

UN FOURNISSEUR DE DOCUMENTATION TECHNIQUE DE PREMIER PLAN RATIONALISE SES FLUX DE TRAVAIL GRÂCE À QUARK XML AUTHOR

AUTODATA LTD, LE PLUS GRAND ÉDITEUR INDÉPENDANT DE DOCUMENTATION TECHNIQUE DESTINÉE AUX PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE, PUBLIE DES INFORMATIONS PRÉCISES EN PLUSIEURS LANGUES À L'AIDE DE QUARK XML AUTHOR

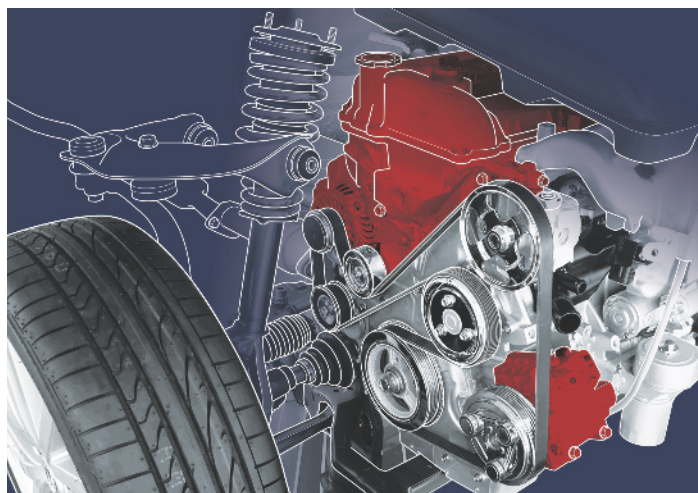


Fondée en 1975, la société Autodata est le principal éditeur et fournisseur de documentation technique en Europe sur le secteur des professionnels de l'automobile, aux formats papier et électronique. Le cœur de métier d'Autodata consiste à rechercher, à compiler et à rédiger de la documentation technique à destination des ateliers indépendants de maintenance et réparation de véhicules motorisés. Au fil des 30 dernières années, Autodata a noué des relations pérennes avec les constructeurs automobiles qui lui permettent de fournir des informations précises aux professionnels indépendants du marché de l'après-vente.

Des systèmes de composition aux langages de balisage

Au cours des années 70, Autodata utilisait le système de composition Varsity pour créer des manuels de réparation, des spécifications de SAV, des plannings et des schémas de câblage. Mais l'essor des ordinateurs personnels et la popularité croissante des logiciels de PAO ont voué la composition manuelle à l'obsolescence. Toujours à la pointe de l'adoption des nouvelles technologies, Autodata a intégré durant les années 90 le langage SGML (Standard Generalized Mark-up Language) à ses processus de production, rejoignant ainsi le monde du contenu structuré pour une publication plus rapide et précise de ses documents techniques.

Les langages de balisage permettent aux rédacteurs d'appliquer des balises au contenu afin de décrire la manière dont il sera publié, ce qui confère un grand avantage aux éditeurs de documentation technique qui produisent de gros volumes de documents destinés à différents produits et publics, car la réutilisation du contenu s'en trouve facilitée. La mise en œuvre d'un flux de travail à base de contenu structuré implique toutefois d'acquérir et intégrer



La durée de vie plus courte des modèles oblige Autodata à produire encore plus de documentations et plus souvent.

de nouveaux outils, tels les logiciels d'édition XML complexes, ainsi que d'investir dans des formations spécialisées. Garantir la cohérence et la précision lors du processus de création peut se révéler difficile, comme peut en témoigner de nombreuses sociétés.

Gabriele Ostermaier, responsable Business Assurance chez Autodata, explique « Ces dernières années, Autodata a été confrontée à une transition radicale des produits papier vers les supports électroniques. Les nouvelles exigences de traitement pour la publication électronique, les nouveaux produits et les nouvelles langues ont fini par faire apparaître les limites du balisage à base de SGML que nous avons développé et utilisons alors. Certains problèmes provenaient d'un manque de cohérence dans l'utilisation des balises, de balises contenant des informations de mise en forme et de balises non fermées. D'autres étaient liés à la méthode de rédaction du texte. Il incombe toujours au rédacteur d'insérer les bons codes dans le fichier ».

Le secret de la réussite d'Autodata en matière de publication de documents précis et complets à destination des professionnels de l'automobile repose sur ses 55 rédacteurs qualifiés ; tous possèdent en effet une expérience pratique acquise en atelier et sont ainsi en mesure de rédiger des informations aussi rigoureuses que faciles à appréhender. Ces rédacteurs techniques qualifiés sont au cœur du cycle de production et leur formation est essentielle en vue de la création de contenu structuré. À l'époque où

Autodata a mis en place son système basé sur SGML, les rédacteurs créaient leurs contenus à l'aide de MS Word. Il a donc fallu leur faire suivre une formation spécifique sur la manière de programmer et insérer les bonnes balises dans le texte.

Bien qu'Autodata ait lourdement investi dans la formation des rédacteurs techniques, le degré de précision requis pour bénéficier pleinement des avantages du système à base de SGML n'était pas toujours au rendez-vous. La société a donc pris la décision d'explorer d'autres solutions qui leur permettraient de ne pas avoir à tenir compte des complexités du langage de balisage. Une étude poussée du marché a conduit Autodata à sélectionner Quark XML Author for Microsoft Word.

« Nos rédacteurs techniques associaient déjà des informations à l'aide de Microsoft Word et connaissaient donc bien son fonctionnement et ses possibilités. Nous ne voulions pas qu'ils perdent du temps à insérer les bonnes balises, mais bien qu'ils se consacrent au contenu. Par ailleurs, nous ne souhaitions pas les obliger à abandonner Microsoft Word pour un éditeur XML qu'ils ne maîtriseraient pas. Il nous a donc semblé que Quark XML Author constituait l'option la plus conviviale et la mieux adaptée », commente Gabriele Ostermaier.

XML : accélérer la commercialisation

Comme beaucoup d'autres fournisseurs de documentation technique, Autodata Ltd. était confrontée au défi représenté par la transition des manuels papier vers un cycle de production accéléré dicté par l'évolution technologique du secteur. La société doit désormais effectuer des mises à jour mensuelles de ses produits électroniques qui représentent aujourd'hui 90 % de ses ventes.

Mark Trepte, directeur de la production d'Autodata, explique « Les véhicules ont désormais une "durée de vie de modèle" plus courte. Cela se traduit par un nombre accru de modèles qui sortent plus souvent et que nous devons maîtriser puis documenter. Cela nous oblige à raccourcir progressivement nos délais de commercialisation ». La migration vers le XML (eXtensible Mark-up Language) a permis à Autodata de produire sa documentation dans un environnement de création collaborative, rationaliser son flux de travail et diminuer les risques d'erreur humaine. La société a ainsi pu améliorer l'efficacité de son cycle de production, simplifiant la réutilisation des contenus afin d'accélérer la sortie des documents.

DÉFIS

La mission de Autodata est d'être toujours le plus innovant, le plus précis et le plus respecté des fournisseurs d'information techniques à l'industrie automobile.

SOLUTIONS QUARK

- Quark XML Author et Microsoft Word

RÉSULTATS

- Rationaliser les flux de travail
- Réduire le "time to market"
- Améliorer la cohérence et l'exactitude des infos
- Peu de formation
- Solution intégrée

« NOUS NE VOULIONS PAS QUE NOS RÉDACTEURS PERDENT DU TEMPS À INSÉRER LES BONNES BALISES, MAIS BIEN QU'ILS SE CONSACRENT AU CONTENU. IL NOUS A DONC SEMBLÉ QUE QUARK XML AUTHOR CONSTITUAIT L'OPTION LA PLUS CONVIVIALE ET LA MIEUX ADAPTÉE. »

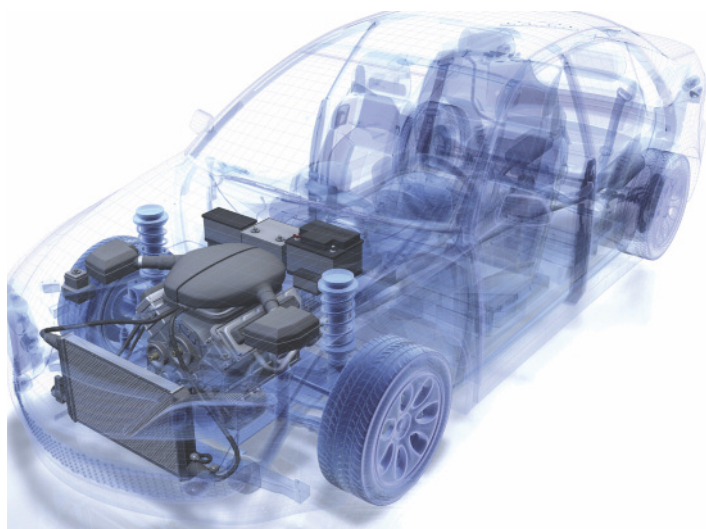
— GABRIELE OSTERMAIER, AUTODATA BUSINESS ASSURANCE MANAGER

celérer la sortie des documents. Grâce au XML, Autodata a aussi pu s'appuyer sur un format documentaire cohérent, gage de précision.

Configuration et assistance sur mesure

Pour aider Autodata à capitaliser sur les avantages de la production sur base XML, Quark a collaboré avec elle au développement d'un schéma sur mesure doté de règles et de modèles personnalisés qui répondent aux besoins particuliers de la société. Les rédacteurs ont bénéficié d'une assistance lors du processus de compilation, de la conversion des caractères Unicode et de l'étape cruciale de vérification de l'intégrité et de la validité des balises.

« L'équipe des Services professionnels de Quark à Dublin a fourni un service d'exception d'un bout à l'autre du pro-



Grâce à Quark XML Author, les rédacteurs techniques peuvent se consacrer entièrement à la création de contenus précis et actualisés.

cessus de configuration. Leur disponibilité alliée à leur expertise et à l'assistance qu'ils ont fournie nous a permis de bâtir une excellente relation de travail et de parvenir à un résultat positif », déclare Gabriele Ostermaier.

D'importantes économies en matière de formation

Grâce à Quark XML Author for Microsoft Word, les rédacteurs techniques d'Autodata sont désormais capables de créer des documents XML sans la moindre connaissance des langages de balisage et au prix de très peu de formation. Alors que d'autres solutions XML imposent le recours

à des outils spécialisés et à d'onnereuses sessions de formation, Quark XML Author permet aux rédacteurs de créer, de modifier et de valider les contenus pour la publication de documents techniques dans un environnement familier qu'ils maîtrisent déjà : Microsoft Word.

Chez Autodata, on considère que la formation sur Quark XML Author est simple et ne requiert pas un effort ou un investissement important de la part de la société. Comme l'indique Gabriele Ostermaier : « Nous formons les nouveaux rédacteurs sur le terrain, généralement en tête à tête. La principale source d'information vient des fichiers maîtres par sujet basés sur le modèle Quark XML Author de notre configuration personnalisée. Ceux-ci servent de modèles aux rédacteurs. Nous avons également créé un document utilisateur de référence en interne ».

Le rédacteur est roi

Grâce à Quark XML Author, les rédacteurs techniques peuvent se consacrer entièrement à la création de contenus précis, actualisés et efficaces, au lieu de vouer leur temps et leurs compétences à la création de métadonnées et de balises ou à la mise en forme.

À l'issue d'études et de tests exhaustifs, une conclusion s'est imposée chez Autodata : « Quark XML Author est extrêmement convivial. Les rédacteurs ne sont pas confrontés à la saisie de code et peuvent se consacrer à ce qu'ils font le mieux : la rédaction. Et cela se traduit par une meilleure compétitivité de notre entreprise ».

À PROPOS DE QUARK SOFTWARE INC.

Les logiciels Quark permettent aux organisations de toutes tailles de répondre aux exigences des clients en communications attractives et pertinentes, qui soient accessibles en tout lieu, à tout moment et sur n'importe quel terminal. Nos solutions allient la puissance du format XML à des capacités de mise en page et de conception graphique flexibles pour automatiser la diffusion des communications client sur papier, le Web et les terminaux mobiles les plus récents afin d'offrir de véritables expériences interactives. Des entreprises du secteur financier, des industriels et des gouvernements dans le monde entier font confiance aux solutions Quark pour élever le niveau de leur communication avec la clientèle, réduire leurs délais de commercialisation et leurs coûts.

Pour en savoir plus sur les solutions Quark Enterprise visiter www.quark.com/enterprise ou contactez-nous au www.quark.com/contact

Denver | Londres | Hambourg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Tous droits réservés. L'utilisation et/ou la reproduction non autorisée sont des violations de lois applicables. Quark et le logo de Quark sont des marques déposées et enregistrées par Quark Software Inc. et ses filiales aux Etats-Unis ainsi que dans d'autres pays. Toutes autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 16604CS_01_FR