



## DOCUMENTATION TECHNIQUE

# Evitez le dérapage de votre flux de documents

Hubert Lahaut, Control & Automation Magazine

Les tentacules de la globalisation mondiale s'infiltrent très profondément dans les organisations. Dans le domaine de l'ingénierie, où la documentation a toujours été essentielle, les traductions dans des langues parfois totalement incompréhensibles pour les Occidentaux peuvent entraîner le dérapage du flux de documents. Les sociétés de B2B techniques mettent sur pied des réseaux globaux de points de service afin de soutenir localement leurs clients. Même en Chine et en Russie. Il y a toutefois une lueur d'espoir: une jeune société belge a développé un logiciel de gestion qui met de l'ordre dans tout ce chaos.

Confrontées à un réseau mondial de projets d'ingénierie en cours ou de points de service, bon nombre d'entreprises examinent de plus près leurs procédures de documentation technique. De fait, le flux de documents menace de déraiper: à chaque changement de pièce, la documentation qui va de pair doit atteindre au plus vite le lieu de destination. De surcroît dans la langue du client, même s'il s'agit du chinois ou du russe. Il y a toutefois une lumière au bout du tunnel: la technologie d'information moderne propose des solutions qui facilitent la gestion de la documentation sur un réseau. Nous avons demandé l'avis d'une société qui a fait récemment l'acquisition d'un tel système de gestion de documentation proposé par l'éditeur belge ICMS. Nous ne sommes pas pour rien dans le pays des gens qui ont la bosse des langues...

La société en question, Baltimore Aircoil, située à Heist-op-den-Berg, fabrique des systèmes de refroidissement par évaporation et des systèmes de stockage thermique. Elle

fait partie du groupe américain Amsted. La société est présente dans tous les pays de l'Union européenne, au Moyen-Orient et en Afrique du Nord. Suite à la rapide évolution de ces marchés, en particulier ceux de l'Europe de l'Est et de la Russie, la société a été confrontée à des problèmes d'actualisation de la documentation technique et des manuels dans la langue du client. Autrefois, bon nombre de traductions étaient systématiquement refaites, ce qui s'avérait très fastidieux et coûteux.

### Informations et expertise

"Baltimore Aircoil écrit les objets de connaissance dans Microsoft Word et les stocke dans une base de données SQL Server. Les différents objets (blocs de texte) sont ensuite placés dans une structure de documents et publiés dans Adobe FrameMaker. Via le logiciel de gestion, nous pouvons alors exporter les structures de documents et objets de



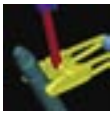
**Lieve Vinckx, Communications Manager chez Baltimore Aircoil:** "A l'aide du nouveau logiciel de gestion, nous pouvons maintenant exporter les structures de documents et objets de connaissance pour la traduction. Ensuite, les objets traduits peuvent être réimportés dans la base de données."

connaissance pour la traduction. Ensuite, les objets traduits peuvent être réimportés dans la base de données centrale" explique Lieve Vinckx, Communications Manager chez Baltimore Aircoil. Et de poursuivre: "Le système est très convivial et très extensible. Depuis son introduction, nous avons pu réduire de trente à cinquante pour-cent les frais de traduction, le système indiquant clairement les blocs de texte déjà traduits. Nous pouvons aussi produire davantage de manuels dans un délai plus court car l'écriture et la traduction des documents sont fortement simplifiés par la réutilisation des blocs de texte. En combinant toutes les données disponibles avec les informations de la base de données centrale, le logiciel améliore la vitesse et la qualité de la communication et va vers les clients de Baltimore Aircoil. Nous avons entre-temps aussi utilisé le système pour réaliser en interne un catalogue de l'ensemble de nos produits dans six langues différentes."

Selon les dires, le programme peut traiter de nombreux formats de fichiers différents.

L'impossibilité d'utiliser la documentation déjà développée constitue souvent le déclin





poussant à l'acquisition d'un nouveau progiciel. "Ce qui réclamait auparavant deux mois de travail peut être fait aujourd'hui en près d'une semaine. En utilisant la plate-forme qui nous est offerte, nous disposons actuellement de plus de 10.000 'blocs' qui contiennent différents manuels dans différentes langues. Le système nous assiste dans notre rédaction et nous prévient si une opération a déjà été faite ou doit encore être réalisée. Par ailleurs, il propose aussi un lay-out flexible, permettant de rencontrer nos souhaits en matière de mises en pages spécifiques."

### **Flexibilité et actualité**

Quelle est la différence entre le système utilisé par Baltimore Aircool et les logiciels de gestion de ce type proposés par d'autres concepteurs? L'approche classique consiste à conserver les informations numériques sur un serveur de fichiers et à les rendre accessibles au travers de partages de fichiers. Ce serveur de fichiers partagés conserve alors des documents dans une structure définie de stations (de réseau) et répertoires. Cependant, dans la pratique, ces systèmes de stockage sont difficiles à mettre sur pied et à utiliser car quasiment aucun cadre organisationnel n'est prévu à cet effet. Lorsqu'une organisation croît en créant et rassemblant davantage d'informations (non structurées), les (coûteux) travailleurs du savoir sont contraints de parcourir toujours plus d'informations non pertinentes avant d'arriver à la bonne source.

Le grand avantage du logiciel utilisé par Baltimore Aircoil est qu'il ne nécessite plus



**Hans van Heghe, CEO d'ICMS: "Le logiciel de gestion doit rencontrer la règle des 80/20: 80% de puissance dans l'utilisation contre 20% d'efforts pour la mise sur pied et la maintenance."**

de thésaurus ou de structure arborescente uniforme. Le système permet à chaque utilisateur de choisir sa collection d'angles d'observation personnels, selon sa propre

problématique et le contexte du moment. "Le système offre de nombreuses possibilités pour garder à jour la documentation. L'utilisateur final peut voir simplement si la nouvelle documentation proposée diffère de sa documentation existante et si celle-ci doit être actualisée. Il est possible de faire cela automatiquement. Les pages pertinentes sont alors téléchargées afin de ne pas perdre de temps précieux. Le client peut ainsi choisir parmi plusieurs fonctions pratiques, comme un aperçu dynamique de toutes les informations via des folders virtuels, des fonctions de recherche tant sur le contenu (mots-clés) que sur le contexte (caractéristiques), une fonction de flux de travail qui relie automatiquement certains profils d'informations à des utilisateurs spécifiques... Le système est modulaire et peut donc être adapté à tout moment aux besoins du client, tant en termes de fonctions qu'en termes d'utilisateurs et d'utilisation interne ou externe. Nous voulons conférer à l'utilisateur un accès continu et dynamique à toutes les informations pertinentes possibles car l'objectif final est toujours JERI : 'Just Enough Relevant Information when you need it.' La technologie TINK couvre quatre grands domaines de contenu et d'expertise dans une solution modulaire unique alors que l'objectif principal de JERI est : découverte, gestion et communication, écriture modulaire, publication conditionnelle et gestion du savoir stratégique" précise Hans van Heghe, fondateur et CEO de la société belge ICMS, le développeur de ce système de gestion de documents. <<

## **Une société belge développe TINKwrite**

TINKwrite est un développement du groupe belge ICMS. Il offre aux départements de documentation les fonctionnalités nécessaires pour écrire, gérer et réutiliser de manière modulaire des blocs d'informations. C'est un environnement d'auteur complet qui recourt à Microsoft Word et/ou Adobe Framemaker, avec une base de données intégrée pour le stockage et la gestion d'informations et de connaissances. "C'est le média pour le développement de documentation technique électronique. Vous construisez pour ainsi dire un environnement d'auteur complet pour l'écriture modulaire de documentations techniques, offrant un support pour différentes langues et une publication au travers de plusieurs canaux pour les manuels, procédures, catalogues..." explique Hans van Heghe, fondateur et CEO d'ICMS Group.

L'approche traditionnelle en matière de catégorisation d'informations et de connaissances consiste à construire une structure arborescente bien définie – structure de répertoires ou thésaurus -, servant de base à un meilleur accès aux informations. Les taxonomies et ontologies sont de récentes variantes. "Vu les inconvénients de cette approche, nous



voulions offrir une alternative pratique qui rencontre la règle des 80/20: 80% de puissance dans l'utilisation contre 20% d'efforts pour la mise sur pied et la maintenance. En alternative aux informations et connaissances non structurées au sein d'une organisation, nous avons développé une méthode davantage orientée vers les connaissances humaines. Le système peut en outre être intégré dans des applications d'ERP/CRM spécifiques à l'entreprise comme SAP, Lotus..."

La plate-forme offre à l'utilisateur une solution unique pour tous ses différents besoins en matière d'informations, de communication et de savoir. Dans la documentation fournie au client/ utilisateur, il est possible, au moyen de mots de passe, de protéger certaines parties de la documentation, afin de pouvoir décider personnellement qui peut accéder à telle ou telle information. Il ne faut donc pas publier différentes versions de la documentation. Une seule version suffit, celle-ci étant activée de diverses façons. L'utilisateur dispose d'un visionneur et peut utiliser à volonté la documentation qui lui est destinée sans être distrait par des informations non pertinentes.