

UN IMPORTANT GROUPE PHARMACEUTIQUE CHOISIT QUARK POUR SA GESTION DES CONNAISSANCES ET DES PROCÉDURES

QUARK XML AUTHOR AMÉLIORE LA CRÉATION, LA DISTRIBUTION ET LA RÉUTILISATION D'INFORMATIONS MÉDICALES DANS 12 PAYS EUROPÉENS ET EN 14 LANGUES

Un important groupe pharmaceutique, dont le siège est en Amérique du Nord mais qui opère dans toute l'Europe, produit et commercialise de nombreux médicaments sur ordonnance de premier plan et répond aux besoins divers du marché de la santé, depuis les patients et les praticiens jusqu'aux cliniques et aux hôpitaux.

La gestion des connaissances est essentielle pour diffuser rapidement des informations médicales exactes. C'est la raison pour laquelle ce leader pharmaceutique a choisi Quark XML Author pour Microsoft Word intégré avec EMC Documentum pour améliorer la précision des informations, accélérer le processus de publication dans les différentes langues et réduire globalement les coûts de publication d'un tiers.

L'entreprise fournit aux professionnels de santé des informations médicales sur ses produits par le biais d'une application propriétaire gérée par son équipe informatique mondiale. Cette application fait office de système de gestion documentaire dans toute la zone EMEA pour les informations médicales, les réponses aux clients et autres contenus médicaux comme la documentation et les publications pertinentes. Le personnel du centre d'appels utilise le système pour accéder aux informations médicales requises afin de répondre aux questions portant sur les produits de l'entreprise, la recherche et les services. Pour le seul territoire européen, cela se traduit par plus de 20 000



réponses standard qui sont réutilisées quotidiennement pour créer des réponses et des courriers personnalisés en plusieurs langues.

Par exemple, si un médecin contacte le centre d'appels pour poser une question sur l'adéquation d'un médicament pour un certain type de patient, les opérateurs du support à la clientèle recherchent les informations pertinentes dans le système et obtiennent une réponse médicale à haute teneur scientifique. La réponse que le centre d'appels fournit au médecin est composée de multiples éléments, dont l'un est la réponse réelle à la question scientifique. Le système assemble automatiquement ces éléments en fonction du type de réponse et de la langue du pays, ainsi que d'un certain nombre d'autres facteurs.

Par le biais du système, les réponses sont rédigées sous forme de documents XML pour faciliter l'assemblage dynamique des courriers et réutiliser leurs éléments.

Le directeur de l'équipe informatique responsable du système déclare : « La principale difficulté que nous rencontrons est l'exploitation de notre contenu hautement qualifié pour faire en sorte que les réponses qui existent déjà dans une langue puissent être réutilisées. Avec les informations médicales et scientifiques, peu importe quelle région vous représentez : nos réponses aux médecins et patients ne changeront pas d'un pays à l'autre. L'essentiel est d'exploiter les connaissances qui sont déjà stockées dans le système. »

L'importance du Contenu Structuré

Au cœur de la gestion de contenu pour réutilisation figure la structure des informations. Le directeur informatique décrit ainsi la raison pour laquelle le contenu structuré (dit "intelligent") est si important pour l'entreprise :

« NOUS NE POUVONS PAS NOUS PERMETTRE DE PERDRE LE MOINDRE ÉLÉMENT D'INFORMATION. NOUS AVONS RÉALISÉ QUE NOUS AVIONS BESOIN D'UN SYSTÈME DE CRÉATION STRUCTURÉ AFIN DE POUVOIR AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ, ET C'EST POURQUOI NOUS SOMMES PASSÉS À UN SYSTÈME DE TYPE XML POUR SOUTENIR LE CONTENU STRUCTURÉ, LA CONFORMITÉ VIS-À-VIS DES NORMES INTERNES ET LA COHÉRENCE. MAINTENANT, LES INFORMATIONS QUE NOUS PRODUISONS SONT RÉUTILISÉES EN TOTALITÉ. »

La société a choisi de placer Quark XML Author pour Microsoft Word au centre du système de gestion des contenus pour créer tous les éléments de leurs réponses, notamment : phrase introductive, signature, adresse et réponse médicale. L'équipe des Services professionnels de Quark a configuré Quark XML Author de sorte qu'il comprenne de quels composants l'entreprise a besoin et veille à ce qu'ils soient dans le bon format avec la structure XML qui convient.

Avant de mettre en place un système XML, le groupe utilisait Microsoft Word pour créer ses informations médicales. Comme l'explique le directeur informatique : « Word était parfait pour nos rédacteurs. Ils savaient comment l'utiliser et n'étaient confrontés à aucune complexité. Toutefois, son emploi impliquait que notre personnel rédige chaque réponse de A à Z, et ce à chaque fois. Le rédacteur prenait

donc une ancienne réponse standard et la modifiait pour répondre au destinataire spécifique. Ceci impliquait beaucoup de travail manuel et de temps perdu, ce qui nous ralentissait considérablement. Ce qu'il y a de bien avec le contenu intelligent, c'est que vous pouvez vous contenter de modifier un seul élément XML lorsque c'est nécessaire et le reste est actualisé automatiquement avec un gain d'efficacité considérable. »



Quark XML Author : le contenu intelligent sans difficulté
Dans la première implémentation de son système XML, l'entreprise avait initialement déployé un éditeur XML compliqué qui représentait un obstacle important pour les experts techniques ; par ailleurs, il était difficile à gérer et à faire évoluer. « Si vous êtes un technicien, il n'y a rien de mieux qu'un éditeur XML complexe », explique le directeur informatique. « Mais si vous êtes un scientifique, si vous avez travaillé dans un hôpital pendant 15 ans et que vous rejoignez une société pour créer des contenus médicaux, vous ne voulez pas devoir baliser du contenu et du XML brut. Or nos rédacteurs sont des scientifiques, pas des ingénieurs informatiques. Ce sont des gens très différents. »

« L'éditeur XML que nous utilisions auparavant était un outil que nos rédacteurs devaient apprendre sans en avoir de connaissance préalable, ce qui venait s'ajouter à leur charge de travail normale. Il leur fallait s'habituer à ce contexte, et s'ils ne l'utilisaient pas pendant un certain

temps, ils oubliaient comment on s'en servait. Nos rédacteurs scientifiques n'utilisaient que 2 à 3 % des fonctionnalités de cet éditeur XML complexe et nous recevions encore de nombreuses plaintes, qui nous coûtaient encore du temps et de l'argent. Nous voulions ramener la création XML à un niveau gérable, en améliorant considérablement la facilité d'utilisation. »

Après un processus d'évaluation exhaustif et de multiples tests, la société a décidé que Quark XML Author pour Microsoft Word était la solution à leurs problèmes de création de contenus XML. « Nous avons fait le tour du marché pour trouver quelles solutions étaient disponibles. Quark XML Author figurait parmi les solutions retenues et a fini par arriver en tête de liste. Nous avons choisi la solution Quark Software car c'est celle qui présente le plus d'avantages d'un point de vue professionnel. Pour nous, le principal d'entre eux est qu'avec Quark XML Author, des informations peuvent être créées dans Microsoft Word, ce qui implique beaucoup moins de formation, une courbe d'apprentissage moins abrupte et moins de tracas avec le système de rédaction. Word est un outil que nos experts utilisent aussi dans d'autres contextes, auquel ils sont habitués, qu'ils connaissent. »

« QUARK XML AUTHOR POUR MICROSOFT WORD PERMET À NOS CONTRIBUTEURS DE CRÉER DES CONTENUS DANS UN ENVIRONNEMENT DÉNUÉ DE COMPLICATION. S'ILS SONT MOINS STRESSÉS DU FAIT DU SYSTÈME, ILS TRAVAILLERONT PLUS RAPIDEMENT, ILS FERONT MOINS APPEL À L'ASSISTANCE ET ILS SERONT PLUS HEUREUX. »

Au cours du processus d'évaluation, l'entreprise a fait appel à un noyau d'utilisateurs pour déterminer si Quark XML Author était le bon choix. « Nous avons demandé à certains utilisateurs clés, qui utilisaient l'ancien système quotidiennement pour des contenus extrêmement compliqués – pas compliqués d'un point de vue scientifique, mais qui nécessitaient du formatage, des tableaux, des chiffres, etc. –, et ils l'ont adoré. C'était la preuve que le concept fonctionne et nous avons opté pour un déploiement de Quark XML Author auprès de toute la communauté des utilisateurs », explique le directeur informatique.

Quark XML Author pour Word fonctionne en arrière-plan et modifie à peine le fonctionnement de Word pour permettre aux utilisateurs de créer des documents XML. « Le fait que Quark XML Author peut s'intégrer à Microsoft

DÉFIS

- Renforcer l'adoption de la création XML parmi les experts, notamment les scientifiques du domaine médical
- Améliorer la précision et l'accessibilité à des milliers de réponses utilisées lors des communications avec les clients
- Exploiter le contenu hautement qualifié déjà stocké dans la base de données en vue de sa réutilisation mondiale
- Gérer la conformité vis-à-vis des normes de cohérence internes

SOLUTION

- Quark XML Author for Microsoft Word

RÉSULTATS

- Les experts sont immédiatement à l'aise avec la rédaction de contenus XML dans un environnement Microsoft Word dénué de complication
- Les plus de 20 000 réponses aux clients sont accessibles en totalité pour réutilisation
- Réduction significative du temps requis pour répondre avec précision aux clients dans 12 pays européens et en 14 langues
- Globalement, les coûts de publication seront réduits d'un tiers grâce à l'élimination du travail manuel et à la moindre complexité du système

Word signifie que nos experts perçoivent leur travail de rédaction comme étant simple. Avant, ils se trouvaient face à du code source XML brut, ce qui était un vrai cauchemar pour eux. Maintenant, toutes les complexités liées au XML se déroulent en coulisse et ils peuvent se concentrer sur le contenu scientifique. »

Gagner du Temps et de L'argent

Quark XML Author permet aux rédacteurs de se concentrer sur la création de contenu plutôt que sur le formatage, ce qui a réduit d'un tiers les efforts qu'ils doivent déployer.

Le directeur informatique se souvient : « Avec l'ancien système, nous souffrions de coûts de support élevés. Nos rédacteurs posaient des questions pour savoir comment mettre une phrase en gras ou comment insérer un tableau. C'est là le genre de questions de fonctionnement dont nous voulions nous débarrasser, car elles ralentissent le processus de publication et déconcentrent les contributeurs, dont la valeur réside dans leur aptitude à fournir des informations scientifiques exactes et non pas à mettre en page des documents ou à baliser du XML. »

Dans le cadre du processus d'évaluation, l'entreprise a soigneusement mesuré son retour sur investissement et a conclu que la solution Quark était la manière la plus rentable de s'attaquer à la création de contenus XML. « Nous avons placé Quark XML Author pour Microsoft Word dans le contexte du modèle de coût de notre système de gestion documentaire. Nous comptons économiser beaucoup d'argent en introduisant Quark XML Author, simplement parce que le coût du support va disparaître. Notre but est de réduire les coûts de rédaction de 30 %. »

Pourquoi Quark Software Inc.

Au sujet de l'expérience de l'entreprise avec Quark, le directeur informatique déclare : « Travailler avec Quark Software Inc. a été un grand plaisir. Les Services professionnels de Quark ont une connaissance approfondie de la configuration de Quark XML Author ainsi que de l'intégration à des systèmes de gestion de contenu. L'équipe nous a aidé à comprendre les avantages liés à la création de contenu intelligent pour la gestion des informations et des procédures qui sont cruciales dans notre activité. »

À PROPOS DE QUARK SOFTWARE INC.

Les logiciels Quark permettent aux organisations de toutes tailles de répondre aux exigences des clients en communications attractives et pertinentes, qui soient accessibles en tout lieu, à tout moment et sur n'importe quel terminal. Nos solutions allient la puissance du format XML à des capacités de mise en page et de conception graphique flexibles pour automatiser la diffusion des communications client sur papier, le Web et les terminaux mobiles les plus récents afin d'offrir de véritables expériences interactives. Des entreprises du secteur financier, des industriels et des gouvernements dans le monde entier font confiance aux solutions Quark pour élever le niveau de leur communication avec la clientèle, réduire leurs délais de commercialisation et leurs coûts.

Pour en savoir plus sur les solutions Quark Enterprise visiter www.quark.com/enterprise ou contactez-nous au www.quark.com/contact

Denver | Londres | Hambourg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Tous droits réservés. L'utilisation et/ou la reproduction non autorisée sont des violations de lois applicables. Quark et le logo de Quark sont des marques déposées et enregistrées par Quark Software Inc. et ses filiales aux États-Unis ainsi que dans d'autres pays. Toutes autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 15701SS_FR