



Cette étude de cas a été développée avec un client de SDL, qui fait désormais partie de RWS Holdings plc.



Secteur : grande distribution et
biens de consommation

La traduction automatique permet à Best Buy Canada de booster sa croissance en traduisant plus de contenu, plus rapidement.

La solution de traduction automatique neuronale de RWS permet à Best Buy Canada de se développer tout en réduisant ses coûts de traduction

Le défi

Best Buy Canada a ouvert ses premiers magasins au Québec en 2005 et a commencé à travailler avec RWS à la même époque pour proposer des contenus marketing bilingues.

Best Buy Canada a conclu un accord avec l'Office québécois de la langue française (OQLF) afin de publier des références Web de produits traduites 72 heures après leur publication en anglais, ce qui laisse à RWS un délai d'exécution de 48 heures. Un lot type de références Web comprend en moyenne entre 25 000 et 50 000 mots à traduire. En 2011, le volume du contenu du système de gestion des ressources numériques (DAM) et des références Web Best Buy a commencé à peser tant sur la capacité de traduction de RWS que sur le budget de Best Buy.

En 2015, pendant la période des fêtes, Best Buy Canada a connu un énorme pic de volume inattendu d'octobre à décembre. Le lot le plus important comportait environ 300 000 mots, dont un tiers de nouveau contenu (98 000 mots nouveaux + correspondances partielles). RWS a mobilisé une équipe de 30 traducteurs sur le lot, mais l'entreprise a mis plusieurs semaines à rattraper son retard. Avec la traduction conventionnelle, si les traducteurs sont censés traduire 2 000 mots par jour, une équipe de 75 traducteurs aurait été nécessaire pour traduire ce lot en deux jours. Il est devenu rapidement évident que la seule traduction humaine ne répondrait pas aux besoins de Best Buy.

En plus de développer ses capacités de traduction, Best Buy Canada explorait d'autres axes d'optimisation :

- réduire les coûts de traduction sans impact sur la qualité de la traduction ;
- établir un contrat de niveau de service pour mieux gérer les attentes des deux côtés ;
- instaurer un appel trimestriel entre l'équipe de références Web et RWS pour analyser le trimestre précédent, discuter des volumes prévisionnels et élaborer des plans de secours.

La traduction automatique permet à Best Buy Canada de booster sa croissance en traduisant plus de contenu, plus rapidement.

La solution

En tant que partenaire de confiance, RWS a recommandé un processus plus évolutif utilisant la traduction automatique avec post-édition pour le contenu de commerce électronique. Best Buy a formulé des préoccupations quant à la qualité de la traduction automatique, mais a accepté d'essayer. Après examen du premier lot de contenu post-édité, il était immédiatement évident que la qualité était acceptable.

Grâce au nouveau processus, RWS peut traduire un lot de références Web contenant jusqu'à 20 000-25 000 nouveaux mots en deux jours ouvrables.

De plus, RWS se prépare tôt à augmenter les ressources mobilisées pour la période commerciale très chargée des fêtes (octobre-décembre). Le contrat de niveau de service, les prévisions et les appels trimestriels facilitent la communication, la planification et réduisent les mauvaises surprises.

La réduction des tâches manuelles pour accroître l'efficacité a été obtenue grâce à la mise en œuvre d'un processus automatisé. Dès qu'une description en anglais change du côté de Best Buy, le logiciel STEP détecte la mise à jour. Les traductions s'accumulent au cours de la journée de travail et une tâche est automatiquement envoyée à RWS via le connecteur à 18 heures chaque jour. La traduction automatique est appliquée à tous les lots, les traducteurs de RWS post-éditent les documents et le contenu dans toutes les langues. La traduction est ensuite livrée automatiquement via le connecteur STIBO à Best Buy afin de respecter l'engagement de délai de 48 heures.

RWS a rempli les objectifs de Best Buy :

- Les gains d'efficacité obtenus par la traduction automatique et la mémoire de traduction (MT) ont permis de réduire les coûts de 43 % par rapport au tarif au mot conventionnel.
- Un processus automatisé de soumission et de récupération du contenu a été mis en œuvre, ce qui a permis de simplifier le processus.
- Un contrat de niveau de service clair a été établi pour une compréhension mutuelle des attentes et des exigences.

Résultats

Best Buy a pu bénéficier de plusieurs autres avantages grâce à cette nouvelle solution :

Les moteurs de traduction automatique sont très efficaces lorsque le contenu est bien écrit, répétitif et concis. De courtes descriptions de produits qui suivent constamment le même ordre de mots font des références Web un contenu parfaitement adapté à la traduction automatique neuronale.

Avec la mise en œuvre réussie de la traduction automatique pour les références Web, Best Buy Canada a suggéré de l'essayer pour traduire le contenu conventionnel. En s'appuyant sur les résultats des tests et les attentes en matière de qualité, Best Buy et RWS ont défini les types de contenu qui étaient adaptés à la traduction automatique. En octobre 2018, la traduction automatique a été utilisée pour certaines demandes de traduction générale, telles que des articles de blog, du contenu sur l'apprentissage et le développement, et des documents sur les opérations de vente au détail.

Depuis octobre 2018, 90 % du contenu général est désormais traduit à l'aide de la traduction automatique, ce qui a permis à Best Buy Canada d'économiser plus de 60 000 dollars au cours de la dernière année. De plus, la collaboration avec RWS permet à Best Buy d'accéder aux dernières technologies afin de gagner en efficacité et d'améliorer la qualité au fil du temps.

« Aujourd'hui, je suis fière de pouvoir dire que nous avons trouvé le bon équilibre entre qualité, coût et performance à long terme. RWS est comme une extension de mon équipe interne et nous travaillons ensemble pour assurer qualité et cohérence tout en respectant les délais. »

Karine Morcet,
Best Buy Canada

La traduction automatique permet à Best Buy Canada de booster sa croissance en traduisant plus de contenu, plus rapidement.

Défis

- La traduction humaine n'était pas viable en raison de l'augmentation des volumes et du raccourcissement des délais
- La volonté de réduire les coûts de traduction sans faire l'impasse sur la qualité
- La nécessité d'améliorer la communication, les prévisions et la planification
- La modularité des équipes de traduction

Faits et chiffres clés

- 90 % du contenu général traduit avec la traduction automatique
- 60 000 dollars d'économies sur la traduction en un an
- Réduction des coûts de 43 % grâce à l'efficacité de la traduction automatique
- Délai d'exécution de 48 heures pour traduire entre 20 000 et 25 000 mots

Résultats

- Flux de travail plus évolutif pour les références Web utilisant la traduction automatique neuronale et la post-édition
- Le programme de traduction automatique a été étendu à d'autres types de contenu en raison de son succès sur les références Web
- Mise sur le marché plus rapide et réduction significative des coûts de traduction
- Transferts de fichiers automatisés et rationalisés plus efficaces, réduisant ainsi les tâches manuelles
- Le contrat de niveau de service, les prévisions et les appels réguliers entre équipes réduisent les perturbations et facilitent la planification
- Qualité de la traduction maintenue avec la traduction automatique et le processus de post-édition

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 de plus amples informations, consultez : 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 et au nom de ses filiales et sociétés affiliées.