



FRANÇAIS

Du simple mode d'emploi au concept de communication technique

L'évolution constante, voire exponentielle, des développements techniques dans les différents domaines industriels, conduit à l'introduction sur les marchés de machines et appareils de plus en plus complexes nécessitant des connaissances plus pointues de la part des opérateurs et des personnels de maintenance.

Ajouté à ce fait que la rapidité de mise en service, d'entretien et de dépannage est un facteur important dans la réputation d'un produit et son choix parmi la concurrence, la documentation technique prend une place de plus en plus importante dans la communication d'une entreprise.

C'est dans ce contexte que nous assistons, depuis quelques années à la prise de conscience des acteurs industriels de la nécessité de suivre leurs clients après la vente dans toutes les tâches d'utilisation et d'entretien de leurs machines avec de bons supports documentaires.

Un outil marketing

La documentation technique fait de plus en plus partie des supports et arguments de vente dont se servent les services marketing et commerciaux. Son évolution qualitative tant au niveau textuel que graphique l'a rapprochée de ceux liés exclusivement à la communication commerciale. De plus en plus, c'est le pragmatisme technologique qui fait la différence dans les décisions d'achat d'un produit ou d'un autre. On parle dans ce cas d'un réel outil de communication technique « post-vente ».

Nécessité de professionnaliser cette activité

Les exigences qualitatives énoncées précédemment ajoutées à la diversité des tâches et informations utiles à une bonne communication technique nécessitent des compétences particulières (connaissances rédactionnelles, graphiques, normatives et linguistiques) et l'utilisation d'une grande diversité de logiciels.

L'ère de la documentation « bricolée » sur Word par l'ingénieur chef de projet (qui a souvent d'autres tâches à accomplir au moment de la finalisation du projet) est donc révolu. Il s'agit maintenant de faire appel à des professionnels du domaine pour assurer la qualité et les délais de livraison des documents qui doivent accompagner le produit au moment de sa livraison.

La Suisse est un pays exportateur, nous devons donc traduire toute notre communication

Cet aspect de la communication est aussi souvent négligé pour des raisons financières. On sous-estime parfois l'impact que peut avoir une traduction de mauvaise qualité. A quoi bon se donner de la peine à rédiger des textes clairs et efficaces si leur traduction n'est pas à leur hauteur. Nous avons tous fait l'expérience de consulter un document ou une présentation dont on voit tout de suite qu'il s'agit d'une (mauvaise) traduction du texte original. L'image de marque de l'entreprise s'en trouve irrémédiablement altérée.

D'un autre côté, une bonne traduction, effectuée par un professionnel travaillant vers sa langue maternelle et dans son domaine d'activité a, certes, un certain prix mais qui se justifie rapidement en termes d'image et de crédibilité.

Nous attachons donc une grande importance au choix de nos partenaires dans ce domaine pour offrir à nos clients la meilleure prestation possible.

La documentation technique fait aussi sa révolution numérique. Le domaine de la communication technique est aussi impacté par l'Industrie 4.0 et se réinvente pour s'adapter à ces nouveaux « standard ». Cette tendance est amplifiée par le fait que les futurs utilisateurs de ces équipements sont et seront de plus en plus des « Millennials » qui veulent avoir un accès rapide et ciblé à l'information dont ils ont besoin.

RédaTech SA a effectué ce virage technologique en adoptant de nouveaux outils de travail et en portant son choix sur « ST4 » de la société allemande SCHEMA. Cette base de données documentaire « single source » permet de gérer les versions, les variantes et les langues de tous les contenus textuels et graphiques. La structure de ces derniers est ensuite adaptable en fonction du

contexte d'utilisation (lecture linéaire ou contextualisation de chaque article en fonction du type d'activité et du sujet).

Et enfin, le support de diffusion peut être défini selon les besoins ou possibilités techniques du client. L'information documentaire peut alors être diffusée sur l'écran d'un ordinateur, une tablette numérique, un smartphone ou encore directement sur l'IHM de la machine avec exactement la même source de travail.

Nous nous attachons également à diversifier les moyens didactiques pour expliquer les processus aux utilisateurs finaux. L'intégration d'illustrations, de tutoriaux vidéo ou encore d'animations 3D permettent une compréhension rapide des descriptions ou procédures. Ces nouveaux outils sont aussi utiles pour accélérer et améliorer la formation des clients. Par la suite, ils permettent aussi de leur apporter la bonne information, au bon moment, dans le bon contexte et vers le bon utilisateur.

Terminé les recherches fastidieuses et souvent infructueuses

En effet, on le sait, la documentation technique traditionnelle était peu utilisée car les lecteurs devaient chercher « une aiguille

dans une botte de foin » et, après une ou deux recherches infructueuses dans les classeurs ou dans les fichiers PDF (quand on savait où ils étaient stockés...), l'utilisateur de l'équipement ne tentait plus de nouvelle recherche. Avec les outils que nous proposons maintenant, quelques mots clés suffisent à isoler la bonne information et ne consulter que cette dernière.

Une mise à jour rapide et simple

Ces nouvelles technologies permettent aussi de mettre à jour quasiment en temps réel la documentation. Il « suffit » de pousser l'information sur le serveur documentaire pour que l'utilisateur final y ait accès instantanément.

L'agence RédaTech SA fait partie intégrante du tissu industriel suisse au service des entreprises depuis près de 30 ans dans le domaine de la rédaction technique et de l'ingénierie documentaire et a su gagner et garder la confiance de ses nombreux clients.

DEUTSCH

Von der einfachen Gebrauchsanweisung zur technischen Kommunikation

Die ständige, geradezu exponentielle Entwicklung der Technik in den verschiedenen Industriebranchen hat die Einführung von zunehmend komplexen Maschinen und Geräten zur Folge, die von Bedienern und Wartungspersonal großes Fachwissen erfordern.

Darüber hinaus trägt eine schnelle Inbetriebnahme, Wartung und Fehlersuche erheblich zum guten Ruf und zur Wettbewerbsfähigkeit eines Produkts bei. Aus diesen verschiedenen Gründen nimmt die technische Dokumentation einen immer wichtigeren Platz in der Unternehmenskommunikation ein.

Seit einigen Jahren wird den industriellen Akteuren zunehmend bewusst, dass die Kunden nach dem Kauf eine Betreuung benötigen, um ihre Maschinen korrekt bedienen und warten zu können, und dass eine gute technische Dokumentation unerlässlich ist.

Ein Marketing-Tool

Die technische Dokumentation gewinnt immer mehr an Bedeutung und wird mittlerweile von Marketing- und Vertriebsabteilungen als Verkaufsargument eingesetzt. Textinhalte und Grafik wurden in den letzten Jahren erheblich verbessert und ansprechender gestaltet, womit die technische Dokumentation eine ähnliche Qualität wie das Werbematerial hat. Der technologische Pragmatismus ist bei Kaufentscheidungen zugunsten des einen oder anderen Produkts zunehmend ausschlaggebend. In solchen Fällen wird die technische Kommunikation zum «Post-Sale»-Tool.

Ein Bereich, der professionalisiert werden muss

Die oben angeführten Qualitätsanforderungen und die Vielfalt an Tasks und Informationen, die für eine gute technische Kommu-

nikation benötigt werden, erfordern besondere Fähigkeiten (ausgezeichnete redaktionelle, grafische, normative und sprachliche Kenntnisse) sowie den Einsatz zahlreicher Software-Programme. Die Zeiten, in denen Ingenieure neben der Projektleitung nebenbei eine Word-Dokumentation «basteln», sind endgültig vorbei. Heute wenden sich seriöse Unternehmen an kompetente Fachleute, um hochwertige technische Dokumente rechtzeitig zu erstellen, weil sie vollumfänglich zum Lieferumfang der Produkte gehören.

Die Schweiz ist ein Exportland, daher muss die gesamte Kommunikation übersetzt werden

Auch dieser Aspekt der Kommunikation wird aus finanziellen Gründen häufig vernachlässigt. Es wird sehr oft unterschätzt, welchen Schaden eine schlechte Übersetzung anrichten kann. Es bringt nichts, gute Texte zu erstellen, wenn die Übersetzung den gewünschten Anforderungen nicht gerecht wird. Wir alle hatten schon oft ein Dokument oder eine Produktpräsentation in der Hand, wo uns sofort klar war, dass es sich um eine (schlechte) Übersetzung des Originaltextes handelt. Das Image eines Unternehmens wird dadurch unwiderruflich beeinträchtigt.

Gute Übersetzungen werden von Fachpersonen ausgeführt, die in ihre Muttersprache übersetzen und auf bestimmte Bereiche Darüber hinaus trägt eine schnelle Inbetriebnahme, Wartung und Fehlersuche erheblich zum guten Ruf und zur Wettbewerbsfähigkeit

NEW
TABLE TOP MACHINE
SX80 - hpm
HIGH PRECISION MICRO EROSION MACHINE



**SO EASY
AND
SO PERFORMING!**

**Micro EDM Drilling
and
3D Micro EDM Milling**

**MICRO MECHANICS
MICRO MOLD
AUTOMOTIVE
TEXTILE
MEDICAL
AEROSPACE**

SARIX
3D MICRO EDM MACHINING
 **sarix.com**

eines Produkts bei. Aus diesen verschiedenen Gründen nimmt die technische Dokumentation einen immer wichtigeren Platz in der Unternehmenskommunikation ein.

Seit einigen Jahren wird den industriellen Akteuren zunehmend bewusst, dass die Kunden nach dem Kauf eine Betreuung benötigen, um ihre Maschinen korrekt bedienen und warten zu können, und dass eine gute technische Dokumentation unerlässlich ist.

Auch die technische Dokumentation erlebt eine digitale Revolution

Auch der Bereich der technischen Kommunikation ist von Industrie 4.0 unmittelbar betroffen und muss sich den neuen Herausforderungen stellen, um sich an diese «Standards» anzupassen. Dieser Trend wird durch die Tatsache verstärkt, dass die zukünftigen Anwender dieser Geräte und Ausrüstungen zunehmend „Millennials“ sind bzw. sein werden, die schnell und gezielt auf die benötigten Informationen zugreifen möchten.

RédaTech SA hat diesen technologischen Wandel vollzogen, indem das Unternehmen neue Arbeitsmittel eingeführt und sich für das Redaktionssystem „ST4“ der deutschen Firma SCHEMA entschieden hat. Diese „Single Source“ Dokumentendatenbank ermöglicht, die Versionen, Varianten und Sprachen aller Text- und Grafikinhalte zu verwalten. Die Struktur dieser Inhalte kann anschließend an die jeweilige Nutzung angepasst werden (lineares Lesen oder Kontextualisierung der einzelnen Artikel abhängig von der Geschäftstätigkeit und vom Thema).

Außerdem besteht die Möglichkeit, die Verbreitungsmedien gemäß den Bedürfnissen bzw. den technischen Möglichkeiten des Kunden zu definieren. Die im Dokument enthaltenen Informationen können in weiterer Folge auf Computerbildschirmen, Tablets, Smartphones oder direkt auf der HCI der Maschine mit derselben Arbeitsquelle angezeigt werden.

Wir legen darüber hinaus viel Wert auf die Diversifizierung der didaktischen Mittel, die zur Erklärung der Prozesse eingesetzt werden. Die Integration von Illustrationen, Video-Tutorials oder 3D-Animationen ermöglicht, die Beschreibungen bzw. Verfahren rasch zu begreifen.

Die neuen Tools sind auch bei Kundenschulungen von großem Vorteil: Da alles anschaulich und gut verständlich dargestellt wird, kann die Schulungsdauer verkürzt werden, was wiederum Einsparungen bringt. Im Arbeitsalltag ermöglichen die Tools den Kunden, die richtigen Informationen zum richtigen Zeitpunkt, im richtigen Kontext und für den richtigen Benutzer im Handumdrehen zu finden.

Schluss mit mühsamen und oft erfolglosen Recherchen

Es ist allgemein bekannt, dass die bisherigen technischen Dokumentationen kaum genutzt werden, da die Benutzer das Gefühl haben, nach „einer Nadel im Heuhaufen“ zu suchen – nach ein oder zwei erfolglosen Suchvorgängen in Ordnern oder PDF-Dateien (sofern überhaupt bekannt ist, wo diese gespeichert wurden ...) geben die Benutzer gewöhnlich auf und lassen es bleiben. Bei den Tools, die wir heute anbieten, genügt die Angabe von wenigen Stichwörtern, um die richtigen Informationen gezielt zu finden, ohne den Rest lesen zu müssen.

diversity of tasks and information useful for good technical communication, require special skills (editorial, graphic, normative and linguistic knowledge) and the use of a wide variety of software.

The era of "homemade" Word documentation by the project manager engineer (who often has other tasks to perform at the time of project completion) is over. It is now a matter of using professionals in the field to ensure the quality and delivery times of the documents that must accompany the product when it is delivered.

Switzerland is an exporting country, so we have to translate all our communication

This aspect of communication is also often neglected for financial reasons. The impact of poor quality translation is sometimes underestimated. What is the point of making it difficult to write clear and effective texts if their translation is not up to the task? We have all had the experience of consulting a document or presentation that immediately shows that it is a (bad) translation of the original text. The company's brand image is irreparably altered.

On the other hand, a good translation, carried out by a professional working into his mother tongue and in his field of activity, certainly has a certain price but which is quickly justified in terms of image and credibility. We therefore attach great importance to the choice of our partners in this field in order to offer our customers the best possible service.

Technical documentation is also making its digital revolution

The field of technical communication is also impacted by Industry 4.0 and is reinventing itself to adapt to these new "standards". This trend is amplified by the fact that future users of this equipment are and will increasingly be "Millennials" who want to have quick and targeted access to the information they need.



RédaTech SA has made this technological shift by adopting new work tools and choosing "ST4" from the German company SCHEMA. This "single source" document database allows you to manage the versions, variants and languages of all textual and graphic content. The structure of the latter is then adaptable according to the context of use (linear reading or contextualization of each article according to the type of activity and subject).

And finally, the distribution medium can be defined according to the customer's needs or technical possibilities. The documentary information can then be displayed on a computer screen, a digital tablet, a smartphone or directly on the machine's HMI with exactly the same work source.

We are also working to diversify the didactic means to explain the processes to end users. The integration of illustrations, video tutorials or 3D animations allows a quick understanding of descriptions or procedures. These new tools are also useful for accelerating and improving customer training. Subsequently, they also provide them with the right information, at the right time, in the right context and to the right user.

No more tedious and often unsuccessful searches

Indeed, as we know, traditional technical documentation was little used because readers had to look for "a needle in a haystack" and, after one or two unsuccessful searches in binders or PDF files (when it was known where they were stored...), the user of the equipment no longer attempted a new search. With the tools we now offer, a few keywords are enough to isolate the right information and consult only the latter.

A quick and easy update

These new technologies also make it possible to update the documentation in near real time. It is "enough" to push the information onto the document server so that the end user has instant access to it.

The RédaTech SA agency has been an integral part of the Swiss industrial fabric serving companies for nearly 30 years in the field of technical writing and documentary engineering and has won and maintained the trust of its many clients.

EPHJ-EPMT-SMT 2019, stand C47

RÉDATECH SA

Rue Fritz-Courvoisier 40
CH-2300 La Chaux-de-Fonds
T. +41 (0)32 967 88 70
www.redatech.ch