

Étude de cas

Miele

De l'accroissement de la diversité à un processus de traduction standardisé

« Immer besser » ou « Toujours mieux » en français, c'est notre devise. Cette promesse nous oblige et traduit notre engagement à œuvrer au profit du progrès continu et de la plus haute exigence de qualité.

Cet objectif, nous ne pouvons l'atteindre qu'en collaboration avec des partenaires qui partagent notre vision d'amélioration continue de la qualité, de standardisation et d'automatisation.

/ **Viktor Rempel**
Chef du service Gestion des traductions Miele



Transline rationalise le processus de traduction avec Miele

Le défi

Au départ, les processus à l'œuvre chez Miele se distinguaient par leur diversité : la multiplicité des fournisseurs, d'outils, de processus et de glossaires compliquait la mise en réseau, l'uniformisation des processus, la création et le suivi de la terminologie sans oublier la réutilisation des traductions existantes. Planifier et piloter la traduction, les coûts et les temps de traitement sur l'ensemble du processus s'avérait impossible.

Notre mission :
les langues

Économie mondiale

////////// Pour communiquer efficacement avec une personne, il faut parler sa langue.

Étude de cas



Miele est représenté dans près de 100 pays à travers le monde

Le résultat



La problématique



La solution



Miele

Transline rationalise le processus de traduction avec Miele

De l'accroissement de la diversité à un processus de traduction standardisé

Dans une entreprise d'envergure internationale comme Miele, le concept de langue joue un rôle décisif. Leader mondial des appareils électroménagers du segment haut de gamme, l'entreprise Miele est représentée par des sociétés commerciales et des importateurs dans près de 100 pays.

Avec le soutien de Transline, Miele a regroupé ses processus de traduction autrefois hétérogènes dans une gestion de la traduction centralisée.

Des processus standardisés garantissent depuis lors plus de transparence, une efficacité accrue et des temps de traitement réduits.

Une diversité croissante face à peu d'uniformité

Presque tous les services Miele ont recours à des services de traduction. Au départ, les processus se distinguaient par leur diversité : la multiplicité des fournisseurs, d'outils, de processus et de glossaires compliquait la mise en réseau, l'uniformisation des processus, la création et le suivi de la terminologie, sans oublier la réutilisation des traductions existantes. Planifier et piloter la qualité de traduction, les coûts et les temps de traitement sur l'ensemble du processus s'avérait impossible.

Fidèle à la philosophie de Miele, « Toujours mieux », la direction a décidé en 2014 de créer un service centralisé dédié à la gestion des traductions. L'objectif : faire traduire progressivement tous types de documentation produit dans 37 langues pour 47 marchés à ce jour.

Pour piloter les commandes, Miele utilise son système propriétaire, baptisé CoTraM et a décidé de confier toutes ces traductions à un seul prestataire de services linguistiques sur la base d'un processus standardisé.

Standardisation et automatisation

Aujourd'hui, les projets de traduction Miele dotés d'une même structure sont traités automatiquement par CoTraM. Même si les différentes divisions sont à même de créer leurs projets manuellement, l'objectif est de préserver un degré d'automatisation maximal.

Une fois que le projet créé est validé, le système de mémoire de traduction génère automatiquement un projet de traduction et l'affecte à Transline. Arrivé chez Transline, l'automatisation prend le relais avec Transact, un progiciel spécifique développé en interne, lui-même couplé au système de création des projets chez Miele.



Chez Transline, l'automatisation prend le relais avec un progiciel spécifique développé en interne, lui-même couplé au système de création des projets chez Miele.



Augmentation de l'efficacité et réduction du temps de traitement



Gestion de traduction centralisée intégrant tous les processus



Processus standardisés pour plus de transparence

La collaboration fructueuse entre Miele et Transline s'inscrit de manière pérenne dans la devise « Toujours mieux ».

Transact vérifie à intervalles réguliers la disponibilité de nouveaux projets Miele et les récupère automatiquement. La première étape consiste à effectuer une analyse de la charge de travail qui est transmise à CoTraM. Si les coûts et les délais de livraison respectent le cadre prédéfini, CoTraM déclenche une commande dans SAP. L'affectation de la tâche de traduction aux traducteurs préalablement définis se fait automatiquement, sans aucune intervention.

Rien n'est laissé au hasard

Dans le même temps, tous les intervenants des étapes postérieures à la traduction, dont l'assurance qualité, les relecteurs Transline ainsi que les réviseurs des filiales Miele, sont avertis de la date à laquelle leur tâche leur sera affectée et du nombre de jours alloué à leur tâche. Toutes les étapes requises, le suivi des échéances ainsi qu'un scénario d'escalade sont exécutés automatiquement par Transact. Chaque intervenant a, quant à lui, la possibilité d'afficher un aperçu de l'état des projets en cours.

Dès que tous les intervenants ont terminé leurs tâches, la traduction est livrée automatiquement à Miele et à la division concernée dans CoTraM.

Révision par les filiales, une étape intégrée au processus

La relecture par les filiales Miele vise à confirmer que les traductions sont conformes au marché visé et qu'elles y trouveront l'acceptation recherchée. Ce processus est lui aussi géré de manière automatique et les traductions sont commentées ou modifiées, au choix du client, durant la phase de révision par les filiales.

Les traducteurs attitrés Transline valident les modifications réalisées afin d'actualiser les mémoires de traduction. Le traducteur bénéficie donc d'un retour d'information lui permettant de progresser. Les livraisons commentées sont en outre exportées de la mémoire de traduction et transmises à CoTraM en vue de l'archivage et de l'exploitation des indicateurs clés. Ces indicateurs reflètent avec transparence la courbe de progression des traducteurs et le travail réalisé par les réviseurs des filiales. De plus, ils fournissent des informations importantes sur le processus dans son ensemble.

Transline et Miele travaillent actuellement à l'optimisation de l'outil de révision, qui sera opérationnel début 2018, dans l'objectif de rendre le processus de révision encore plus efficace.

Une problématique ardue : les fragments de texte et les abréviations SAP

La traduction de fragments de texte hors contexte constitue un défi tout particulier. Afin de bien traduire des informations contextuelles sont compilées avec le concours des divisions et viendront enrichir le texte source de références intégrées au moyen de scripts.

L'ajout de ces informations permet de réduire significativement le nombre de questions et les temps de traitement.

Dans le cadre de traductions SAP, les abréviations spécifiques à Miele, outre les abréviations SAP standard consignées dans SAPterm, suscitent souvent des questions qu'il convient de canaliser et de compiler pour les projets suivants.

Pour réduire le nombre de questions au maximum, Transline importe la terminologie SAP existante dans un outil spécial, auquel tous les intervenants auront accès. Les questions sont postées directement dans l'outil et coordonnées par les chefs de projet de Transline. Si l'une des abréviations s'applique à un produit et concerne le projet en général, la réponse est mise à la disposition de tous les intervenants et sauvegardée dans l'outil de manière à rester accessible pour les projets suivants.

Nos développeurs donnent le meilleur d'eux-mêmes pour vos projets. N'hésitez pas à nous contacter pour toute question sur cette étude de cas. Nous vous aiderons avec plaisir.

Nous nous investissons à 100 % dans vos projets.



L'Équipe Transline

Simplification de processus de traduction complexes.



Quelles sont les langues les plus parlées au monde ? Le chinois, l'espagnol, l'anglais, le hindi, l'arabe, le portugais, le bengali, le russe, le japonais, l'allemand, le marathi, le coréen, le français, le turc, le tamil, le vietnamien, l'ourdou... ?

Transline ●
Des langues. Des experts.

Des prestations de services linguistiques complètes pour des projets multilingues complexes

Transline Europe EURL
7 Rue de La Haye
67300 Schiltigheim
/ +33 390 2085-20
/ service@transline.fr
www.transline.fr