



UN GLOSSAIRE EN LIGNE POUR UNE DOCUMENTATION TECHNIQUE CLAIRE ET COHÉRENTE

20 000 COLLABORATEURS

30 SOURCES TERMINOLOGIQUES CONSOLIDÉES

QUATRE LANGUES

Swisscom Rollout & Access : rapport de projet

Les termes et abréviations techniques spécifiques qu'utilise une entreprise sont en constante évolution au fil du déploiement de nouvelles technologies et du lancement de nouveaux produits et de nouvelles structures.

Il s'agissait d'un grand défi pour Swisscom Rollout & Access, la division responsable de la planification, de l'installation et de la maintenance du réseau chez Swisscom, le leader suisse des télécommunications. Elle avait besoin d'une solution garantissant l'application cohérente de sa terminologie spécialisée dans sa documentation technique. En combinant l'expérience de CLS Communication (aujourd'hui Lionbridge) et les connaissances spécialisées de Swisscom Rollout & Access, la solution idéale a rapidement été identifiée : un glossaire central en ligne auquel les experts de leurs domaines et les linguistes peuvent accéder afin de le mettre à jour à tout moment.

À propos du client

Leader suisse des télécommunications et l'une des plus grandes entreprises informatiques du pays, Swisscom est établie à Ittigen, près de la capitale, Berne. Les activités internationales de Swisscom sont principalement concentrées en Italie, où sa filiale Fastweb opère en tant que l'un des plus importants fournisseurs d'accès au haut débit. Comptant plus de 20 000 collaborateurs, Swisscom est l'une des entreprises les plus durables de Suisse et d'Europe. Swisscom ne tolère aucun compromis lorsqu'il s'agit de répondre aux besoins de ses clients. Elle se concentre sur les services et la qualité, et investit massivement dans les réseaux du futur.



« Le projet mené avec CLS Communication [aujourd'hui Lionbridge] s'est très bien déroulé, et j'ai reçu des retours positifs de la part des utilisateurs du glossaire. Désormais, nos rédacteurs référencent le glossaire en ligne dans leur documentation au lieu d'insérer chaque fois une nouvelle liste.

Les listes de termes incohérentes ou incomplètes ne sont plus un problème. Le glossaire en ligne est à la fois pratique et efficace, aussi bien pour les rédacteurs que pour les lecteurs des documents de Swisscom Rollout & Access. »

Markus Häni, responsable de formation – Gestion technique et éducation, Swisscom Rollout & Access

Aperçu du projet

Swisscom Rollout & Access avait besoin d'une solution garantissant l'utilisation cohérente de sa terminologie spécialisée

Lionbridge a configuré une base de données centrale contenant la terminologie, les abréviations et les définitions spécialisées

Ces ressources terminologiques sont disponibles auprès des utilisateurs dans quatre langues via un glossaire en ligne

Les éditeurs fournissent un flux constant de nouveaux termes spécialisés, tandis que Lionbridge entretient la base de données en assurant son support linguistique et technologique

Le défi

La terminologie interne peut s'avérer incroyablement spécifique et spécialisée. Cette terminologie doit être gérée de façon à ce que tous les collaborateurs puissent la comprendre et l'utiliser de manière cohérente, via une base de données de connaissances.

Swisscom Rollout & Access ne disposait d'aucune base de données de ce type. Par conséquent, les rédacteurs n'utilisaient pas la terminologie et les abréviations spécialisées de manière cohérente. Ce problème était source de confusion pour les utilisateurs des documents, tels que les planificateurs, les gestionnaires de sites, les installateurs et les participants de formations. Swisscom Rollout & Access avait besoin d'une solution offrant les avantages suivants :

- Utilisation cohérente de la terminologie et des abréviations spécialisées
- Un glossaire central disponible en ligne et hors ligne
- Recherche de terminologie et de définition rapide
- Intégration aisée de nouvelle terminologie spécialisée

La solution

- Lionbridge a consolidé 30 sources terminologiques, permettant de repérer facilement les doublons et les contradictions dans la terminologie spécialisée.
- Swisscom Rollout & Access a passé en revue le vocabulaire consolidé et a confirmé la validité des termes.
- Lionbridge a configuré la base de données et l'a rendue disponible auprès de tous les utilisateurs en quatre langues, sous la forme d'un glossaire en ligne.
- Les collaborateurs de Swisscom Rollout & Access et les partenaires externes peuvent tous utiliser le glossaire à la fois en ligne et hors ligne.
- Les rédacteurs techniques peuvent facilement soumettre de nouveaux éléments de terminologie spécialisée à l'aide du formulaire prévu à cet effet. Lionbridge traduit les nouveaux termes et les ajoute à la base de données.
- Les rédacteurs lient la documentation technique au glossaire en ligne.

Les avantages

- Les collaborateurs Swisscom Rollout & Access gagnent un temps précieux grâce à la capacité de trouver des termes techniques rapidement et facilement dans le glossaire central en ligne.
- Les utilisateurs des documents Swisscom Rollout & Access n'ont plus de problèmes de confusion liée à la terminologie, car les doublons ont été éliminés et les abréviations clarifiées.
- Le glossaire contient toujours la toute dernière version du vocabulaire spécialisé, car les rédacteurs techniques ajoutent régulièrement de nouveaux termes.
- Les traducteurs ont également accès au glossaire en ligne Swisscom Rollout & Access, ce qui leur permet de garantir le même niveau de clarté et de cohérence dans leurs traductions que dans le texte source.