ Une mémoire de traduction (MT) est une base de données regroupant le contenu précédemment traduit, utilisée pour fournir automatiquement des correspondances lors de la traduction d'un nouveau contenu. Cela évite d'avoir à retraduire ce qui l'a déjà été et permet d'améliorer la cohérence. Une base terminologique est une base de données regroupant des termes approuvés (et des termes à éviter), utilisée par les entreprises pour mieux contrôler la cohérence du contenu et la conformité de la marque.

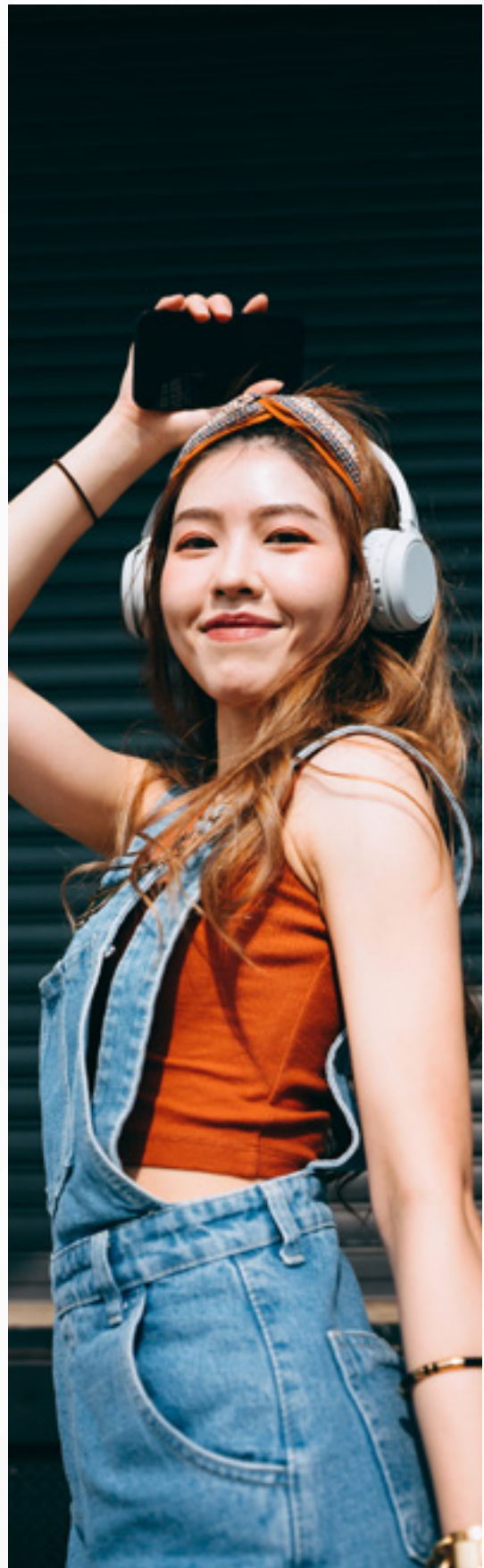
La gestion intelligente du contenu accélère la publication de 70 à 75 %

Xiaomi n'utilise Tridion Docs que depuis peu. Un projet pilote est notamment en cours pour migrer plus de 1 000 guides de l'utilisateur vers la plateforme. Ces guides se prêtent parfaitement à la gestion par le biais du CCMS, car ils sont très structurés et contiennent des paragraphes (composants) fréquemment réutilisés dans plusieurs documents.

Le système permet de stocker ces composants (par exemple, des mentions légales, des avertissements de base, des descriptions de fonctionnalités communes et bien plus encore) une seule fois et de pouvoir les utiliser partout où ils sont nécessaires, dans différents documents. Lorsqu'un composant doit être mis à jour ou qu'un nouveau composant doit être ajouté, l'opération ne nécessite qu'une seule intervention : la mise à jour se répercute ensuite sur tous les documents concernés pour créer de nouvelles versions « d'une simple pression d'un bouton ». Il s'agit d'un changement radical en matière de gestion de contenu, quelle que soit la langue, puisque le CCMS peut stocker les composants et leurs traductions approuvées. Bien sûr, il s'intègre directement au TMS pour faciliter la traduction des composants.

Outre la simplification de la création et des mises à jour du contenu, le CCMS transforme également le processus de publication. Au lieu d'avoir à créer des illustrations pour chaque document à imprimer, le système conserve des modèles de conception pour automatiser la génération de documents et supprimer le temps consacré au travail d'illustration. Le bureau de gestion de contenu estime que Tridion Docs réduira de 70 % le temps nécessaire à la maintenance et à la publication de ces guides de l'utilisateur et permettra d'économiser potentiellement des millions de yuans chinois.

Tridion Docs prend également en charge la publication dynamique sur les canaux en ligne, dont Xiaomi espère bénéficier après le développement de son système de gestion de contenu Web. Pour l'instant, le simple fait de pouvoir envoyer des PDF existants via Tridion Docs vers le système de gestion de contenu Web permet à l'entreprise d'économiser 75 % du temps qu'il lui fallait auparavant pour établir un lien vers les PDF mis à jour sur tous les sites qu'elle possède pour différents marchés.



Protéger et améliorer la marque

« À l'heure actuelle, nous tirons déjà un profit considérable de la solution RWS, alors que nous n'en sommes qu'aux balbutiements de notre démarche en matière de gestion de contenu », explique Danica. « Nous pouvons répondre aux besoins croissants de l'entreprise sans avoir à embaucher davantage de personnel, tout en fournissant un travail plus cohérent et de la plus haute qualité, à moindres frais et efforts. Nous pouvons également consacrer plus de temps et d'attention aux futures améliorations et innovations, telles que l'IA linguistique, qui permettront d'obtenir encore davantage de résultats. »

« Qu'il soit hors ligne ou en ligne, le contenu que nous produisons en tant qu'entreprise détermine ce que nos clients du monde entier pensent de nous. C'est un élément essentiel et RWS nous aide à nous mettre en valeur. »

Principaux avantages pour Xiaomi

- Localisation 70 % plus rapide des pages Web de produit, équivalent à une économie de 2 000 jours de travail
- Réduction de 75 % du temps nécessaire à la publication de fichiers PDF sur des sites Web de plusieurs marchés
- Gains similaires estimés pour la production de guides de l'utilisateur imprimés par le biais du CCMS
- Amélioration significative de la cohérence et de la qualité des traductions
- Temps dégagé pour se concentrer sur les besoins croissants en localisation d'une entreprise en pleine expansion

Découvrez nos autres technologies linguistiques et de contenu

rws.com/fr/content-management

rws.com/fr/localization/products/

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 discernement global collectif, 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, financier, 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.