



# Panasonic

panasonic.net

**Secteur :** produits électroniques, fabrication

**Fondée en :** 2013

**Siège social :** Tokyo, Japon

## Composants de la solution :

Tridion® Docs

Antenna House Formatter

Logiciel de gestion de traduction

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

## Des solutions de communication, de sécurité et de collaboration conçues pour l'entreprise

### Les solutions SDL (désormais RWS) assurent qualité, efficacité et économies pour l'Office Products Business Division de Panasonic System Networks.

La documentation produit et les manuels de l'utilisateur sont des éléments clés pour offrir une expérience client exceptionnelle. Mais, pour l'Office Products Business Division de Panasonic System Networks, le système de création automatique existant était pris en défaut par le nombre croissant de langues exigées par l'expansion de l'activité d'exportation. Les coûts d'entretien étaient à la hausse et il devenait nécessaire d'investir dans le système pour conserver la qualité de sortie requise. Une nouvelle solution s'imposait. Après avoir évalué le marché, la division décida de faire appel à SDL pour la mise en œuvre de Tridion Docs et du logiciel de gestion de traduction.

### L'inefficacité met en danger l'expérience des utilisateurs

Figurant parmi les leaders du marché, Panasonic System Networks (en particulier son Office Products Business Division) accorde une très grande valeur à l'expérience globale qu'elle fournit à ses clients. La nature complexe de son portefeuille de produits signifie qu'une documentation produit de haute qualité est un élément essentiel dans l'assistance aux clients dans leur langue maternelle, tant au niveau de la pré-vente qu'en post-vente.

L'expansion de l'entreprise a conduit à une demande accrue d'efficacité dans la production des manuels d'utilisateur. La division de développement de manuels avait déjà ajouté un certain nombre de fonctionnalités au système de création automatique existant. Cependant, un tel degré de personnalisation signifiait des coûts élevés pour l'entretien du système. Pis encore, la complexité du système signifiait que sa convivialité était réellement compromise.

Chaque catégorie de produit possédait sa propre mémoire de traduction, sans possibilité de renvoi ni de réutilisation du contenu en dehors de la gamme du produit, rendant le processus de documentation inefficace et coûteux. M. Tamotsu Maeda, chef de la division de développement de manuels pour l'Office Products Business Division pousse encore plus loin l'analyse.

## Quelques faits et chiffres

Panasonic System Networks Co., Ltd., une société du groupe Panasonic, a été lancée en 2013. Combinant l'expertise de Panasonic en traitement d'image et technologie de la communication, son savoir-faire en matière de production, et un large éventail de matériel d'information et de vidéo, cette division offre une solution complète pour les clients à l'échelle de l'entreprise, et ce, dans le monde entier. L'Office Products Business Division de Panasonic System Networks aide les clients dans plus de 40 pays en proposant et prenant en charge le PBX, les imprimantes multi-fonctions et scanners de documents.

« La principale question pour nous était de réduire le coût de production de la localisation des manuels et de nous concentrer sur l'amélioration de la convivialité. Il faut reconnaître que nos manuels précédents n'étaient pas toujours faciles à lire et qu'une seule opération pouvait exiger plusieurs pages d'explications. Par conséquent, nous avons voulu les améliorer. »

### Nécessité de la rédaction par thème

Pour améliorer à la fois l'expérience globale des clients et apporter l'efficacité nécessaire au développement de manuels multilingues, la division développement a choisi de passer à une approche modulaire pour la création de contenu, connue sous le nom de rédaction par thème. Elle a identifié que la norme XML DITA pour contenu structuré permettrait de travailler parfaitement avec cette nouvelle approche de rédaction.

« Ce que nous recherchions, c'était un système totalement centralisé, capable de traiter le flux de travail de rédaction et de traduction de documents pour accélérer notre production de manuels multilingues. Notre système de rédaction automatique hérité utilisait une architecture basée sur le livre. Passer à la norme DITA avec rédaction par thème était la solution évidente pour nous permettre d'améliorer notre productivité grâce à la réutilisation des thèmes », explique M. Maeda.

### Une grande adaptation à la documentation de produits multilingues

Après la recherche et l'évaluation d'éventuelles solutions, M. Maeda a finalement choisi SDL (désormais RWS) pour trois raisons principales : « Tout d'abord, SDL offre des solutions hautement adaptées à la production de manuels multilingues et de la documentation produit. Deuxièmement, SDL détient la plus grande part de marché dans le secteur. Il existe de nombreux utilisateurs de ces solutions, avec des exigences semblables aux nôtres, non seulement à l'étranger mais aussi au Japon. Et enfin, SDL dispose de sa propre équipe d'assistance dédiée ici, au Japon », conclut-il.

La solution retenue a été Tridion Docs, une solution d'entreprise basée sur la norme DITA pour créer, gérer et diffuser du contenu structuré de haute qualité pour de la documentation technique. Tridion Docs réunit gestion de contenu structuré, révision collaborative et livraison dynamique pour permettre aux entreprises de facilement créer du contenu utile et convaincant. Tridion Docs permet également la gestion de ce contenu par le biais de chacun des points de contact rencontrés lors du parcours client.



« L'association de Tridion Docs et du logiciel de gestion de traduction représentait la solution parfaite pour résoudre les problèmes que l'on rencontrait avec notre système hérité. »

### Intégration transparente avec les outils de traduction

Lors de l'examen de solutions de documentation, l'équipe de développement de manuels recherchait un système qui puisse s'intégrer de façon transparente avec des outils de traduction. Pour cela, son choix s'est arrêté sur le logiciel de gestion de traduction de SDL, un système de gestion de la traduction flexible pour l'entreprise qui permet d'automatiser les tâches de traduction et de réduire de façon significative les coûts de création de grands volumes de contenus en langue locale. L'intégration du logiciel de gestion de traduction avec Tridion Docs a fourni un processus plus souple et plus rapide pour toutes les activités de localisation.

Il s'agissait-là d'une solution parfaite pour l'Office Products Business Division, dont le rôle est de gérer le processus de traduction pour de grandes entreprises internationales comme Panasonic System Networks. Leur logiciel de gestion de traduction applique la mémoire de traduction à chaque nouvel élément de contenu pour voir si des traductions approuvées antérieurement sont réutilisables. Il fournit également un gestionnaire de terminologie qui assure la traduction correcte de termes corporatifs, logos, slogans et vocabulaire spécifique de l'industrie. Les processus automatisés suivent chaque élément de contenu lors du processus de traduction et chaque changement est consigné, favorisant la création d'une piste de vérification fiable si des problèmes de traduction se posaient.

L'association de Tridion Docs et de leur logiciel de gestion de traduction représentait la solution parfaite pour résoudre les problèmes que l'on rencontrait avec notre système hérité. Avec cette solution intégrée, nous sommes en mesure de maintenir nos normes très élevées de qualité pour nos gammes de produits en développement, tout en ajoutant de nouvelles langues selon nos plans d'expansion », s'enthousiasme M. Maeda.

### Les projets à l'avenir

La division du développement de manuels améliore encore la convivialité et la productivité grâce à DITA, la rédaction par thèmes et la traduction intégrée.

L'ajout d'un plus grand nombre de langues afin d'appuyer les exportations à de nouveaux pays et régions est également prévu. Il s'agit là d'une partie intégrante des plans de l'Office Products Business Division pour une croissance mondiale efficace.

## Découvrez d'autres témoignages de nos clients :

[rws.com/fr/customers](https://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](https://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.