



COMMENT LIONBRIDGE A AIDÉ CANON À RÉALISER DES ÉCONOMIES, À SIMPLIFIER L'OPÉRATIONNEL ET À MIGRER DES MILLIERS DE PAGES DE CONTENUS SANS INCIDENCE SUR LES ACTIVITÉS QUOTIDIENNES DE L'ENTREPRISE

DES MILLIERS DE PAGES

55 MARCHÉS

DES ÉCONOMIES ANNUELLES
SUBSTANTIELLES



Il est difficile de s'internationaliser, mais cela l'est encore plus d'effectuer des changements après l'internationalisation.

Comment est-il possible, pour une entreprise mondiale, de migrer des centaines de milliers de pages Web, couvrant des dizaines de marchés, vers un nouveau système de gestion des contenus, et ce sans sacrifier l'image de marque, la qualité ou la vitesse des opérations ?

C'est la question à laquelle Canon a dû répondre lors de sa migration vers un nouveau CMS.

Afin de procéder à cette migration sans affecter le déroulement habituel des opérations, Canon souhaitait collaborer avec un éditeur sachant faire preuve d'une attention toute particulière aux détails, capable d'organiser rapidement un programme complexe tout en accentuant l'efficacité et en rationalisant le processus, et pouvant se prévaloir d'une expérience éprouvée dans la mise en œuvre systématique de solutions de qualité.



À propos du client

Fondée au Japon en 1937, Canon est une entreprise multinationale spécialisée dans la fabrication d'appareils d'imagerie et d'optique, notamment des appareils photo, des imprimantes et des scanners pour les particuliers et les entreprises. Les sites marketing de Canon, au nombre de 55 dans la région Europe, Moyen-Orient et Afrique (EMEA), sont en constante évolution afin de répondre aux besoins des entreprises et des consommateurs. Lionbridge joue un rôle clé dans cette évolution. En effet, depuis 2011, nous fournissons au groupe marketing de Canon des services de publication, de développement Web, de gestion de projet et d'assurance qualité. Lionbridge a également accompagné, sur la base des mêmes services, l'évolution de la stratégie de vente au détail de Canon, qui a mis en ligne 18 points de vente d'e-commerce.

Ces dernières années, Canon a développé de nouvelles gammes d'outils numériques et une nouvelle philosophie, qui ont changé la façon dont les clients interagissent avec les appareils et avec les marques. Soucieuse d'améliorer les échanges avec les clients, l'entreprise a continué de faire évoluer ses sites marketing tout en commercialisant ses produits directement aux consommateurs par l'intermédiaire de sites e-commerce. Afin de mettre en œuvre sa transformation numérique globale, Canon s'est mis à la recherche d'un éditeur de premier ordre pour concevoir et assurer la prestation de services de publication Web, de transformation des contenus et d'assurance qualité, nécessaires à la réussite de son projet.

Canon, qui essayait alors de faire évoluer sa présence en ligne, a fait appel à Lionbridge pour la prestation de services de publication Web et d'assurance qualité. Au début de son projet de migration CMS, Canon a constaté que le savoir-faire et les capacités de Lionbridge permettraient de réduire les risques liés au projet et de diminuer le coût global.

« La ferme volonté et l'engagement de Lionbridge à l'égard du respect des délais, parfois extrêmement serrés, de Canon sont exemplaires. »

Responsable des systèmes et des publications numériques, Canon

« Les responsables de Canon nous disaient régulièrement qu'ils considéraient Lionbridge comme un collaborateur plutôt que comme un fournisseur. Notre relation durable avec cette entreprise nous a permis de démontrer notre savoir-faire en ce qui concerne la publication Web et la migration CMS, sans oublier notre expérience importante en matière de migrations pour Canon. »

Lionbridge a retenu l'attention de Canon par la diversité de son savoir-faire, la qualité toujours excellente de son service, sa capacité d'adaptation sans faille, ainsi que ses compétences en matière de rationalisation des processus et d'amélioration de la rentabilité, autant de vecteurs d'économies financières. »

Kevin O'Brien, Directeur des programmes mondiaux, Lionbridge

Le défi

Canon a fait face à de nombreux défis :



55 marchés



Reformatage des pages existantes plus anciennes pour correspondre aux modèles optimisés en vue d'une utilisation sur mobile



Des milliers de pages de contenu



Pris en charge grâce à l'intégration du nouveau système de gestion des ressources numériques



Aucune interruption commerciale ni aucune répercussion sur les opérations marketing en cours

À l'heure de migrer vers un nouveau CMS, Canon s'est rapproché de Lionbridge pour maintenir la qualité et la cohérence requises par ses clients. Le projet de migration était particulièrement complexe. En effet, il fallait notamment que les contenus passent de Tridion 11 CMS à SDL Web 8.5, ce qui nécessitait la mise à jour de modèles existants plus anciens vers les nouveaux modèles de Canon, optimisés pour une utilisation sur mobile.

L'objectif du projet était de migrer les contenus de **55 marchés différents, représentant plus de 300 000 pages**. Il fallait impérativement que la migration se déroule rapidement et parallèlement à l'implémentation d'un nouveau système de gestion des ressources numériques.

Qui plus est, Canon devait effectuer la migration tout en continuant de fournir l'expérience numérique de qualité que ses clients attendent. En plus d'effectuer le transfert, Canon devait :

- Assurer la cohérence et l'amélioration du parcours client sur le site une fois la migration terminée
- S'assurer que les clients ne rencontrent aucun problème sur le site
- Veiller à la réactivité du site
- Implémenter les outils, les systèmes et les environnements qui permettent d'optimiser la gestion des contenus à long terme
- Réduire les coûts totaux de gestion de contenus
- Diminuer le temps de commercialisation post-publication en raison des problèmes de mis en cache des anciens contenus

Pour transformer ces problèmes en opportunités, Canon savait qu'il fallait faire appel à un partenaire de confiance, non seulement pour continuer à fournir des services de publication de marketing et d'e-commerce, mais aussi pour obtenir les conseils d'une équipe d'experts chevronnés en ce qui concerne les migrations CMS. Lionbridge, par son agilité, sa vitesse et ses connaissances, a su répondre aux besoins de Canon en matière de migration. Nous avons su prouver aux parties prenantes en interne que nous disposions du savoir-faire en matière de migration CMS et de compétences exceptionnelles de publication Web.



DE 4 000 À 7 000 PAGES PUBLIÉES EN MOYENNE PAR JOUR



PARTENAIRE LOCAL AYANT UNE PORTÉE ET DES RESSOURCES MONDIALES



100 % DES DÉLAIS DE LANCEMENT DE PRODUIT TENUS



PLUS DE 200 LANCEMENTS ET PROMOTIONS EFFECTUÉS CHAQUE ANNÉE

« Il est évident que l'intégralité de l'équipe de Lionbridge est dévouée et investie. Nous apprécions grandement sa contribution au succès des lancements de produits et des campagnes. »

Responsable des systèmes et des publications numériques, Canon

La solution

Dès le début du processus de migration, Lionbridge s'est avéré être un partenaire clé pour Canon. Lionbridge s'est impliqué dans toutes les étapes de la migration, de la découverte initiale à l'exécution, et a prodigué à Canon ses conseils et ses meilleures pratiques tout au long du processus.

Parallèlement à la gestion des impératifs de migration, Lionbridge a poursuivi sa prestation de services de publication de routine, notamment la réalisation d'un certain nombre de lancements de produits couronnés de succès lors de la migration.

Lionbridge a mobilisé des experts en interne afin de créer deux équipes de migration distinctes. Ces équipes ont en grande partie contribué au succès de la migration CMS.

La première équipe a pris en charge la migration manuelle de milliers de pages existantes. Ces dernières étaient basées sur des modèles exclus du processus de migration automatique.

La deuxième équipe de test a effectué l'assurance qualité des pages qui ont été migrées automatiquement. Elle a également consigné les erreurs dans un journal et collaboré avec des équipes pluridisciplinaires au sein de Canon pour résoudre efficacement les problèmes rencontrés.

Lionbridge se démarque par sa capacité à adapter ses services et à répondre aux besoins des clients, que ce soit avant, pendant ou après un projet. Outre les services principaux mentionnés ci-dessus, Canon a fait appel à l'équipe Lionbridge pour de nombreux services supplémentaires, qui vont au-delà des objectifs immédiats du projet de migration. Ces services comprennent :



PRISE EN CHARGE DE LA
REFONTE DES PROCESSUS
POUR LA PRODUCTION
DE CONTENUS



ATELIERS DE RÉDUCTION
DES COÛTS 6 SIGMA



IDENTIFICATION DES
DIFFICULTÉS ET DES
OBSTACLES POTENTIELS



ENGAGEMENT
AUPRÈS DE TIERS
POUR LA RECHERCHE
DE SOLUTIONS



ORGANISATION D'ATELIERS
D'OPTIMISATION DE L'EFFICACITÉ
ET DE RÉDUCTION DES COÛTS



TRANSFORMATION DES PAGES
EXISTANTES PLUS ANCIENNES
EN PAGES OPTIMISÉES
EN VUE D'UNE UTILISATION
SUR MOBILE



Les résultats

Canon, du fait de ses collaborations précédentes avec Lionbridge, connaissait déjà les effets positifs de nos services. En surmontant les obstacles clés, nous avons aidé Canon à réaliser d'importantes économies annuelles.

Canon fait confiance à Lionbridge pour la gestion de la migration et des activités de publication, avec pour corollaire de préserver l'image de marque, d'éviter toute répercussion sur le client et tout manque à gagner résultant de problèmes de navigation ou liés au site Web. Une fois résolu l'ensemble des difficultés et des problèmes liés aux outils et aux processus de travail, Canon escompte **une réduction sensible du cycle de processus, à hauteur de 20 à 30 %.**

POUR EN SAVOIR PLUS, RENDEZ-VOUS SUR
LIONBRIDGE.COM