

JCPenney fait appel à Quark pour mener à bien la migration à QuarkXPress 6.5

Lorsque le grand détaillant JCPenney prit la décision de migrer sa division publicitaire à Mac OS® X, la société chargea Quark d'analyser son flux de production, de prouver la valeur de QuarkXPress® 6.5, d'installer le logiciel et de former les utilisateurs. Tout cela devait être accompli sans interrompre le flux d'édition établi. Supervisant ce projet pour Quark, le chef de projet Craig Lanning collabora avec l'équipe TI de JCPenney pour mettre en œuvre selon ses dires « La migration la plus extraordinairement fluide à laquelle j'ai jamais participé ».

— Kelly Kordes Anton

Quark devait répondre aux besoins d'un nombre considérable d'utilisateurs qui devaient apprendre à utiliser Mac OS X, FontBook et QuarkXPress 6.5, tout en maintenant la production des prétrages, des brochures par courrier direct, des annonces flottantes pour journaux, des graphiques et matériaux auxiliaires internes, des manuels pratiques pour les promotions et plus encore. Les chiffres suivants vous donneront une idée de l'ampleur du projet et des enjeux.

- 175 utilisateurs QuarkXPress, possédant en moyenne 10 ans d'expérience avec le logiciel
- 6 000 documents produits dans QuarkXPress depuis son adoption en 1989
- 5 semaines prévues pour la migration ; des formations par groupe prévues pour 3 jours par semaine
- 800 000 dollars ou plus d'économies anticipées par Quark une fois toutes les améliorations apportées au flux de production
- Fondée en 1902, JCPenney® possède 1 017 magasins aux Etats-Unis, emploie 143 000 salariés et enregistre un chiffre d'affaires annuel de près de 18 milliards de dollars

Michelle McMillan, directrice des systèmes pour JCPenney attribue à Quark non seulement le succès de la migration vers un nouvel environnement d'édition, mais aussi l'ouverture de nouvelles opportunités en termes de création et de flux de production pour les concepteurs du grand détaillant. « En aidant JCPenney lors de cette phase de migration, Quark nous a aidé à atteindre nos objectifs en passant de OS 9 à un environnement OS X, mais aussi en faisant bénéficier notre communauté d'utilisateurs d'une plus grande stabilité et d'une meilleure formation, » affirme Michelle McMillan. « Ces changements aideront les utilisateurs à gagner du temps et à travailler de manière plus créative sur nos annonces et autres matériaux qui soutiennent nos points de vente, notre catalogue et nos activités Internet. »

La proposition

Malgré sa collaboration avec Quark datant de 15 ans, JCPenney recherchait « d'autres options » lorsque la décision fut prise de passer à Mac OS X. Mais quand Quark soumit un plan détaillé faisant intervenir non seulement de nouveaux logiciels, mais l'intégration et l'analyse du flux de production, la société accepta.

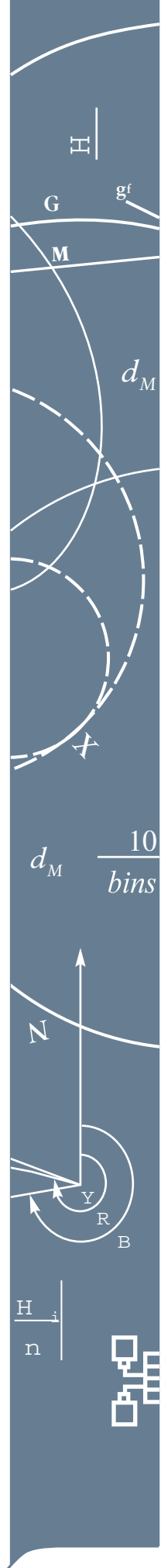
« Essentiellement, la migration consistait en l'analyse du flux de production, une semaine d'installation et de mise à l'essai des images numériques et la formation le matin pendant l'installation du logiciel sur les machines, » explique Lanning. « De retour à leur poste de travail, ils se retrouvèrent avec un nouveau logiciel. Les formateurs étaient ainsi disponibles l'après-midi pour répondre à leurs questions. » JCPenney négocia également la présence sur site d'un technicien pour répondre à toutes les questions en matière d'édition.

« L'objectif initial de JCPenney était simplement de faire passer tous les employés à Mac OS X, » poursuit McMillan. En phase un, notre principal objectif était de former et de migrer environ 175 utilisateurs à Mac OS X et QuarkXPress 6.5, à une fréquence de trois jours par semaine sur une période cinq semaines, avec un minimum d'interruptions ou d'arrêts. » Le plan initial n'impliquait donc aucun changement au niveau du flux de production, ni aucune nouvelle fonctionnalité. Or, l'amélioration du flux de production demeure le but ultime de la migration à Mac OS X. « Nous souhaitons permettre aux équipes créatives de tirer parti de nouvelles opportunités de création et de productivité en vue de leur faciliter la tâche, » ajoute McMillan.

Le processus

Quark et JCPenney ont constitué des équipes de projet pour prendre en charge l'implémentation, produisant ce que Lanning appelle un « effort expertement coordonné ». Dans la mesure où quelques nouvelles fonctionnalités furent introduites, la formation porta sur la navigation dans Mac OS X, les changements spécifiques dans QuarkXPress depuis la version 4.11 et d'autres applications. Quark® License Administrator (QLA) fut également introduit sans difficulté, y compris la distribution des licences aux utilisateurs travaillant hors site à Puerto Rico.

« Former les utilisateurs sur ce qui allait changer dans leurs tâches quotidiennes leur a permis de démarrer sur de bonnes bases, » explique McMillan. « Ces tâches comprenaient la navigation sur leur bureau, la connexion aux serveurs, la création de fichiers PDF via QuarkXPress, la gestion des polices et l'apprentissage d'un nouveau programme de messagerie. »





« La mise en place de la formation initiale pour incorporer les bases de chaque programme était un aspect essentiel. Les sessions de formation du matin étaient assurées par des spécialistes de Quark et du personnel JCPenney. Les utilisateurs suivaient leur formation pendant que leur disque dur était mis à jour. L'après-midi, les formateurs de Quark effectuaient un suivi individualisé. »

En dépit de l'accent mis sur la limitation des nouvelles fonctions, JCPenney accepta deux suggestions de Quark. Travaillant en collaboration, l'équipe d'implémentation de JCPenney et Quark a produit des spécifications d'exportation de fichiers PDF homogènes à utiliser pour les épreuves à l'écran, en remplacement d'un processus obsolète reposant sur l'utilisation de copies papier. Ils commencèrent également à utiliser des calques pour l'ajout de commentaires au sein de mises en page QuarkXPress, en masquant simplement le calque pour ne pas afficher ou imprimer les commentaires.

« La planification et la mise en œuvre de cette migration avec l'aide de Quark sont le fruits d'un formidable partenariat, » ajoute McMillan. « Les utilisateurs étaient vraiment ravis. »

Planification des étapes suivantes

La première phase (la migration vers Mac OS X) s'étant terminée en avril 2005, JCPenney est prêt à entreprendre les phases deux et trois. La phase deux consistera à améliorer le flux de production. « Dans le cadre du processus de planification avant la migration, JCPenney et Quark ont mené des entretiens à propos du flux de production, » explique McMillan. « Les fonctionnalités de QuarkXPress dont nous bénéficierions le plus furent présentées à un comité, qui priorisa ensuite la liste en vue d'un déploiement de la phase deux combinant davantage de formation et les changements anticipés au niveau des processus. »

Les améliorations apportées en phase deux incluront une utilisation plus poussée des bibliothèques, une utilisation plus contrôlée des feuilles de style, l'application plus poussée des styles d'impression et l'implémentation de calques pour la localisation des futures publications en anglais et en espagnol. Au cours de ce processus, la formation sera axée sur l'homogénéité de sorte que tous les utilisateurs apprennent les mêmes processus en même temps. Selon Quark, ce sont ces simples changements qui permettront à JCPenney de réaliser plus de 800 000 dollars d'économies annuelles.

La phase trois du plan de JCPenney est l'implémentation de QuarkXPress 7. Imaginez ce que l'avenir réserve à JCPenney lors de l'introduction de bons de travail et de la transparence...

COMMENT CONTACTER QUARK

En Amérique du Nord

Quark Inc.
1800 Grant St.
Suite 800
Denver, CO 80203

www.quark.com
solutions@quark.com
800.676.4575
303.894.8888

En Europe

Quark Media House Sàrl
Rue de Saint Nicolas 7
2000 Neuchâtel
Suisse

euro.quark.com
solutions@quark.ch
00800 1787 8275

©2005 Quark Technology Partnership. Tous droits réservés. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées sans avis préalable et ne constituent en aucun cas un engagement de la part de Quark Technology Partnership ni de son condédant de licence Quark Inc. Les produits et la documentation Quark sont protégés par la loi sur les droits d'auteur et autres droits de propriété intellectuelle en vigueur aux États-Unis et à l'étranger. Toute utilisation ou reproduction non autorisée sans le consentement écrit de Quark est formellement interdite. Quark, le logo Quark et QuarkXPress sont des marques commerciales de Quark Inc. et de toutes les filiales concernées, Reg. U.S. Pat. & Tm. Off. et dans de nombreux autres pays. Mac OS est une marque d'Apple Computer, Inc., déposée aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques sont détenues par leur propriétaire respectif. 60310CSFR