

**INDUSTRIE**

- Transport

ENJEUX

- Améliorer la qualité de ses documentations d'après-vente,
- Maîtriser le processus d'édition de ses documentations,
- Réduire les coûts.

SOLUTION

- Placer Adobe FrameMaker au cœur de son processus documentaire,
- Centraliser l'édition des documentations avec FrameMaker Server,
- Autoriser la publication au format PDF à partir d'informations au format XML,
- Monter en compétence pour maîtriser intégralement le processus d'édition documentaire,
- Homogénéiser les documentations en définissant les types de publications et leurs maquettes,
- Associer la maîtrise des structures documentaires avec le développement simultané en ingénierie, en amont des processus,
- Réduire les coûts d'édition en créant une documentation modulaire, avec une librairie de produits et de composants réutilisables sur plusieurs projets.

BÉNÉFICES

- **Réduction des coûts**
Le processus d'édition des documentations est construit sur des modules d'informations intégrés dans une librairie et réutilisables sur plusieurs projets. La montée en compétence d'Alstom Transport lui permet également de réviser à la baisse ses budgets pour les prestataires.
- **Un gain qualitatif**
La maîtrise du processus permet à Alstom Transport d'homogénéiser ses documentations et de gagner en qualité.
- **Assurer un suivi**
La mise en place d'un suivi sur la consultation et l'utilisation de ces notes a pour objectif d'améliorer la rédaction des notes et la définition des processus futurs, en adéquation avec les attentes du terrain,
- **Une plus grande satisfaction de ses clients**
L'association d'une plus grande maîtrise de l'édition documentaire avec un développement simultané en ingénierie permet à Alstom Transport de gagner en autonomie et en réactivité pour mieux répondre aux attentes de ses clients.

SYSTÈMES UTILISÉS

- Adobe FrameMaker
- Adobe FrameMaker Server

EN PARTENARIAT AVEC

Antéa
www.antea.fr



Alstom Transport réduit ses coûts d'édition et améliore la satisfaction client grâce à Adobe FrameMaker

En plaçant Adobe FrameMaker® au cœur de son processus documentaire, Alstom réduit ses coûts d'édition tout en améliorant la satisfaction de ses clients. Alstom s'empare de la problématique de conception et de production de ses documents d'après-vente sur l'exploitation et la maintenance de ses trains dans le but de mieux satisfaire ses clients. En ligne de mire, l'entreprise vise à améliorer la qualité de sa documentation et à en maîtriser les coûts.

« Nous étions confrontés au besoin d'améliorer notre documentation d'après-vente pour répondre aux attentes de nos clients, de gagner en qualité, en pertinence, en lisibilité », explique Eric Ribeyre, directeur du soutien logistique intégré chez Alstom Transport. Alstom est un groupe de dimension internationale présent dans deux grandes industries que sont le Power et le Transport. Dans le secteur du Transport en particulier, Alstom couvre 4 grands métiers. Le groupe assure le développement des infrastructures comme les voies ou les postes d'énergie. Il prend en charge la mise en œuvre de la signalisation, du matériel roulant (du tramway au train à très grande vitesse en passant par le métro). Alstom assure également le service et la maintenance de ses trains. Et c'est dans ce cadre là que le groupe a œuvré à améliorer la qualité de ses documents. Un objectif : gagner en qualité pour améliorer le degré de satisfaction de ses clients.

Associer maîtrise documentaire et développement simultané de l'ingénierie

Alstom Transport travaille alors sur deux axes. Le premier axe consiste à renforcer l'intelligibilité du document en structurant mieux l'ingénierie en amont. Jusque-là, les stratégies de maintenance ne sont pas associées aux processus de vente. Désormais, Alstom Transport entend développer l'ingénierie en amont des stratégies de vente. La seconde direction de travail porte sur la maîtrise des outils et des processus d'élaboration de ces documents. « Nous travaillions jusque-là avec des prestataires partenaires qui s'occupaient de faire notre documentation. Cela posait au moins deux problèmes de fond, que sont le manque de réactivité et la qualité du document, qui était encore souvent au format Word, pour des volumes de 5 à 8 000 pages, avec des illustrations techniques » confie Eric Ribeyre.

« Nous avons fait, grâce à FrameMaker, une montée en compétence forte sur l'édition de documents qui nous permet de gagner considérablement en qualité, de mieux satisfaire nos clients et de réduire considérablement nos coûts de production ».

Eric Ribeyre



Remplacer une solution open source par une solution soutenue par un éditeur

Alstom Transport tente alors d'améliorer la structure technique déjà en place pour répondre à ses nouvelles exigences. Le groupe dispose depuis 2000 d'une solution de publication interne, basée sur les technologies open source, Java, Tomcat et FOP. « Notre première idée n'était pas de changer d'éditeur mais de faire évoluer la solution de publication interne. Cela nous semblait plus simple car c'est un outil déjà bien intégré à notre SI. Mais nous nous sommes assez vite rendu compte des limites et nous nous sommes alors mis en quête d'un éditeur et d'un outil capable de remplacer le notre », se souvient Eric Ribeyre. La solution open source en place posait plusieurs problèmes. Inadaptée à la publication de documentations volumineuses, la solution ne supportait pas les illustrations vectorielles CGM et 3D et péchait par l'instabilité des documentations publiées et leur qualité. Les coûts de développement pour maintenir et adapter les formats de publication client tout comme le coût informatique étaient importants. Basée sur des technologies open source, la solution ne bénéficiait par ailleurs d'aucun support d'éditeur.

Adobe FrameMaker s'impose rapidement comme la solution idéale

Alstom Transport est alors conseillé par Antéa pour l'élaboration du cahier des charges. Les exigences d'Alstom Transport portent sur la qualité de publication en termes de mise en page et d'illustration, sur la stabilité dans la génération de gros volumes de documents ou encore sur la capacité du système de publication à automatiser la production documentaire de façon continue et assemblée derrière le PDM. Alstom Transport reste bien sûr également attentif au coût global de la mise en place de la solution, depuis la licence jusqu'à la mise à jour en passant par la maintenance et la personnalisation. Sa volonté d'exploiter un outil soutenu par un éditeur rend Alstom Transport particulièrement sensible à l'évolution de la solution logicielle dans le futur.

La décision d'utiliser Adobe FrameMaker a été très rapidement prise. « Nous avons regardé ce qui existait et nous nous sommes assurés du potentiel de FrameMaker en réponse à notre problématique. J'ai été tout de suite séduit par la puissance de l'outil et sa compétitivité », souligne-t-il. Le choix d'utiliser FrameMaker repose sur plusieurs critères. La solution a rapidement été identifiée comme la solution idéale pour résoudre les problèmes posés par la solution interne en open source. Alstom Transport a été convaincu par son potentiel, en termes d'intégration avec le SI, de stabilité pour la production de documents PDF, de capacité de traitement, grâce notamment à FrameMaker Server. Et c'est sans compter la compatibilité de l'outil avec la 3D et le format Flash. « Nous avons été mis en confiance tout de suite sur la pérennité du produit avec le support d'Adobe ainsi que par notre partenaire, Antéa », confie Eric Ribeyre.

Automatiser la production de la documentation à partir de données XML

Alstom Transport dispose de 6 bureaux d'études chargés de définir les stratégies de maintenance et de produire de la documentation à ses clients. Ces bureaux sont situés en France, répartis sur deux sites, mais aussi en Allemagne et en Italie. Ils sont organisés par ligne de produit, chaque bureau prenant en charge le suivi des stratégies de maintenance sur les tramways et métro, les trains à très grande vitesse, les trains à grande vitesse, les locomotives, l'interurbain ou les trains régionaux. « Nous avons intégré FrameMaker Server pour donner à nos bureaux d'études l'accès à une base commune », précise Eric Ribeyre. « Je ne voulais pas que les bureaux d'études disposent de compétences en édition, mais qu'ils puissent automatiquement

éditer leur documentation à partir d'une base commune », explique-t-il. Les collaborateurs des bureaux d'études intègrent les informations dans cette base sous forme de données XML. De son côté, Alstom Transport a défini les différents types de publication possibles comme la recherche de panne ou les procédures de poste. L'équipe d'Eric Ribeyre définit les styles, le placement des logos, celui des illustrations pour aboutir à des maquettes prédéfinies. Ainsi, le groupe s'assure de l'homogénéité des présentations et de leur qualité de lecture et visuelle. « Un collaborateur dans un bureau d'études doit simplement définir le type de publication dont il a besoin et le niveau d'information. La documentation est automatiquement publiée au format électronique PDF dans la langue qu'il souhaite », explique-t-il. La mise en place de la solution se fait en deux temps. Dans un premier temps, Antéa déploie chez Alstom Transport une solution de publication unitaire : chaque collaborateur des bureaux d'études apporte de l'information sur la base commune au format XML et publie automatiquement le document PDF. Dans un second temps, Antéa déploie pour Alstom Transport une solution de publication assemblée. Cette solution permet à Alstom Transport d'automatiser ses publications à partir de blocs modulaires d'informations. « Il y a un tronc commun d'informations sur la maintenance d'un train à grande vitesse quel que soit le client. Ces modules communs sont de simples composants, qu'on peut réutiliser et assembler dans une documentation spécifique. Nous avons développé des lignes de commande dans FrameMaker, qui définissent des ordres de publication. FrameMaker va automatiquement rassembler les informations XML, les assembler selon les règles de style que nous avons prédéfini et les publier en PDF », confie Eric Ribeyre.

Alstom Transport a déployé deux outils complémentaires à FrameMaker, Arbortext Editor pour l'édition des données XML au sein des bureaux d'études, Arbortext IsoDraw pour l'édition des illustrations en vue isométrique qui seront utilisées pour les documentations. « Nous n'intégrons pas encore les maquettes 3D dans le document PDF », précise Eric Ribeyre. Le document PDF doit en effet rester imprimable par les clients. Difficile donc pour Alstom Transport d'y associer des maquettes numériques. « Nous éditons en parallèle un document électronique visualisable avec un navigateur Internet, dans lequel nous pouvons associer des maquettes numériques aux schémas classiques. Mais ce n'est pas un document assemblé comme le sont les documentations PDF », explique-t-il. Pour répondre parfaitement aux attentes de ses clients et offrir la fonction d'impression tout en préservant le confort de navigation et de lecture du document PDF, Alstom a travaillé sur les renvois dynamiques. « Ces liens nous sont très utiles pour faciliter l'accès à l'information au sein du document. Ce sont des documentations très riches, avec des schémas, des illustrations, et qui se composent de près de 8 000 pages. Les liens dynamiques sont d'un grand support pour éviter les répétitions et faciliter la navigation dans le document. Lorsque les clients veulent imprimer le document, nous remplaçons les liens dynamiques par le numéro de page et la référence de la procédure », confie Eric Ribeyre.

Un ROI immédiat

La solution est mise en œuvre depuis la fin de l'année 2009. Pour Alstom Transport, le choix de placer FrameMaker au cœur de sa solution de publication automatisée de ses documents d'après-vente est une source directe de profits. « Nous avons totalement rempli nos objectifs », s'enthousiasme Eric Ribeyre. « Nos clients nous ont félicités par la qualité de nos documents. Nous avons désormais une avance réelle et une maîtrise de notre documentation, aussi bien en qualité qu'en intelligence, grâce à tout le travail d'ingénierie fait en amont. » Le retour sur investissement se mesure ainsi de trois façons.

Sur la méthodologie tout d'abord, nous explique Eric Ribeyre : « *Le ROI est rapide car le document est devenu modulaire. Un module peut être réutilisé sur plusieurs projets. La réutilisation est importante et nous avons considérablement diminué le coût des documentations* ». Sa montée en compétences et sa maîtrise du processus d'édition permettent à Alstom Transport de repenser ses relations avec ses prestataires. « *Nous avons réappris le métier, ce qui nous permet d'avoir une meilleure discussion avec nos prestataires sur les budgets. Nous travaillions avec eux auparavant par projet. Aujourd'hui, nous avons gagné en autonomie et en réactivité et nous pouvons penser nos relations avec nos prestataires avec une approche globale, plutôt que par projet* », estime Eric Ribeyre, qui se félicite également de sa collaboration avec Antéa : « *Antéa a une vision très complète sur les processus documentaires, une connaissance approfondie du produit et une grande capacité à traduire nos besoins fonctionnels pour FrameMaker. Le bilan est très positif* ».

Les prochaines étapes portent sur l'amélioration du processus d'édition, l'extension de la solution de publication et l'intégration de nouvelles fonctions. « *Le besoin de formation sur FrameMaker est faible, si bien que j'envisage de donner plus de liberté aux équipes des bureaux d'études, pour pouvoir personnaliser les documentations selon les demandes clients. Par ailleurs, nous allons intégrer la solution au PLM Teamcenter et sans doute associer les maquettes numériques 3D au document PDF* », explique Eric Ribeyre. Dernier axe d'amélioration : la signature des documents. « *Je m'intéresse également de près aux autres solutions Adobe, en particulier Adobe LiveCycle que nous pourrions sans doute intégrer dans le futur* », confie-t-il.