



Tridion®

Pour la communication technique



À qui cette solution s'adresse-t-elle ?

Équipes de R&D, de produits et de services qui créent et gèrent à grande échelle la documentation sur les produits et services

Contenu produit : instructif, pertinent et cohérent

Pourquoi lire cette brochure ?

Les informations et la documentation produit contribuent directement à la satisfaction client. De la recherche de produits au libre-service, en passant par l'utilisation des produits et le service après-vente, vos clients attendent des informations précises et accessibles sur plusieurs canaux et dans plusieurs langues. Cependant, de nombreuses organisations considèrent cette fonction essentielle comme une dépense plutôt que comme un élément important du parcours client. Par conséquent, elles sont souvent sous-utilisées, ce qui freine l'engagement et la fidélité des clients.

Le problème : une approche axée sur le document

Le processus de création d'informations a été conçu à une époque axée sur les documents, avant que les pratiques agiles ne soient couramment utilisées, et s'appuie sur une approche de gestion de projets en cascade.

Mais les clients d'aujourd'hui s'attendent à ce que le contenu le plus récent, facile d'accès et livré de manière granulaire leur donne exactement les réponses dont ils ont besoin, au moment même où ils en ont besoin.

Il n'est plus question de se contenter de rédiger un document, diffuser un PDF pour révision et regrouper tous les commentaires manuellement. Il ne s'agit plus non plus d'envoyer un document à un fournisseur de services de traduction et de le publier sous forme de fichier statique sur votre portail d'assistance. En effet, cette méthode n'est pas évolutive et elle est trop lente et trop chère dans le monde d'aujourd'hui.

L'essentiel : optimisez votre chaîne logistique de contenu

Au lieu de télécharger un fichier PDF volumineux, vos clients attendent un accès immédiat aux informations produit pertinentes sur le canal et le périphérique de leur choix.

Vos employés recherchent une solution agile, qui corresponde à leur style de travail et leur permette de documenter vos produits et services de manière itérative et collaborative.

Pour améliorer vos services, vous devez réfléchir globalement à la manière d'optimiser votre chaîne logistique de contenu. Analysez l'ensemble du cycle de vie de la rédaction, de la révision, de la traduction, de la conception (PAO) et de la distribution de vos informations, puis restructurez-les en fonction des attentes actuelles des employés et des clients.

La solution : créer une « source fiable et unique »

Tridion centralise la création, traduction et diffusion de contenu, notamment les informations techniques, la documentation produit et l'assistance en libre-service, en utilisant une méthode de gestion de contenu par composants.

Il sert de « source fiable et unique » d'informations et vous permet de réutiliser, partager, filtrer et livrer facilement tout contenu multilingue, qu'il s'agisse d'un seul paragraphe ou d'un document de 1 000 pages, sur n'importe quel canal.

Tridion rationalise les chaînes logistiques de contenu internationales pour des clients issus de la haute technologie, des sciences de la vie, de l'automobile, de la production industrielle, des services financiers et du secteur juridique.

Une « source fiable et unique » pour vos informations produit vous permet d'adopter des pratiques commerciales agiles et de raccourcir le délai de mise sur le marché.

Tridion pour la communication technique

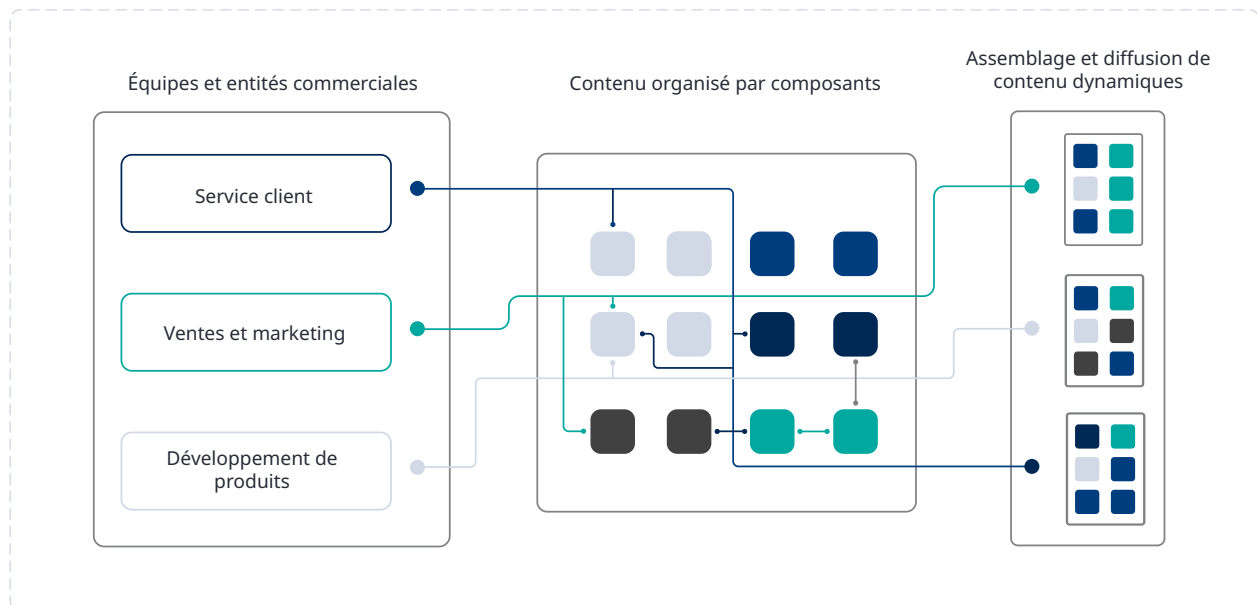
Grâce à Tridion, vous pouvez créer, gérer et diffuser des informations détaillées sur les produits et services à grande échelle grâce à une approche de contenu structuré.

Les consommateurs pourront accéder au contenu de vos produits et services à différents moments. Sachant qu'une grande partie des contenus que vous créez se recoupent, il est essentiel que vos processus vous permettent d'optimiser leur réutilisation. Vous épargnez ainsi du temps et des efforts et assurez une plus grande cohérence, d'autant plus si le contenu est disponible dans plusieurs langues. Il est évident que plus tôt le contenu du processus peut être réutilisé, plus vous verrez d'avantages.

La création structurée vous permet de créer du contenu dans des modules réutilisables (composants), qui peuvent être redéployés dans vos publications et même dans vos services organisationnels, comme le développement, la formation et l'assistance. Notre expérience montre qu'un contenu structuré réduit non seulement les délais de développement de produits, mais aussi les coûts de traduction et de publication de 30 à 50 %.

Tridion stocke, organise et gère des contenus structurés thématiques à l'aide de la norme DITA largement adoptée.

Vous pouvez travailler de manière hautement flexible pour planifier des publications, créer du contenu, attribuer des tâches, assembler du contenu, gérer des versions, fournir des révisions collaboratives, ajouter du multimédia et appliquer des processus au contenu.



Contenu organisé par composants pour la contribution inter-équipes et la réutilisation du contenu à usage multiple.

Comment Tridion transforme votre entreprise

Avec Tridion, vous pouvez rationaliser votre modèle d'exploitation de contenu et éliminer les goulots d'étranglement. Quelle que soit la phase du processus de production, cet outil vous offre les meilleures fonctionnalités du marché.



Créer et gérer

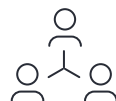
- Création centralisée de contenu structuré
- Réutilisation de contenu
- Publication et gestion de base
- Texte conditionnel

Les rédacteurs peuvent utiliser l'outil de leur choix, des éditeurs XML experts aux outils d'édition de type MS Word, basés sur un navigateur. Lors de la création et de la révision de contenu, le système protège automatiquement la structure XML sous-jacente, de sorte que vos employés n'ont pas besoin d'être des experts XML pour travailler avec le système.

Le contenu peut être organisé dynamiquement en n'importe quel produit livrable, comme une publication en ligne, un PDF ou tout autre format final, le tout à partir de la même source.

Tridion inclut d'autres contrôles avancés, notamment :

- Un gestionnaire de base pour gérer facilement les versions du contenu et les relations entre les publications
- Un gestionnaire des conditions pour gérer le texte conditionnel des variantes de contenu



Collaborer et réviser

- Rédaction facile pour les spécialistes du domaine
- Processus rationalisés
- Collaboration inter-équipes
- Conformité et vérifiabilité

À mesure que les entreprises adoptent des pratiques commerciales agiles, les spécialistes de chaque domaine constituent de plus en plus un élément essentiel du processus de création de contenu. Tridion leur offre les avantages suivants :

- Espaces collectifs : un environnement en ligne pour créer de contenu collaboratif, qui élimine les annotations de fichiers PDF fastidieuses
- Révision multiple : autorise plusieurs relecteurs à ajouter simultanément leurs commentaires sur un même contenu
- Conversations thématiques : pour discuter et expliquer les commentaires

Tridion permet d'améliorer la collaboration, d'augmenter la qualité et de raccourcir les délais de commercialisation.



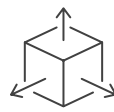
Traduire et localiser

- Gestion intégrée de la traduction
- Réutilisation de la traduction
- Rapports de traduction
- Gestion de publication multilingue

La gestion des traductions est une étape essentielle, mais bien souvent coûteuse, de tout processus de diffusion de contenu.

Tridion vous permet de gérer les traductions directement à partir de la plateforme. Cette solution offre les avantages suivants :

- Commandes multilingues : pour gérer les publications multilingues et réutiliser automatiquement les traductions existantes
- Intégration TMS : permet de soumettre du contenu à un système de gestion des projets de traduction directement depuis Tridion
- Réduction des coûts de PAO : la production modélisée de contenu multilingue permet de réduire les coûts de publication assistée par ordinateur



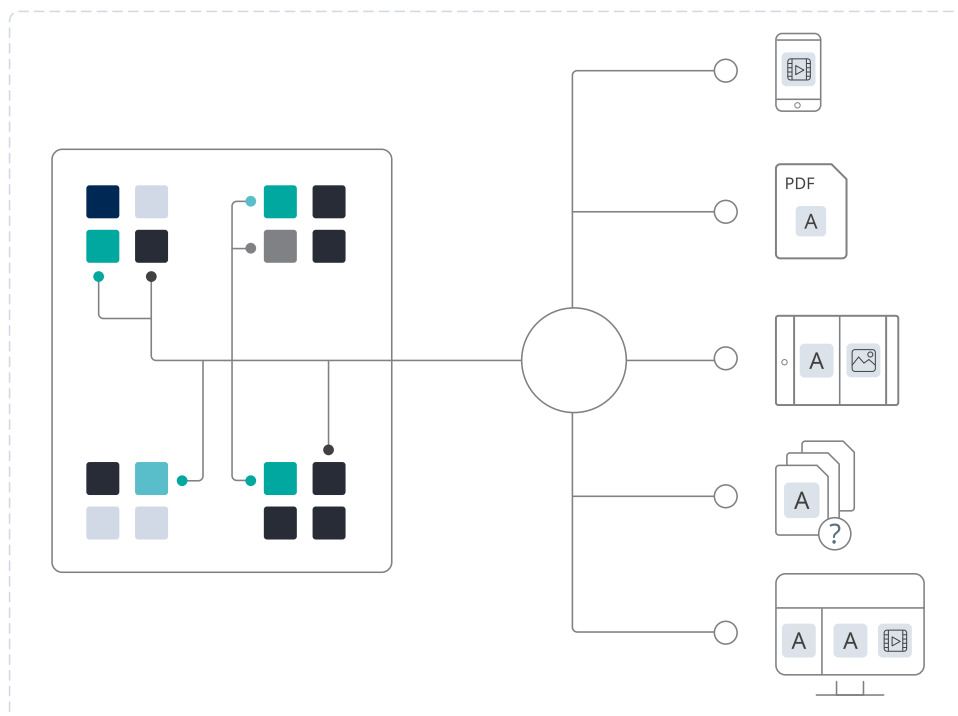
Livrer et distribuer

- Livraison de contenu à partir d'une source unique
- Édition omnicanal
- Variations du contenu
- Diffusion contextuelle (profil, région, fonctionnalités produit)

Outre la prise en charge des formats de contenu traditionnels comme les PDF, Tridion offre une expérience de documentation dynamique sur tous les canaux et appareils. Elle offre :

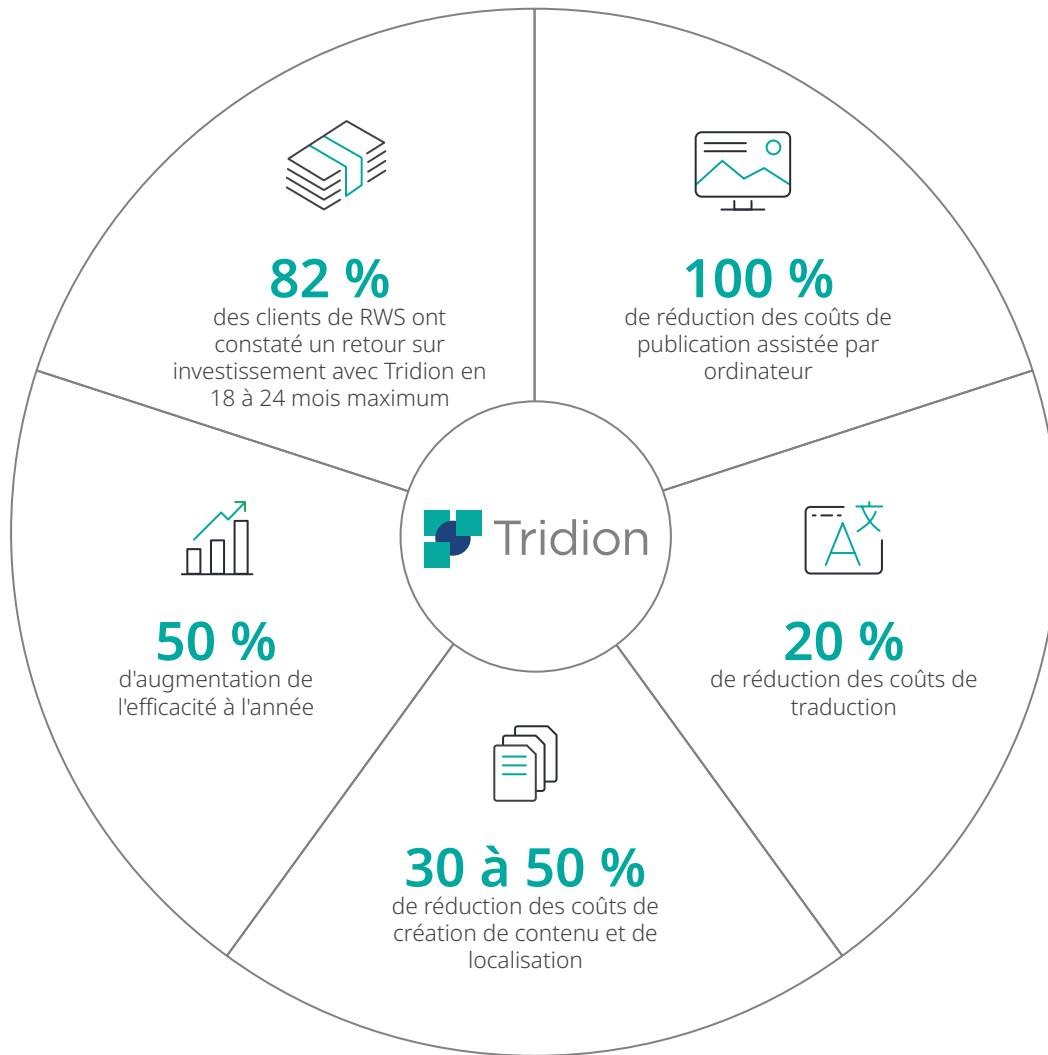
- Une documentation dynamique : un portail de documentation pleinement réactif et prêt à l'emploi
- API de contenu sans tête : pour fournir du contenu personnalisé à n'importe quel point de contact numérique
- Évolutivité : pour prendre en charge la distribution et la diffusion de contenu à l'échelle mondiale

Tridion vous permet d'offrir à votre public le contenu dont il a besoin, dans le format qu'il préfère.



Publiez automatiquement du contenu à source unique sur plusieurs canaux et formats de sortie.

Découvrez les avantages quantitatifs de Tridion



Pour en savoir plus, rendez-vous sur :

rws.com/fr/tridion

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.