

Résister à la concurrence dans un environnement économique mondial

Localisation des informations produit et de la documentation pour répondre aux besoins du support produit

La solution de diffusion d'informations produit de PTC aide les entreprises à réduire les coûts et le temps nécessaires à la génération d'informations produit localisées. La solution PTC élimine le travail manuel généralement requis par les logiciels de PAO pour mettre en page et formater les publications, permet la réutilisation du contenu dans plusieurs publications et offre les fonctionnalités de gestion de contenu indispensables pour gérer les différentes versions et configurations de la documentation localisée parallèlement au développement de produits.

Facteurs d'amélioration du processus de localisation de l'information produit

La localisation de l'information produit (par exemple, l'interface utilisateur, les manuels d'utilisation, l'aide en ligne, les informations d'entretien et de maintenance, les catalogues de pièces, etc.) est une condition indispensable à l'acceptation du produit dans la plupart des pays et régions du monde. Les coûts de localisation augmentent à chaque nouveau type, format ou support de publication (imprimé, en ligne, cédérom, élément intégré à l'interface), et pour chaque nouvelle langue prise en charge. Si une entreprise vend plusieurs produits, ou vend des produits présentant plusieurs versions ou configurations, le volume de l'information produit et les coûts de localisation augmentent selon une courbe exponentielle. Le coût vertigineux de la traduction du contenu a contraint de nombreuses entreprises soit à limiter leur expansion internationale, soit à transiger sur la qualité de la documentation, réduisant ainsi leurs chances de réussite.

Facteurs d'amélioration du processus de localisation

Augmentation du chiffre d'affaires de 1 %

Accélération de la commercialisation de 20 à 50 %

Réduction des coûts des ventes de 1 à 2 %

Réduction des coûts de support de 1 à 2 %

Amélioration de la productivité de révision dans le pays de 40 à 60 %

Réduction des coûts de localisation externes de 30 à 60 %

Réduction des coûts de rédaction et de publication de 30 à 40 %

Définition de la traduction et de la localisation

Traduction - Action de faire passer de l'information d'une langue dans une autre, sans perte ou altération de signification.

Localisation - Processus d'adaptation d'un produit ou d'un service dans une langue et une culture données, en lui donnant la « couleur locale » voulue.

Pour la plupart des entreprises, la localisation représente une part importante dans les coûts des publications techniques et compte généralement pour 2 à 5 % des dépenses globales de R&D. Bien qu'il soit nécessaire de localiser le contenu pour être présent sur le marché international, il est possible de réduire considérablement les coûts et le temps consacrés à la traduction de l'information produit. Pour de nombreuses entreprises, cela représente des économies de plusieurs millions de dollars. En outre, l'amélioration du processus de localisation peut contribuer à accélérer la commercialisation des produits, agrandir la part de marché et augmenter le chiffre d'affaires. Un contenu de qualité, localisé pour chaque langue et culture, permet de faciliter la vente, le support et l'entretien des produits.

Difficultés généralement causées par la création et la gestion d'informations produit localisées

Citons quelques problèmes fréquents rencontrés par les entreprises qui localisent du contenu pour leur support produit :

• Coût des tâches manuelles associées à la PAO

La PAO, la méthode la plus utilisée actuellement pour générer l'information produit et la documentation, représente environ 30 % du coût total de localisation. Lorsqu'un paragraphe est traduit dans plusieurs langues, sa longueur varie selon la langue. Par exemple, la traduction d'un document anglais en allemand entraîne en moyenne un allongement du texte de 20 à 30 %, mais il est impossible de prévoir le texte qui va en résulter pour la mise en page. Le format et la structure du contenu varient également en fonction de la langue, ce qui ne facilite pas l'automatisation du processus de mise en page à l'aide des outils de PAO. Par conséquent, les entreprises qui recourent à la PAO doivent modifier manuellement la disposition et le format du contenu avant la publication, et ce, pour chaque langue prise séparément. Ce travail peut englober jusqu'à 30 % du budget total de localisation.

- **Coûts de traduction pour les analogies et coûts de transaction facturés par les fournisseurs de services linguistiques**

Certaines sociétés et la plupart des fournisseurs de services linguistiques ont investi dans des logiciels de mémoire de traduction et des systèmes de gestion des traductions afin de diminuer leurs coûts de traduction. La mémoire de traduction réduit le coût des projets de traduction en identifiant les phrases qui ont déjà été traduites, ainsi que les phrases proches de phrases déjà traduites. Par exemple, il suffit de traduire une seule fois le texte de manuels, de messages d'avertissement ou de séries de documents, puis de réutiliser les traductions ultérieurement. Les systèmes de gestion des traductions centralisent la gestion de plusieurs mémoires de traduction et incluent des fonctionnalités de workflow qui permettent de gérer les interactions entre les différents intervenants.

Certes la mémoire de traduction identifie le contenu déjà traduit, mais, en récrivant le même contenu pour des documents différents, les rédacteurs introduisent des modifications qui empêchent une correspondance parfaite avec le contenu traduit. La mémoire de traduction identifie alors des analogies, c'est-à-dire un contenu, qui est similaire mais non identique à un contenu traduit précédemment. Bien que le tarif appliqué aux analogies soit inférieur à celui des nouveaux mots, les sociétés doivent payer la traduction des analogies. Même si le contenu est identique et qu'une traduction existante a été identifiée, les fournisseurs de services linguistiques facturent souvent des frais de transaction pour le traitement de ce contenu. Par exemple, si un document de 100 pages est envoyé en traduction chez un fournisseur de services linguistiques et qu'une seule page doit être traduite, le fournisseur facturera des frais de transaction pour le traitement des 100 pages. Le coût de traduction des analogies varie considérablement en fonction du contenu source, par contre les frais de transaction pour le traitement des mots nouveaux et des mots déjà traduits s'élèvent à environ 10 % du coût total de localisation.

- **Opérations manuelles requises pour gérer et traiter les différents fichiers**

Les difficultés liées à la gestion des différentes versions localisées du contenu augmentent avec chaque nouveau type de publication, langue, version ou configuration de produit. Certaines entreprises préfèrent externaliser une grande partie de cette activité et la confier à des fournisseurs de services de localisation intégrés (qui facturent les frais correspondants) ; d'autres gèrent ce processus en interne et emploient du personnel à cette tâche. Quelle que soit la stratégie choisie, les entreprises encourent des frais importants en raison des opérations manuelles requises pour gérer et traiter les différents fichiers traduits. Si une entreprise souhaite réduire les coûts de traduction ou de transaction en identifiant et en envoyant uniquement le contenu modifié au fournisseur de services linguistiques, celui-ci va facturer des frais plus élevés pour la gestion et le traitement des différents composants du document. Le travail manuel impliqué par le traitement et la gestion du contenu localisé est une cause de retard importante dans le processus de localisation et peut représenter jusqu'à 10 ou 15 % du coût total de localisation.

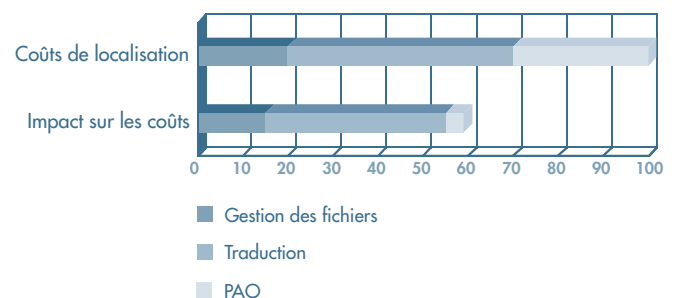
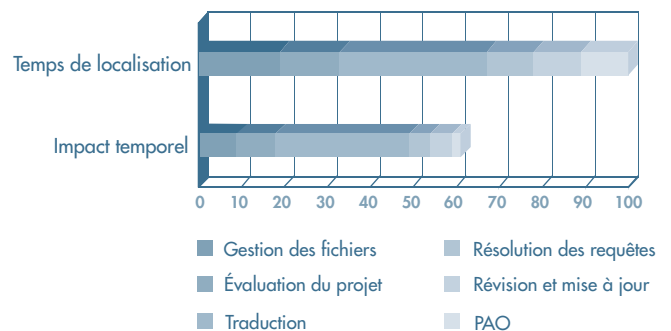
Avantages procurés par l'utilisation de la solution de diffusion d'informations produit de PTC

Arbortext®, la solution de diffusion d'informations produit de PTC, aide les entreprises à réduire de 40 % la durée et le coût de la localisation, en plus des économies réalisées grâce aux mémoires de traduction et aux systèmes de gestion des traductions. La solution de PTC prend en charge plusieurs stratégies de localisation adoptées par les fournisseurs. La plus-value apportée par PTC concerne principalement les trois points suivants :

- **Élimination des coûts de PAO**

Arbortext élimine complètement les tâches de PAO en introduisant des modèles de publication « intelligents » (les feuilles de style) qui traitent le contenu en temps réel. Arbortext met en page et formate automatiquement le contenu dans plusieurs langues, et traite les variations de longueur du texte, les règles de césure et même les polices de caractère requises pour certaines langues.

ÉCONOMIES DE TEMPS ET D'ARGENT GÉNÉRALEMENT RÉALISÉES EN UTILISANT LA SOLUTION PTC



- **Réduction du coût de traduction et simplification de la mise à jour en réutilisant le contenu dans plusieurs publications**

Arbortext permet aux rédacteurs de créer des documents à partir d'une source unique de composants réutilisables, éliminant ainsi la nécessité de récrire le contenu et réduisant le nombre de mots à traduire. Il vérifie automatiquement la cohérence et la validité des documents, ce qui permet d'améliorer la qualité des documents. Ces caractéristiques contribuent à réduire les analogies et les coûts de transaction.

- **Possibilité de personnaliser les fonctionnalités de gestion du contenu selon la stratégie de localisation spécifique du client**

La solution de PTC peut générer des documents spécifiques à une version ou une configuration de produit. Lorsqu'une modification apportée à un produit nécessite la mise à jour de la documentation, la solution de PTC identifie automatiquement tous les documents concernés. La solution lance un workflow pour mettre à jour uniquement les composants nécessaires et envoyer directement ceux-ci en traduction soit chez un fournisseur de services linguistiques (si l'entreprise externalise la traduction), soit au système central de gestion des traductions (si la traduction est gérée en interne). Le contenu traduit peut ensuite être importé et lié au contenu source d'origine. Ces fonctionnalités peuvent réduire les tâches manuelles et les coûts associés au traitement et à la gestion du contenu localisé.

Avec plus de 5 000 clients et 20 ans d'expérience avérée, Arbortext a permis aux entreprises d'économiser des millions de dollars en coûts de traduction et de localisation.

Pour en savoir plus sur les solutions Arbortext de PTC pour la diffusion des informations produit, visitez notre site www.ptc.com.