

Des propositions commerciales génératrices de contrats



« Comprendre la nécessité de réaliser et de traduire nos documents est essentiel à notre entreprise mais pas suffisant. Nous avons, de plus, besoin d'un prestataire à même de maîtriser tous les aspects du cycle de vie de ce type de contenu. »

– Responsable des équipes chargées de la rédaction des propositions commerciales

Contexte

Une entreprise internationale ne se caractérise plus aujourd'hui par sa taille. Elle se caractérise désormais par sa réactivité, la rapidité avec laquelle elle lance ses nouveaux produits et sa capacité à s'adapter à chacun de ses marchés. Alors, imaginez que vous êtes responsable des équipes chargées de la rédaction des propositions commerciales. Vous devez rédiger chaque jour de nombreuses propositions adaptées aux besoins spécifiques de vos clients, le plus rapidement possible.

L'enjeu

Comment vous y prenez-vous ? Vous prenez une proposition type que vous actualisez avec les informations appropriées et vous l'envoyez ? Ce n'est pas si simple. Vous devez en effet gérer les demandes qui émanent de toutes les agences commerciales du groupe, qu'elles se trouvent à Lagos, la plus grande ville du Nigéria, à Almaty la principale ville du Kazakhstan, ou encore dans l'un des nombreux pays émergents où le groupe est présent. Pour rédiger vos propositions, vous devez donc tenir compte de la langue et des spécificités commerciales et culturelles de chaque pays.

C'est à ce moment qu'interviennent les services de traduction. Chaque équipe commerciale essaie de résoudre ses problèmes de traduction de manière isolée. L'entreprise se retrouve donc avec 200 projets de traduction distincts, de nombreuses bases de données et des dépenses hors de contrôle qui peuvent s'élever jusqu'à 10 millions de dollars par an. En plus, les résultats de cette démarche désordonnée sont loin d'être optimaux et représentent un risque dans le cadre de réponse à des appels d'offres stratégiques.

Pour le responsable du service de rédaction des propositions commerciales, la solution est de constituer une équipe chargée de gérer l'activité dans son ensemble pour toutes les propositions au niveau mondial. Une équipe capable de rédiger des propositions commerciales de qualité avec une connaissance approfondie des marchés locaux et prenant en compte les dialectes régionaux et autres subtilités culturelles. Pour concrétiser cet objectif, il fait appel à Xerox.

Éliminer la barrière des langues.

Générer des économies et améliorer les standards.

La solution

Nous travaillons depuis plus de 10 ans avec cette entreprise de haute technologie, à qui nous fournissons équipements et services externalisés. Aussi, quand la question d'une solution globale de « création de propositions commerciales » a été évoquée, nous disposons déjà de sérieux atouts pour développer une solution efficace.

La traduction constitue une composante essentielle du projet. Nos services de pointe prennent en charge l'intégralité de cette activité. Nous les utilisons pour répondre à nos propres besoins de traduction et d'adaptation, mais aussi en tant que service externalisé dans d'autres entreprises.

Disposant d'une équipe de 1000 traducteurs et chefs de projets dans toutes les régions du monde ou presque, nous sommes en mesure de fournir l'expertise nécessaire pour traduire les contenus et les présenter dans un contexte qui favorise le succès des commerciaux de notre client. Grâce à cet accès au marché mondial, notre client renforce encore son avantage concurrentiel.

De plus, les logiciels que nous utilisons, notamment ceux de traduction, sont générateurs de valeur, et ajoutent une dimension pédagogique à la solution. Grâce à notre logiciel les traductions sont réutilisables, ce qui accélère les délais de production de ces documents à durée de vie courte.

Nous disposons également d'outils de soumission en ligne qui permettent aux rédacteurs techniques d'envoyer leurs documents à l'impression et aux traducteurs de remettre leurs traductions.

Enfin, pour la dernière étape du processus, l'impression de la proposition commerciale prête à être transmise au client, nous faisons appel à nos conseillers en management global des moyens et processus documentaires ainsi qu'à notre réseau mondial Premier Partner pour proposer une solution d'impression et de livraison rapide et économique.

Les résultats

Les pratiques que nous mettons en oeuvre dans le cadre de nos services de traduction ont persuadé notre client d'adopter notre solution et de la développer. Sa rentabilité s'est améliorée : notre base de données de traduction ne cessant de s'enrichir, le coût de production des propositions commerciales ne cesse de diminuer. De plus, l'entreprise rationalise les nombreuses bases de données et processus utilisés par le passé et peut ainsi mieux les exploiter.

Les propositions commerciales sont de meilleure qualité, que ce soit du point de vue du contenu, de la traduction (disponible en une vingtaine de langues) ou de l'efficacité de la production.

Et, plus important, l'entreprise remporte de plus en plus d'appels d'offres.

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux entreprises de haute technologie, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services..

Résumé

L'enjeu

- Les équipes commerciales à l'international doivent produire rapidement des propositions commerciales de qualité.
- La traduction de ces documents, assurée dans une vingtaine de langues, représente un enjeu majeur.
- Volatilité du contenu (produits, spécifications, prix, etc.)
- L'approche fragmentée (par zone géographique, secteur d'activité) génère 10 millions de dollars de dépenses non contrôlées.

La solution

- Services de traduction et de localisation.
- Chefs de projet traduction dans pratiquement toutes les régions du monde.
- Outils de soumission en ligne destinés aux rédacteurs techniques et aux traducteurs.
- Production et livraison assurées par nos conseillers en management global des moyens et processus documentaires et les entreprises de notre réseau Premier Partner.

Les résultats

- Pratiques reconnues dans nos processus de traduction et qualité des documents traduits.
- Rationalisation des 20 bases de données existantes et des processus hétérogènes.
- Création rapide des propositions commerciales grâce à la mise en place d'un site Web destiné aux équipes commerciales chargées de la rédaction des propositions.
- Amélioration des standards et gestion des coûts.
- Réduction des coûts au fur et à mesure que la base de données de propositions commerciales/traductions s'enrichit.
- Augmentation du nombre d'appels d'offres remportés.

