



FRANÇAIS

Les codes de communication changent: il est grand temps de s'adapter

La génération des trentenaires entrant aujourd'hui dans l'industrie ne veut plus d'une information technique traditionnelle. Elle souhaite une information rapide, facilement accessible qu'elle a désormais l'habitude de trouver sur internet, au travers de vidéos ou de tutoriaux.

La documentation technique est touchée de plein fouet par cette nouvelle tendance. Yvon Cosandier, directeur de RédaTech, entreprise spécialisée depuis 28 ans dans la communication technique destinée aux utilisateurs finaux de tout type de produits, fait un point de la situation: « *Ce phénomène est inéluctable. Je me bats actuellement pour faire prendre conscience aux professionnels concernés que ce n'est pas une question d'années. Cette tendance est à notre porte* ». Son entreprise propose donc de casser les codes de la communication traditionnelle tout en conservant sa valeur intrinsèque. Elle a ainsi développé quelques outils qui lui permettent aujourd'hui d'offrir une gamme élargie de services et de répondre à cette nouvelle façon de consommer l'information.

LabTech

Le département LabTech propose des solutions de réalité virtuelle et réalité augmentée à l'aide d'une simple tablette, par exemple. En promenant l'objectif de cette dernière sur une machine, elle en reconnaît les divers éléments, qu'elle a dans sa mémoire, et est capable d'en afficher les caractéristiques techniques. Ces informations peuvent également être reliées à d'autres informations figurant dans des bases de données différentes. Yvon Cosandier nous explique sa vision: « *L'utilisateur passe généralement trop de temps à chercher et à comprendre l'information. A terme, il faut que celle-ci vienne à lui de la manière la plus simple et rapide possible. Ce n'est pas si évident que cela car il s'agit bien d'un changement radical dans la manière d'appréhender l'information. Il faut perdre le réflexe d'une recherche fastidieuse. Réussir à faire évoluer les mentalités sera certainement le plus gros challenge de LabTech* ». Le fait que certains clients commencent à s'intéresser de très près à ces prestations d'un nouveau genre semble toutefois de bonne augure pour la suite.

L'information doit être vivante

Autre outil destiné à rendre l'information facilement accessible, la plateforme ADN. Il s'agit d'une plateforme collaborative où tout

un chacun, du concepteur du produit au client final en passant par les techniciens du service après-vente, est invité à participer. L'information ainsi véhiculée devient vivante puisqu'elle évolue en fonction des retours des utilisateurs. Cette remontée d'informations est aujourd'hui de plus en plus importante et peut sans aucun doute contribuer au perfectionnement du service après-vente par l'amélioration des documents techniques. Ce canal de communication multi-directionnel pourrait très bien être appelé à devenir par la suite un forum d'échanges, forum au sein duquel le fabricant tiendrait naturellement le rôle de modérateur. RédaTech reste, pour sa part, un partenaire privilégié en charge de la mise à jour régulière des informations en y incluant les commentaires validés pour le fabricant.

Yvon Cosandier l'a dit, les mentalités des habitués des documentations techniques devront changer. Il relève toutefois que la manière dont lui-même et ses collaborateurs travaillent depuis des années est elle aussi amenée à évoluer. Habituee à scinder la communication produit en quatre secteurs distincts que sont les documentations pré et post-vente adressés à l'interne et les documents pré et post-vente adressés vers l'externe, l'équipe de RédaTech va devoir jongler avec des frontières un peu moins bien définies: « *Nous devons arriver à déstructurer l'ensemble de l'information pour en extraire l'élément qui intéresse l'utilisateur au moment de sa recherche. A cet instant-là, tout ce qui ne touche pas directement à son problème est superflu à ses yeux. Mais cette déstructuration ne doit en aucun cas nuire à la cohérence de l'ensemble* ».

Savoir sous-traiter les travaux chronophages

Parmi les nouveaux services mis en place, RédaTech offre désormais d'apporter son aide à ses clients lors de phases de surcharge de leur bureau technique. Intervenant de manière ponctuelle ou à plus long terme sur certaines parties du travail, RédaTech peut mettre ses dessinateurs à disposition pour des tâches de mise en plans et DAO, de petites constructions de composants ou d'éclatés explicatifs.

S'engager dans eine démarche qualité doit permettre à une entreprise d'améliorer ses performances et d'atteindre les objectifs fixés par sa direction. Cette démarche est d'une grande importance mais se révèle vite être une «mangeuse d'heures». Là aussi, les spécialistes de RédaTech sont en mesure d'apporter leur expertise dans l'identification des besoins et la pose d'un diagnostic initial, puis de proposer un projet sur mesure tenant compte des contraintes et des objectifs et de finalement accompagner son client tout au long du projet.

Analyse de risques

RédaTech propose également d'accompagner ses clients dans leurs démarches d'analyse des risques dans plusieurs domaines tels que l'évaluation de la conformité CE, la certification CE selon 2006/42/CE, les attestations de la conformité, la sécurité fonctionnelle selon l'EN ISO 13849, la certification selon Atex 95, l'application selon Atex 137, la sécurité au travail ou encore l'évaluation de la conformité des machines aux USA et au Canada.

Toutes les informations supplémentaires sur les services et la notion de déstructuration peuvent être trouvées sur le nouveau site de l'entreprise qui lui, par chance, est bien structuré.

DEUTSCH

Die Kommunikationskennzeichen ändern sich: es ist Zeit, sich anzupassen

Die Generation der Dreißigjährigen, die heute in die Industrie eintritt, will keine traditionelle technische Information mehr. Sie will schnelle, leicht zugängliche Information, die sie jetzt im Internet durch Videos oder Tutorials findet.

Die technische Dokumentation ist von diesem neuen Trend stark betroffen. Yvon Cosandier, Direktor von RédaTech, einem Unternehmen, das sich seit 28 Jahren auf technische Kommunikation für Endverbraucher aller Arten von Produkten spezialisiert hat, zieht Bilanz: *«Dieses Phänomen ist unvermeidlich. Ich kämpfe derzeit dafür, den betroffenen Fachleuten bewusst zu machen, dass es sich nicht um eine Frage von Jahren handelt. Dieser Trend steht vor der Tür»*. Sein Unternehmen schlägt daher vor, die Codes der traditionellen Kommunikation zu brechen und gleichzeitig ihren inneren Wert zu bewahren. Es hat eine Reihe von Werkzeugen entwickelt, die es ihm ermöglichen, eine breitere Palette von Dienstleistungen anzubieten und auf diese neue Art des Informationsverbrauchs zu reagieren.

LabTech

Die Abteilung LabTech bietet zum Beispiel Virtual Reality und Augmented Reality Lösungen mit einem einfachen Tablett an. Indem die Linse auf einer Maschine geht, erkennt es die verschiedenen Elemente, die es im Speicher hat, und ist in der Lage, die technischen Eigenschaften darzustellen. Diese Informationen

können auch mit anderen Informationen in verschiedenen Datenbanken verbunden sein. Yvon Cosandier erklärt seine Vision: *«der Benutzer verbringt in der Regel zu viel Zeit damit, Information zu suchen und zu verstehen. In der Zukunft muss sie so einfach und schnell wie möglich zu ihm kommen. Das ist nicht so offensichtlich, denn es ist eine radikale Veränderung der Art, wie wir die Information erfassen. Wir müssen den Reflex der mühsamen Suche verlieren. Der Erfolg im Mentalitätswandel wird sicherlich die größte Herausforderung für LabTech sein»*. Die Tatsache, dass einige Kunden beginnen, sich sehr stark für diese neuen Arten von Leistungen zu interessieren, scheint jedoch ein gutes Zeichen für die Zukunft zu sein.

Information muss lebendig sein

Ein weiteres Werkzeug, um Informationen leicht zugänglich zu machen, ist die ADN-Plattform. Es ist eine kollaborative Plattform, zu der alle, vom Produktdesigner über den Endkunden bis hin zum Servicetechniker, eingeladen sind. Die so vermittelte Information wird lebendig, da sie sich nach dem Feedback der Nutzer entwickelt. Dieses Feedback wird immer wichtiger und kann zweifellos dazu beitragen, den Kundendienst durch die Verbesserung der technischen Unterlagen zu verbessern. Dieser multidirektionale Kommunikationskanal könnte sehr wohl zu einem Forum für den Austausch werden, in dem der Hersteller natürlich als Moderator fungiert. RédaTech bleibt seinerseits ein privilegierter Partner, der für die regelmäßige Aktualisierung der Informationen einschließlich validierte Kommentare für den Hersteller verantwortlich ist.

Yvon Cosandier sagte es, die Mentalitäten der Benutzer der technischen Dokumentationen müssen ändern. Er stellt jedoch fest, dass sich auch die Art und Weise, wie er und seine Mitarbeiter seit Jahren arbeiten, verändert. Das RédaTech-Team ist gewohnt, die Produktkommunikation in vier verschiedene Bereiche zu unterteilen: Vor- und Nachverkaufsdokumentationen, die intern versendet werden, und Vor- und Nachverkaufsdokumente, die extern versendet werden. In der Zukunft soll das Team mit etwas weniger klaren Grenzen jonglieren: *«Wir müssen in der Lage sein, alle Informationen zu zerstören, um das genaue Element zu extrahieren, das den Benutzer zum Zeitpunkt seiner Forschung interessiert. In diesem Moment ist alles, was nicht direkt mit seinem Problem zusammenhängt, in seinen Augen überflüssig»*. Aber diese Zerstörung darf in keiner Weise die Kohärenz des Ganzen untergraben.

Wissen, wie man zeitaufwändige Arbeiten vergibt

Unter den neuen Dienstleistungen bietet RédaTech seinen Kunden nun auch Hilfe in Phasen der Überlastung ihrer technischen Büros an. RédaTech greift pünktlich oder längerfristig in bestimmte Teile der Arbeit ein und kann seine Zeichner zur Verfügung stellen für Aufgaben wie das Setzen von Plänen und CAD, kleine Konstruktionen von Bauteilen oder erläuternde Abbildungen. Die Verpflichtung zu einem Qualitätsansatz muss ein Unternehmen in die Lage versetzen, seine Leistung zu verbessern und die vom Management gesetzten Ziele zu erreichen. Dieser Ansatz ist von großer Bedeutung, erweist sich aber schnell als «Stundenfresser». Auch hier können die Spezialisten von RédaTech ihr Fachwissen einbringen, um die Bedürfnisse zu erkennen und eine erste Diagnose zu stellen, ein maßgeschneidertes Projekt unter Berücksichtigung der Zwänge und Ziele vorzuschlagen und den Kunden schließlich während des gesamten Projekts zu begleiten.

Risikoanalyse

RédaTech bietet seinen Kunden auch die Begleitung ihrer Risikoanalyse-Ansätze in verschiedenen Bereichen wie CE-Konformitätsbewertung, CE-Zertifizierung nach 2006/42/CE, Konformitätszertifikate, funktionale Sicherheit nach EN ISO 13849, Zertifizierung nach Atex 95, Anwendung nach Atex 137, Arbeitssicherheit oder Konformitätsbewertung von Maschinen in den USA und Kanada.

Alle zusätzlichen Informationen über Dienstleistungen und den Begriff der Destrukturierung finden Sie auf der neuen Website des Unternehmens, die zum Glück gut strukturiert ist.

ENGLISH

Communication codes are changing: it is time to adapt

The generation of the thirty-somethings entering the industry today no longer wants traditional technical information. It wants fast, easily accessible information that she is now used to find on Internet, through videos or tutorials.

Technical documentation is being hit hard by this new trend. Yvon Cosandier, director of RédaTech, a company specializing for 28 years in technical communication for end-users of all types of products, takes stock of the situation: *"This phenomenon is inevitable. I am currently fighting to make the professionals concerned aware that it is not a matter of years. This trend is knocking at our door"*. His company therefore proposes to break the codes of traditional communication while preserving its intrinsic value. It has developed a number of tools that now enable it to offer a broader range of services and respond to this new way of consuming information.

LabTech

The LabTech department offers virtual reality and augmented reality solutions using a simple tablet, for example. By walking the objective on a machine, it recognizes the various elements, which it has in its memory, and is able to display the technical characteristics. This information may also be linked to other information in different databases. Yvon Cosandier explains his vision: *"Users generally spend too much time searching for and understanding information. In the long run, it must come to him as easily and quickly as possible. This is not so obvious because it is a radical change in the way information is approached. You have to lose the reflex of tedious research. Success in changing mentalities will certainly be LabTech's biggest challenge"*. However, the fact that some clients are starting to take a very close interest in these new types of benefits seems to bode well for the future.

Information must be alive

Another tool designed to make information easily accessible is the ADN platform. It is a collaborative platform where everyone, from

the product designer to the end customer and the service technicians, is invited to participate. The information thus conveyed becomes alive since it evolves according to users' feedback. This feedback is now increasingly important and can undoubtedly contribute to improve after-sales service by improving technical documents. This multi-directional communication channel could very well become a forum for exchanges, in which the manufacturer would naturally act as moderator. RédaTech remains, for its part, a privileged partner in charge of the regular updating of information including validated comments for the manufacturer.

Yvon Cosandier said it, the mentalities of the regular users of the technical documentations will have to change. He notes, however, that the way he and his staff have worked for years is also changing. Used to dividing product communication into four distinct sectors: pre and post-sale documentation sent internally and pre and post-sale documents sent externally, the RédaTech team will have to juggle with somewhat less well defined boundaries: *"We must be able to destructure all the information to extract the element that interests the user at the time of his research. At that moment, anything not directly related to his problem is superfluous in his view. But this destructuring must in no way undermine the coherence of the whole"*.

Knowing how to subcontract time-consuming work

Among the new services implemented, RédaTech now offers to help its customers during phases of overload of their technical office. In a punctual way or in a longer term on certain parts of the work, RédaTech can place its draughtsmen at the disposal for tasks of setting in plans and CAD, small construction of components or explanatory illustrations.

Committing to a quality approach must enable a company to improve its performance and achieve the objectives set by its management. This approach is of great importance but quickly proves to be an «hours-eater". Here too, RédaTech specialists are able to contribute their expertise in identifying needs and making an initial diagnosis, then to propose a tailor-made project taking into account constraints and objectives and finally to support the client throughout the project.

Risk analysis

RédaTech also offers to accompany its customers in their risk analysis approaches in several fields such as CE conformity assessment, CE certification according to 2006/42/CE, conformity certificates, functional safety according to EN ISO 13849, certification according to Atex 95, application according to Atex 137, safety at work or conformity assessment of machines in the USA and Canada.

All the additional information on services and the notion of destructuring can be found on the new site of the company which, fortunately, is well structured.

EPHJ 2018, Stand C47

RÉDATECH SA

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