

Enquête Archimag

Les usages dans les organisations françaises

Gestion de l'information

Pourquoi la GED et l'ECM sont indispensables à la bonne marche de votre organisation

Automatisation

Comment tirer profit de la RPA et du BPM pour optimiser vos processus

archimag.com

[STRATÉGIES & RESSOURCES DE LA MÉMOIRE & DU SAVOIR]

supplément
gratuit
au n° 334/335



une publication du groupe



**GED, ECM, RPA, BPM :
quelles solutions pour
quels usages ?**

SOMMAIRE

GED, ECM, RPA, BPM : Quels usages aujourd'hui dans les organisations françaises

Les résultats de l'enquête Archimag

GED - Gérer, archiver, protéger

GED : L'indispensable composante de la dématérialisation	page 6
GED : Des entreprises mal équipées et mal organisées	page 8
Pourquoi la GED est le pilier de la gestion de l'information	page 10
Pourquoi Bouygues Immobilier a adopté la GED Docuware	page 13
ADF : pour une expérience utilisateur sur mesure de la GED	page 15

ECM - Fédérer, capitaliser, collaborer

L'ECM à l'heure des plateformes de services de contenu	page 16
Allianz France : comment l'IA contribue à améliorer la productivité et l'expérience client	page 17
ECM : vers une vraie gouvernance de l'information	page 20
L'immobilière Groupe Casino passe à l'ECM pour gérer ses actifs	page 21
Comment l'IA décuple les possibilités des solutions de gestion de contenus	page 23

RPA - Automatiser, robotiser, soulager

RPA : L'automatisation contrôlée	page 24
La RPA à l'appui de la transformation digitale des organismes publics	page 25
RPA, une technologie au service des collaborateurs	page 26

BPM - Fluidifier, accélérer, digitaliser, circuler

Le BPM : Un outil au service de la performance	page 28
Comment Océane Consulting DM interconnecte vos logiciels	page 29
BPM : Comment déployer une solution ?	page 30

Présentation des partenaires de ce supplément

Arondor / Kofax	page 32
Alfresco / Atos	page 33
Docuware	page 34
M-Files	page 35
Nuxeo	page 36
Océane Consulting Data Management	page 37
Tessi	page 38

nous faisons Archimag

Serda édition-IDP
24, rue de Milan, F-75009 Paris
Tél.: +33 (0)1 55 31 92 30
Fax: +33 (0)1 44 53 45 01
infos@archimag.com
www.archimag.com

contacts e-mail
prenom.nom@archimag.com

rédaction
rédacteur en chef
Michel Remize
directrice de la rédaction
Louise Guerre
directeur de la publication
Pierre Fuzeau

l'équipe de rédacteurs
Clémence Jost, Eric Le Ven,
Bruno Texier
site web, newsletter
Clémence Jost
conception graphique
Julio Afias-Arranz, Arncat
maquette
Aline Paumard (Artistick)

publicité
directrice de la publicité
Cathy Potel
01 44 53 45 14
chef de publicité
Imane Erraoui
01 44 53 45 06

responsable marketing
et commercial
Alexandre Corbier
01 44 53 45 00

vente au numéro
service abonnement
Zamila Nguyen zamila.
nguyen@archimag.com
réclamations infos
zamila.nguyen@archimag.com
BP 95-92244 Malakoff Cedex
tarifs et conditions
d'abonnement
valables jusqu'au 31-12-2020
France : 1 an, 137 euros
France : 2 ans, 237 euros
Tarif étudiant : 1 an, 30 euros
Tarif demandeur d'emploi : 1 an,
65 euros
Vente au numéro : 19 euros
Plus d'informations :
www.archimag.com/boutique

imprimeur
Inore Groupe Impression
4 rue Thomas Edison
58640 Varennes Vauzelles

éditeur
IDP Sarl, au capital
de 40 000 euros Information,
documentation, presse
Numéro de commission paritaire :
1221 T 85484
ISSN : 2260-1708
Dépôt légal à parution
du numéro

crédits photos
Couverture : @Olesya22/iStock
Intérieures : droits réservés,
sauf mentions différentes

annonceur
Agelia : 45
Agence Digitale : 62-63
All For Content :
3^e de couverture
Dalim : 18-19
Einden : 43
Everial : 27
IDP : encart, 2^e de couverture,
47, 51, 4^e de couverture
Opsomal : 49
Perfect Memory : 55
Pro Archives Systèmes : 29
Serda Formation : 41
Sollan : 2
Wedra : 59



Archimag est une publication
du groupe Serda.
Toute adaptation ou reproduction
même partielle des informations
parues dans Archimag est
formellement interdite sauf
accord écrit d'IDP SARL.
© IDP avril 2020



Ce document est imprimé
sur papier certifié PEFC

Annoncez-vous sur Archimag et Archimag.com

Contactez Cathy Potel : 01 44 53 45 14, cathy.potel@archimag.com
et Imane Erraoui : 01 44 53 45 06, imane.erraoui@archimag.com
Abonnez-vous à Archimag : www.archimag.com/boutique



Mettre les meilleures technologies à la portée de tous

Cela fait plusieurs années déjà que nous portons un regard attentif sur le marché de la gestion de l'information et que nous analysons régulièrement les tendances, les offres et les solutions dans ce domaine. Nous nous sommes aperçus que le discours avait tendance à se brouiller et qu'à force de multiplier les acronymes, les anglicismes et les appellations marketing accrocheuses autour de technologies portant prometteuses, les acteurs du marché s'éloignaient de leurs cibles.

Avec ce supplément, nous avons voulu remettre chaque technologie à sa place et en perspective. Le volume d'information et de données étant en train d'exploser au sein des organisations, il nous a, en effet, semblé important de faire le point sur ce que peuvent offrir les solutions actuelles de GED, mais aussi d'identifier clairement comment elles se différencient des solutions d'ECM et comment celles-ci se positionnent. Nous voulions également mettre en lumière les bénéfices promis par deux briques complémentaires, que sont la RPA (Robotic Process Automation) et le BPM (Business Process Management). Deux technologies qui permettent d'ajouter de l'automatisation là où ce n'était pas possible jusqu'à présent.

Le tout, avec des cas d'usage, des témoignages, des explications émanant d'experts et des vidéos permettant de comprendre comment choisir la bonne solution et vous donnant toutes les clés pour faire de votre projet de transformation digitale une réussite.

Ce supplément a été créé en partenariat avec plusieurs partenaires dont vous retrouverez les présentations et les domaines d'expertise dans ces pages. Un grand merci à eux.

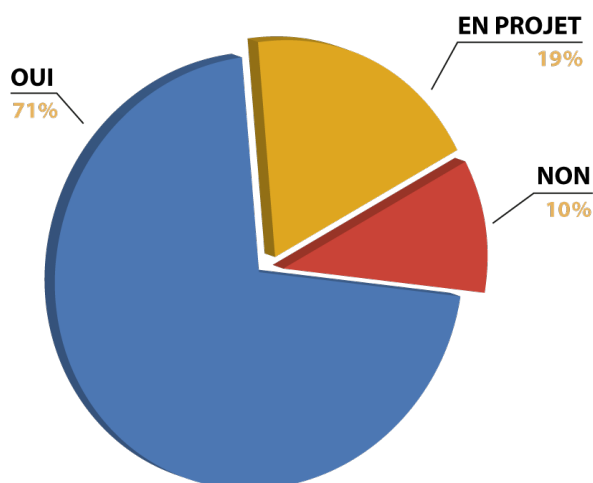
Eric Le Ven
L'Agence Digitale d'Archimag

QUELS USAGES AUJOURD'HUI DANS LES ORGANISATIONS FRANÇAISES ?

Archimag a réalisé une enquête¹ sur les usages de la GED, de l'ECM, de la RPA et du BPM auprès de 150 organisations françaises. Il en ressort que si la GED et l'ECM sont déjà bien implantés, les outils d'automatisation et de gestion des processus restent encore à l'état de concept et ne font pas partie du quotidien de nos organisations.

Cette enquête nous confirme que les organisations françaises sont déjà largement équipées en solution de gestion documentaire. 71% d'entre elles utilisent déjà une GED et pour 1 organisation sur 5, cet équipement est en projet. In fine, seule 1 organisation sur 10 n'est pas encore équipée.

Utilisez-vous une GED ?



Des besoins de sécurité et d'archivage

La grande majorité des organisations sondées (59%) utilise avant tout la GED pour "partager, sécuriser et archiver des documents". Une organisation sur 4 exploite également la GED pour dématérialiser certains processus métiers (ex : validation d'une facture fournisseur, d'une demande de congés, etc.). Notez que seule une organisation sur 10 l'a intégrée à d'autres outils informatiques (ERP, CRM, etc.).

Une meilleure productivité et un meilleur partage

En termes de bénéfices qu'elles tirent d'une GED, les organisations sondées citent à parts quasiment égales le gain de temps et de productivité dans la gestion de l'information et la facilité de partage de l'information. Viennent ensuite la possibilité

offerte par la GED de travailler à distance, le gain en stockage papier et en espaces physiques, ainsi qu'une meilleure sécurité des données.

Une GED transverse ou rien !

La GED est clairement le réceptacle de tous les documents vivants de l'entreprise (documents commerciaux, RH et juridiques, directives institutionnelles, procédures de travail, rapports de réunion, missions et projets, données médicales, documentations techniques, documents bureautiques, données scientifiques etc.). Pour la majorité des répondants, la GED doit donc être transverse et non réservée à un type de documents ou à un service en particulier.

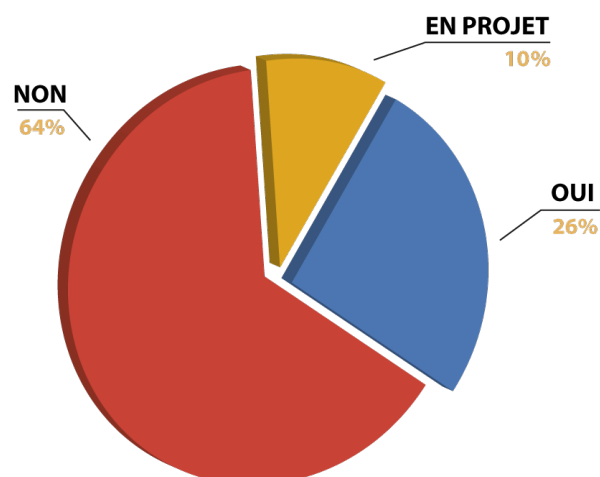
Les écueils de la GED

Certains problèmes ne sont cependant toujours pas résolus aux yeux des utilisateurs. 40% déplorent par exemple le fait que la recherche des documents soit difficile avec les outils de GED en place, et près d'un sondé sur quatre regrette que leur GED soit incapable de gérer les photos, les vidéos et autres ressources numériques. Mais ce qui pénalise le plus les organisations, c'est encore et toujours le fait que leur GED ne communique pas avec les autres systèmes en place (55%). 16% indiquent également qu'ils ne peuvent pas collaborer avec les autres services de l'organisation, 15% regrettent la complexité de l'outil, notamment pour injecter et indexer de nouveaux documents (12%).

L'ECM, cette solution méconnue

Les solutions d'ECM, elles, sont moins répandues que la GED auprès des organisations françaises. Seules 26% d'entre elles disposent d'une solution d'ECM et pour une organisation sur dix, cet équipement est en projet.

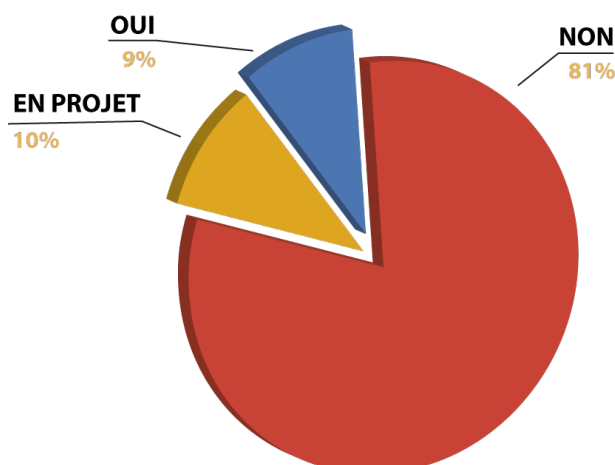
¹ Enquête réalisée en mars et avril 2020 auprès de 150 organisations du secteur privé (50%) et public (50%). Des TPE (16%), des PME (38%), des ETI et grands comptes (36%).

Utilisez-vous un ECM ?**ECM : quelques interrogations, mais des avantages bien cernés**

D'ailleurs 68% des répondants ne savent pas très bien quelle est la différence entre une GED et un ECM. Pour 78% des sondés, l'ECM est une solution permettant de centraliser la gestion de toutes les ressources de l'organisation en conservant les systèmes en place et les processus existants. Les principaux bénéfices de l'ECM, eux, sont plutôt bien cernés par les répondants avec d'abord la centralisation ou la mise à disposition d'une vue centralisée sur tous les contenus numériques de l'organisation (46%), puis la traçabilité de l'information (43%), et, enfin, l'automatisation et l'accélération des processus métiers (40%). D'autres avantages sont aussi mis en avant comme le fait de retrouver son information plus facilement (37%) et le développement de la collaboration interne/externe (30%).

RPA : une solution en devenir

De plus en plus de DSI se tournent vers la RPA (Robotic Process Automation) afin d'éliminer les tâches fastidieuses, rationaliser les opérations et réduire les coûts. Il s'agit là, en effet, d'un bon moyen de permettre aux employés de se concentrer sur un véritable travail à valeur ajoutée. Si la RPA délie les langues, l'enquête Archimag révèle cependant que 81% des organisations n'exploitent pas encore de moteur de RPA. Pour 10%, l'investissement est en projet et pour 9% seulement la RPA est déjà opérationnelle.

Utilisez-vous une solution de RPA ?

En termes d'avantages attendus par les organisations suite à l'investissement dans un moteur de RPA, les quatre principaux sont :

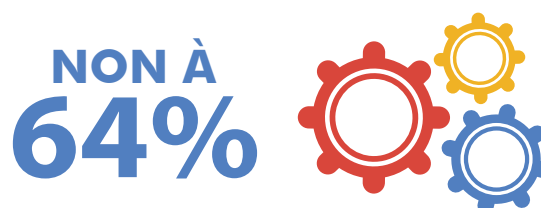
- l'élimination des tâches ingrates (42%)
- l'amélioration de la productivité (38%)
- la réduction du taux d'erreur (30%)
- la réduction des délais de traitement (29%)

Et parmi les processus que les organisations interrogées ont déjà confiés ou comptent confier à des robots logiciels, les processus administratifs et financiers arrivent en tête, suivis de la gestion des dossiers clients (case management).

BPM : L'AUTOMATISATION EN MARCHÉ

Les outils de BPM (Business Process Management) sont un peu plus répandus que la RPA, puisqu'ils sont déjà présents dans 26% des organisations. 10% sont par ailleurs en train de se pencher sur le sujet.

Les bénéfices attendus du BPM résident avant tout dans l'amélioration de la coordination et de l'efficacité des équipes (pour 40% des sondés), mais aussi dans une meilleure agilité et fluidité des processus (39%), et la traçabilité des échanges d'information (39%).

Utilisez-vous une solution de BPM ?

GED : L'INDISPENSABLE COMPOSANTE DE LA DÉMATÉRIALISATION

L'acronyme Ged a beau être un peu galvaudé, un peu vieillot même (après tout, on parle de Ged depuis le début des années 80), le concept et la technologie qui se cachent derrière ces trois lettres ont constamment évolué et sont aujourd'hui d'une grande utilité. Et cette utilisation est encouragée par la multiplication des chantiers de dématérialisation.

Pourquoi la Ged est aujourd'hui plus utile que jamais ?

Tout simplement parce nous sommes tous contraints de travailler avec des documents électroniques. Des mails, des fichiers PDF, des fichiers Word, doc, des formulaires, des photos, des vidéos, etc. Aujourd'hui, l'information circule essentiellement en numérique et rares sont les entreprises qui continuent à travailler en 100% papier.

D'après le baromètre Gouvernance Serda 2020, elles sont moins de 5%. Mais rares sont aussi celles qui travaillent exclusivement en numérique et se sont affranchies du papier : elles sont aussi moins de 5%. La tendance est bien entendu à une gestion hybride et à un jonglage permanent entre papier et numérique, en allant progressivement vers une diminution de la part de documents papiers à gérer. L'intérêt de travailler avec des documents numériques, c'est d'abord de pouvoir accéder facilement à ses documents de travail et à d'autres ressources importantes sans avoir à déranger toute l'entreprise.

Vers des services publics dématérialisés

D'autant que cette évolution vers le numérique est inéluctable et même obligatoire dans certains cas. C'est déjà le cas pour les impôts, l'Urssaf ou encore les demandes de carte grise. Aujourd'hui, la plupart des procédures auprès de l'État et des organismes publics ne sont possibles qu'en électronique. L'État a d'ailleurs été moteur sur ce sujet et s'est, en effet, lancé il y a quelques années déjà dans un vaste chantier de modernisation et de digitalisation de ses services. Et a évidemment adapté la législation en conséquence.

Un cadre légal favorisant la dématérialisation

Plusieurs textes ont, en effet, permis de doper la dématérialisation et développer la demande en solutions de gestion documentaire dont :

- la loi Lemaire de 2016 pour une république numérique qui a ouvert la voie à la transformation numérique de l'Etat.
- la loi El Khomri pour le bulletin de paie électronique. L'employeur peut désormais procéder à la remise du bulletin de salaire sous forme électronique, sauf opposition du salarié.
- l'ordonnance 2014-697 du 26 juin 2014 qui a défini le calendrier d'obligation de facturation électronique pour les émetteurs de factures à destination de l'Etat, des collectivités territoriales et de leurs établissements publics. Ainsi, depuis 2017, les entreprises qui travaillent avec l'Etat sont contraintes de dématérialiser leurs factures et de passer par Chorus Pro. Vous savez que les dernières concernées par cette obligation seront les TPE à partir de janvier prochain.
- la loi Pacte qui rend obligatoire la facturation électronique des marchés publics.
- le règlement EiDas qui a permis d'harmoniser le marché de la signature électronique au niveau européen.



- la loi Macron qui rend obligatoire pour les entreprises dans leurs relations dématérialisées avec l'administration et les tiers, l'utilisation d'un dispositif permettant de justifier de leur identité et de l'intégrité des documents transmis. En effet, il ne suffit pas de scanner un document pour qu'il devienne numérique. Dans sa conception, sa transmission et sa validation, il est impératif d'assurer l'identité des intervenants et l'intégrité des données contenues dans le document. Avec la loi Macron, les entreprises seront tenues de dématérialiser intégralement leurs documents (incluant la signature électronique) et leurs échanges grâce à des outils adaptés. Certains secteurs et institutions s'y sont déjà mis massivement, comme l'immobilier, la bancassurance ou encore l'administration fiscale. Mais les réticences sont encore légion, aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé.

- l'article 153 de la loi de finances 2020 votée le 28 décembre 2019 qui prévoit la mise en oeuvre de la facture électronique dans les relations inter-entreprises. L'entrée en vigueur de cette obligation sera progressive, entre le 1er janvier 2023 et le 1er janvier 2025, selon un calendrier et des modalités fixés par décret en fonction, notamment, de la taille et du secteur d'activité des entreprises concernées.

- l'arrêté du 22 mars 2017 qui fixe les modalités de numérisation des factures papier, des pièces justificatives et leur conservation numérique. Jusqu'à présent, les entreprises pouvaient numériser les pièces comptables reçues au format papier, (factures et pièces justificatives...), mais elles avaient

l'obligation de conserver les originaux papiers durant 6 ans comme l'indiquait l'article L 102 C du grand livre des procédures fiscales (article L 102 B). Cet arrêté du 22 mars 2017 est une petite révolution puisqu'il autorise, non seulement la numérisation des documents papiers, leur conservation au format numérique, mais aussi, la destruction de l'original papier. Et ce, grâce au nouvel article 1379 du code civil Français, entré en vigueur le 1er octobre 2016 qui précise que "la copie fiable a la même force probante que l'original". Est présumé fiable jusqu'à preuve du contraire, toute copie résultant d'une reproduction à l'identique de la forme et du contenu de l'acte et dont l'intégrité est garantie dans le temps par un procédé conforme à des conditions fixées par le décret du Conseil d'Etat. Autrement dit, produire une copie fiable implique le respect de plusieurs conditions garantissant leur reproduction à l'identique (code couleur, chaîne de numérisation, format de fichier, cachet ou signature électronique, horodatage, etc.). Combo technologique.

In fine, travailler en numérique est aujourd'hui possible et encadré sur le plan législatif. Ça, c'est sur le papier. Sauf que, dans les faits, les entreprises se retrouvent avec une tonne d'informations et de données à gérer et elles ne savent plus trop comment faire. D'autant qu'à ces soucis de gestion est venu se greffer le RGPD. Résultat : on vous demande aujourd'hui si vous êtes conforme et si vous maîtrisez, en plus, les données à caractère personnel. Or, sans Ged ni solution adaptée, et sans une bonne gestion de l'information, difficile de répondre par l'affirmative.



GED : DES ENTREPRISES MAL ÉQUIPÉES ET MAL ORGANISÉES

La plupart des entreprises jonglent encore entre plusieurs outils de gestion documentaire et rares sont celles qui disposent d'une solution complète et satisfaisante. Elles se heurtent par ailleurs à plusieurs écueils en termes d'organisation et d'habitudes de travail.

Des données éparpillées

Bon nombre d'entreprises fonctionnent encore avec de multiples outils qui ne peuvent pas communiquer entre eux, des systèmes épars et cloisonnés dans lesquels l'information est stockée, mais reste inaccessible au plus grand nombre (collaborateurs, services, partenaires, etc.). Depuis des années, les spécialistes de la gestion de l'information évoquent pourtant le problème de l'information cloisonnée, des silos informationnels et des données dormantes éparpillées dans différents systèmes (GED, CRM, ERP, etc.), sans qu'aujourd'hui encore la question ne soit vraiment réglée.

☛ **Avoir la main sur ses données, pouvoir les réunir au sein d'une même base interrogeable, les indexer correctement pour les retrouver facilement et avoir la possibilité de les partager avec des collaborateurs, des partenaires ou des clients, tel est le souhait de la plupart des entreprises.**

Réduire le nombre de systèmes à gérer

En ce qui concerne la gestion de l'information, le bricolage reste très largement de mise. Seule 1 organisation sur 5 utilise une Ged et 1 sur 4 exploite un système de fichiers "maison", à l'ancienne, avec des documents transférés manuellement dans une arborescence de dossiers stockés sur des serveurs. 17% des organisations s'appuient encore sur leur intranet pour gérer l'information, 14 % utilisent des plateformes de stockage en ligne de type OneDrive, Drive, Box, Dropbox et consorts, 11 % utilisent Sharepoint et 6 % une plateforme collaborative professionnelle (Workplace by Facebook, Asana, JameSpot, eXo Platform, Elium, etc.). La réalité, c'est que la plupart des organisations utilisent plusieurs des applications citées ci-dessus et que les solutions s'empilent les unes sur les autres, sans

une once de cohérence et d'efficacité. Ainsi, 93 % des organisations avouent utiliser au quotidien plusieurs solutions ou applications différentes. 88 % indiquent en utiliser entre 1 et 10. Et 9 % entre 10 et 20. Les plus utilisées étant le mail (97 %), suivi du tableur (48 %), du traitement de texte (46 %) et de l'intranet (32 %). Viennent ensuite quasiment à égalité (21% en moyenne) les dispositifs de stockage en ligne (Dropbox, Box, OneDrive, etc.), la messagerie instantanée, la Ged (21 %) et l'agenda.

☛ **Un nombre incalculable de systèmes sont maintenus parce qu'ils hébergent des données. Ils ne sont ni source d'innovation ni de valeur, mais de simples référentiels conservés par l'entreprise qui ne sait pas trop comment extraire les données autrement. Pour résoudre le problème, il est impératif de se donner les moyens de gérer ces données de manière centralisée, quel que soit le système qui les a créées ou sur lequel elles sont hébergées.**

Doper la productivité des collaborateurs et améliorer le service client

Une étude Pegasystems montre comment l'utilisation de logiciels et de processus inefficaces entravent la productivité de nombreux collaborateurs. D'après cette étude, ces derniers sont souvent contraints de jongler avec près de 35 applications métiers, ce qui génère un zapping permanent, source d'erreur et de frustration. L'étude révèle également que les collaborateurs sont ralentis par un nombre excessif d'applications déconnectées, entraînant des processus inadaptés, de nombreuses erreurs et des interventions superflues qui pourraient être automatisées. Ainsi, les employés exécutent en moyenne 134 « copier-coller » par jour, autant de temps « perdu » à passer d'une application à l'autre. Les applications métiers ne sont utilisées que pendant 28 % du temps de travail. Une étude Nuxeo confirme ces faits et démontre que les collaborateurs passent près d'une heure à rechercher de l'information par jour et qu'ils disposent en moyenne de 9 systèmes déconnectés les uns des autres soit une perte de productivité estimée de 15%.

☛ **N'avoir qu'un seul outil, pouvoir retrouver des documents, les partager, les annoter au sein d'une même plateforme, permet clairement d'être**

plus efficace, plus productif et de soigner le service client. Et par la même occasion de soigner l'image de marque de l'entreprise.

Mettre fin à la dictature du mail

Faute d'accès centralisé et de solution unifiée pour partager facilement l'information, le premier réflexe est donc d'utiliser le mail. Sauf que le mail peut s'avérer très polluant et chronophage. Il est par ailleurs loin d'être totalement sécurisé. Impossible, par exemple, d'envoyer une pièce jointe trop lourde, à moins qu'elle soit stockée dans un drive. Et encore faut-il que le destinataire du mail dispose des droits nécessaires pour accéder à cet espace de stockage. S'il s'agit d'un collègue, ça passe. S'il s'agit d'un client ou d'un partenaire, l'opération devient soudain compliquée, voire impossible. Certes, il existe bien des plateformes pour échanger facilement des fichiers volumineux avec des tiers, sauf que ces derniers n'utilisent pas forcément la même ou n'y ont pas toujours accès. Et comment faire s'il s'agit d'informations confidentielles ou si les verrous de sécurité mis en place en interne empêchent l'utilisation de ce type d'outils ? Et surtout, comment éviter qu'un document créé sur son ordinateur et envoyé ensuite par mail ne disparaisse s'il n'est pas sauvegardé correctement ?

☛ **Là encore, la solution est certainement dans la Ged.**

Réussir sa migration vers une nouvelle GED



Des problématiques récurrentes

À cela, s'ajoutent trois sujets qui posent problème aux entreprises :

- la gestion des flux mixtes (papier + numérique) et des différents canaux de communication (courrier postal, mail, formulaires en ligne, etc.). Autrement dit, comment s'y retrouver entre les documents papiers qu'il faut numériser, traiter, indexer déposer sur un serveur ou envoyer vers une boîte mail, et toutes les données électroniques issues de formulaires en ligne, de mail, de plateformes ou d'applications, etc. Avec à chaque fois des canaux de réponse différents. Tous ces documents sont-ils à chaque fois bien indexés, bien classés ? Pouvez-vous les retrouver facilement ?

- l'obligation pour les entreprises travaillant avec l'Etat de passer par le portail Chorus pour la facturation ou d'autres plateformes dématérialisées, notamment pour les appel d'offres, etc.

- la nécessité de se conformer au RGPD qui impose de savoir où sont les données personnelles, de pouvoir les récupérer facilement si besoin et de pouvoir les protéger.

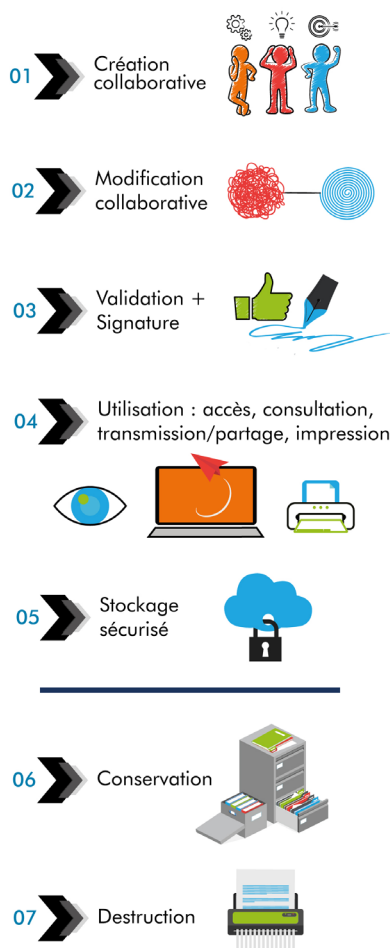
☛ **À ces trois problématiques, la Ged peut aussi apporter une réponse.**

POURQUOI LA GED EST LE PILIER DE LA GESTION DE L'INFORMATION

Si les solutions de GED ont progressivement intégré des typologies de documents de plus en plus larges, elles restent toutefois orientées vers la gestion de fichiers et des documents d'entreprise. Mais quelles sont les principaux atouts des solutions Ged ? Quelles sont les fonctions clés ?

La Ged est une solution logicielle qui permet de centraliser tous les documents de l'entreprise, du contrat de travail ou de la convention stage du petit dernier, jusqu'aux bons de commande, en passant par les documents de travail, etc. En somme, c'est un référentiel unique pour le stockage et le partage de fichiers avec des outils permettant le classement, le contrôle des accès, la recherche et l'indexation de contenus.

Rappelons les principales étapes du parcours d'un document :



La GED couvre les étapes de 1 à 5 et répond à un besoin de partage et d'accessibilité, mais en stockage sécurisé seulement, en non en conservation pérenne. On entre ensuite dans le domaine de l'archivage et du SAE qui vise à garantir l'intégrité du document.

GED : quelles données injecter et comment structurer l'information ?

La Ged permet d'accueillir tout type de données et de documents : les mails, les formulaires, les documents de travail, mais aussi les documents scannés via les scanners et MFP, etc. Notez d'ailleurs qu'il est possible de numériser ces documents en mode "classique" ou mode "copie fiable". Condition sine qua non pour se débarrasser complètement du papier. Une norme (la NF Z42-026) a même été créée et décrit les conditions nécessaires à la mise en place d'un système de numérisation capable de produire des "copies fiables". Cette norme est destinée principalement aux prestataires de numérisation et aux services internes des entreprises ou organismes, tel qu'un service courrier. Mais elle s'adresse également aux personnes qui souhaitent numériser des documents en utilisant des scanners ou copieurs MFP, sans externaliser cette tâche.

Faire confiance aux métadonnées

Moralité : vous pouvez tout injecter dans le Ged, copies simples ou copies fiables, mais pas de n'importe quelle manière. Il est, en effet impératif de bien structurer l'information. Soit avec un ou des plans de classement, soit avec des métadonnées. Les solutions de Ged peuvent, en effet, être classés en deux grandes catégories : les systèmes traditionnels qui s'appuient sur un plan de classement, autrement dit une structure de dossiers et sous-dossiers hiérarchisés, et les systèmes qui exploitent des métadonnées. Ces systèmes ne s'appuient pas sur des dossiers pour organiser les contenus. Au lieu de cela, les documents sont étiquetés avec des métadonnées telles que « type de document », « date de création », « utilisateur », « client », « projet », « fournisseur », « mots-clés », « description », etc. Les documents étant décrits plus finement avec cette approche, il n'est pas nécessaire de les stocker dans un emplacement de dossier spécifique. On parle alors de plan de classement dynamique. Et ce,

contrairement à l'approche traditionnelle qui exige que l'utilisateur choisisse un emplacement spécifique pour tel ou tel document. Grâce aux métadonnées, un document peut être disponible dans plusieurs endroits à la fois sans nécessiter la création de copies.

☛ **Pour permettre aux utilisateurs de prendre en main la solution et de compléter correctement les champs d'indexation, n'hésitez pas à créer des listes déroulantes de métadonnées et de mots-clés que les utilisateurs n'auront plus qu'à sélectionner. Cela permettra d'homogénéiser la description des documents et d'assurer le remplissage exhaustif des champs d'indexation. Et surtout pensez à les mettre à jour aussi régulièrement que possible. Enfin, il est important de prendre en compte la possibilité d'indexer des métadonnées en masse sur un batch de documents.**

GED : faut-il mettre en place des règles de nommage ?

Si avec certaines solutions de Ged, il est encore nécessaire d'établir certaines règles de nommage transversales à l'entreprise, avec d'autres il est possible de s'affranchir totalement du nommage des documents. Fini donc les noms et les références à rallonge avec la date en préambule et des codes clients ou affaires que personne ne comprend. Désormais, l'indexation, l'exploitation des métadonnées et la recherche contextuelle permettent de se libérer de la contrainte des noms de document. Dans l'absolu, cependant, il est toujours intéressant et utile de s'appuyer sur une nomenclature précise, mais cela n'a plus rien d'indispensable. D'autant qu'appliquer ces règles restent généralement une tâche délicate et difficile à tenir sur la durée, quelle que soit la rigueur des collaborateurs.

GED : des automatismes à exploiter

Il est donc important de profiter des automatismes proposés par la GED pour s'affranchir au maximum de ces tâches et règles. De nombreuses solutions facilitent aujourd'hui la classification du contenu (par exemple en tant que factures, notes de service, propositions, devis, etc.), voire l'automatisent. Les solutions les plus avancées sont même capables de reconnaître automatiquement le type de document ou le contenu, d'extraire de manière intelligente toutes les données importantes et de le classer avec précision en complétant les champs d'indexation du logiciel de GED.

Mettre en pleine une gestion intelligente des accès

La Ged permet de gérer finement les droits d'accès au document par utilisateur ou groupe d'utilisateur. Certains collaborateurs de l'entreprise ne pourront donc pas voir les documents qui ne leurs sont pas destinés, d'autres pourront uniquement les consulter, d'autres encore pour les éditer et les modifier. De nombreuses règles et configurations sont possibles. Ces droits d'accès peuvent d'ailleurs être couplés avec l'annuaire de l'entreprise pour une connexion totalement transparente aux documents autorisés. Or combien ont réellement mis en place une gestion fine des droits d'accès en fonction du profil des collaborateurs et de la catégorie de documents à laquelle il souhaite accéder ? Combien d'entreprises ne révoquent pas automatiquement les droits d'accès aux outils internes après le départ d'un collaborateur ? Combien d'entre elles fonctionnent encore avec des comptes et des mots de passe créés par des collaborateurs qui ne font plus partie des effectifs ?

Une recherche rapide façon "Google"

Dès lors qu'un utilisateur possède un droit d'accès aux documents (lecture, modification, annotation, etc.), il peut effectuer une recherche sur le principe des mots-clés. Plus il y aura de mots-clés, plus la recherche sera affinée. Le principe est le même que pour une recherche sur le web. Il est dès lors possible de retrouver n'importe quel document en quelques secondes peu importe son ancienneté. Notez qu'il est également possible de filtrer les recherches, d'exiger certains formats, d'en exclure d'autres, de filtrer par dates, etc. Comme sur le web, plus les recherches sont affinées, plus il est facile de retrouver le document souhaité.

Quand la Ged devient collaborative

La Ged propose également des fonctions de collaboration, de gestion de contrôle et d'historique des versions. Certaines solutions proposent notamment :

- la création d'espaces collaboratifs et le partage de documents au sein de ces espaces. Ce qui permet à certaines équipes de travailler ensemble sur des projets spécifiques et dans des espaces documentaires clairement délimités.
- le vote sur des documents pour pouvoir émettre un avis / un commentaire du type « like » et qui permet

de mesurer le degré de popularité de l'information.

- la recommandation de lecture, ce qui permet d'envoyer à une personne une recommandation de lecture d'un document.
- la gestion de tâches induite par le document, c'est-à-dire pouvoir se créer une tâche à faire à partir d'un document.
- Pour les GED les plus avancées, la possibilité de se connecter aux autres systèmes de l'entreprise permettant une meilleure diffusion des informations entre les départements.

Ged : plus jamais sans les workflows

Quand on parle de workflows, on parle de circuit de validation ou de succession de tâches à accomplir par une personne ou un groupe de personnes, en vue de réaliser une opération précise. Les workflows identifient chaque acteur, précisent leur rôle, décrivent les tâches à effectuer et les délais à respecter, définissent les circuits et les modes de

validation, les éléments déclencheurs, etc.

En finir avec les procédures manuelles et chronophages

Le paiement d'une facture fournisseur ou la gestion d'une commande client nécessite, par exemple, la mise en œuvre d'une suite d'opérations et l'interaction entre plusieurs services. Des étapes récurrentes qui sont aujourd'hui gérées manuellement, mais qui peuvent être automatisées. Prenons le cas d'une demande de congé. Pour effectuer cette demande, le collaborateur remplit habituellement un formulaire spécifique prenant la forme d'un email ou d'un document papier. La demande est ensuite transmise au responsable hiérarchique pour validation, puis au service RH pour traitement et vérification finale. Enfin, l'accord ou le refus est notifié au salarié demandeur. Au premier abord, le déroulement de ces étapes peut paraître simple. Pourtant l'obtention de la validation peut parfois prendre plusieurs jours, voire plusieurs semaines. Sans compter le risque que la demande soit oubliée dans une bannette ou perdue au milieu d'une masse d'emails à traiter.

PME : des solutions packagées et pré-paramétrées



Workflows : simplification et gain de temps

Le workflow documentaire offre ici un vrai gain de temps pour toutes les parties prenantes. D'autant que le circuit de validation dématérialisé respecte

les étapes dans l'ordre prédéfini. Le processus est ainsi largement simplifié : la demande de congé est créée en quelques secondes, puis transférée au collaborateur compétent pour validation. Ce dernier reçoit une notification et les informations nécessaires

POURQUOI BOUYGUES IMMOBILIER A ADOPTÉ LA GED DOCUWARE

Leader sur le marché du logement en France, le groupe Bouygues Immobilier adopte la GED DocuWare depuis 2008. Une utilisation qui va bien au-delà d'une gestion documentaire traditionnelle, avec l'adoption du système de workflows.

Bouygues Immobilier est la société de promotion immobilière du groupe Bouygues. Elle développe des projets de logements, d'immeubles de bureaux, de commerces et d'aménagement de quartiers durables à partir de 39 implantations en France et 4 à l'international.

Client historique DocuWare depuis 2008, Bouygues Immobilier a été un des pionniers dans l'utilisation de la GED dans son secteur d'activité. La solution DocuWare a été retenue dans un premier temps pour gérer le stockage, la conservation et la consultation des documents pour les équipes du service après-vente.

Une interconnexion de DocuWare aux applications métier via les API

Des applications métiers s'appuyant sur les API de DocuWare ont été développées au fil des années à destination de la Direction Comptabilité Fiscalité pour la gestion des factures, des chèques et des contentieux. Entre 2017 et 2019, le système d'information opérationnel a été refondu. Il permet désormais aux collaborateurs de gérer l'ensemble des étapes d'une opération de gestion immobilière par voie dématérialisée. Les documents sont déposés dans ce système d'information, qui est interconnecté à DocuWare.

Une utilisation qui s'étend bien au-delà du périmètre de la GED

Fin 2018, la DSI a accompagné la Direction Comptabilité Fiscalité dans l'adoption de nouvelles méthodes de travail grâce au projet DEC (Dossier Electronique de Clôture). C'est la première fois que l'interface de DocuWare est utilisée en direct. L'objectif : disposer d'une base de partage entre les services comptabilité, gestion, juridique

et les commissaires aux comptes afin d'avoir une vue globale sur l'avancement des bilans financiers, des situations de travaux réalisés et une communication vers les différents acteurs de la clôture plus fluide et plus simple.

Le travail collaboratif s'enracine grâce à la GED

Des documents tels que les bilans, balances et les liasses fiscales sont stockés et indexés automatiquement dans DocuWare et soumis à des processus de validation à travers les workflows. Des notifications sont envoyées aux destinataires pour signaler tout changement de statut du document. Ce dispositif permet de s'assurer de la concordance des comptes en vue de leur consolidation. La communication entre les différents services est fluidifiée, l'information partagée de façon transparente. Outre le gain de temps et la sécurité générées par la dématérialisation et l'homogénéisation de ces processus, un véritable travail collaboratif se met en place grâce à la GED.

Des documents accessibles facilement

Enfin, DocuWare permet de conserver l'historique de l'ensemble des dossiers, et d'accéder en un clic à l'ensemble des documents présents dans l'espace de stockage. Il est simple de savoir quelle est la dernière version validée d'un document. Cela génère des gains de place, des milliers d'archives papier sont ainsi dématérialisées dans l'armoire numérique.

Satisfaite de l'outil, la direction de l'IT envisage d'étendre l'utilisation de DocuWare à d'autres projets dans un avenir proche.



au traitement de l'opération. Il peut alors valider ou refuser la demande en un clic. Le demandeur est informé automatiquement et en temps réel de la réponse. Le document poursuit quant à lui le cheminement des étapes prévues par le workflow, en respectant l'ordre de priorité. La diffusion de l'information est rapide, le traitement est facilité et les procédures sont maîtrisées.

Workflows : vous avez tout à y gagner

Dans le cas des PME, les workflows sont souvent simples, mais peuvent faire gagner un temps précieux aux collaborateurs impliqués. Pour les contrats par exemple, la Ged permet de mettre en place des notifications à l'approche des dates d'expiration avec un contrôle de version pour s'assurer que le contrat correct est signé. La question concerne aussi les collectivités pour la validation des compte-rendus ou de certaines décisions, avec la mise en place d'un workflow et d'un parapheur électronique. Pour les ETI et grandes entreprises, la GED et ses workflows constituent un véritable avantage concurrentiel.

Ne pas confondre Ged et SAE

À partir d'un document créé, la Ged permet de le modifier, de le valider, de le classer en lui attribuant des caractéristiques et de le diffuser facilement. Au bout du parcours, le SAE (système d'archivage électronique) organise la conservation de ces documents, protège leur intégrité et assure leur disponibilité en cas de besoin (souvent en cas de litige ou de contrôle fiscal par exemple). En résumé, le SAE ne permet ni de créer ni de modifier un document. Il met, en revanche, en place un classement et des règles de conservation, et permet de détruire un document seulement à la fin de sa durée de conservation. Les règles mises en place sont calquées à minima sur les durées légales de

conservation des documents.

☛ **La Ged peut donc s'adosser à un SAE à valeur probante (et ce SAE peut accueillir les flux de numérisation en mode copie fidèle) ou proposer un archivage simple, sans valeur légale. La Ged et le SAE sont des solutions complémentaires : l'une facilite les activités, l'autre sécurise les actifs de l'entreprise.**

Ged : SaaS ou en premise ?

Le SaaS offre plusieurs avantages. Il propose un logiciel de Ged en mode hébergé dans une configuration prête à l'emploi, le tout facturé à l'usage et dans le temps. Il n'y a aucun investissement matériel à faire pour démarrer, ni de ressources informatiques à dédier. Économiquement, l'approche est séduisante. Le mode SaaS convient parfaitement aux TPE et PME pour des raisons budgétaires, de flexibilité et de praticité. Pour ces mêmes raisons le SaaS convient aussi parfaitement aux ETI et aux grands comptes qui ont perçu tout l'intérêt de migrer leurs systèmes vers le cloud. Avec le SaaS, le démarrage s'avère, en effet, beaucoup plus rapide et permet d'être plus autonome vis-à-vis des DSI. L'approche SaaS, c'est aussi un moyen de ne plus faire face à des engagements de dépenses mais à des engagements de charges. Parmi les avantages du SaaS, citons également la sécurité et la confidentialité des données. Les PME sont souvent négligentes sur la partie sécurité pour des raisons de coût, et le SaaS permet de pallier cette carence et bénéficier d'un système hautement sécurisé avec duplication des données. Autre gros avantage du SaaS, le fait que la Ged soit accessible partout et depuis n'importe quel terminal, y compris à distance ou en mobilité. Cela facilite le télétravail et contribue à améliorer l'adhésion à l'outil et la satisfaction des collaborateurs.



ADF : POUR EXPÉRIENCE UTILISATEUR SUR MESURE DE LA GED

Les logiciels de GED ne sont généralement pas les plus sexy du marché. Et pourtant, avec le module ADF (Application Development Framework), Alfresco soigne l'expérience utilisateur et propose des interfaces totalement personnalisables. Des possibilités qui ont immédiatement séduit un grand industriel français et certains services de l'Etat.

Développé par Alfresco sur un framework Angular, ADF est une sorte de boîte à outils qui permet de dialoguer avec les solutions Alfresco et de proposer des interfaces d'entrée qui correspondent parfaitement aux exigences fonctionnelles et techniques des entreprises. "Dans les solutions de gestion de contenus, si les fonctions de gestion sont complètes, l'expérience utilisateur laisse souvent à désirer, avoue Massis Buyukkalender, Ingénieur Avant-Vente France pour Alfresco. Il est pourtant essentiel de soigner de l'UX afin de susciter l'adhésion des utilisateurs le plus simplement possible". L'idée avec ce module, c'est de construire des interfaces qui soient les plus proches possibles des besoins des utilisateurs métiers.

Une interface sur mesure pour répondre aux besoins métiers

ADF propose, en effet, un set de composants (visualiser un document, éditer une tâche d'un processus, etc.) qui peuvent être assemblés, adaptés et enrichis ensuite pour coller aux besoins des métiers. Ce framework ADF a été adopté par certains des grands services de l'Etat qui cherchaient à mettre en place une GED et une interface sur mesure pour y accéder. Grâce à ADF, Atos et Alfresco ont donc pu développer une application métier sur mesure permettant d'accéder aux contenus ainsi qu'aux processus gérés par Alfresco.

Des interfaces calquées sur celles des smartphones

"Pour créer ce type d'interface dédiée, nous organisons d'abord un atelier avec le service concerné, poursuit Jorge Palmeirao, chef de projet chez ATOS. Et ainsi de suite pour chaque service. Comme les métiers sont impliqués dans le développement de cette interface d'entrée, l'utilisation de la GED devient beaucoup plus franche, intuitive et orientée sur les besoins métiers". Le développement est par ailleurs rapide, car ADF s'appuie sur les règles de

design de Google Material Design déployés sur l'ensemble des smartphones Android.

ADF : un module polymorphe à customiser

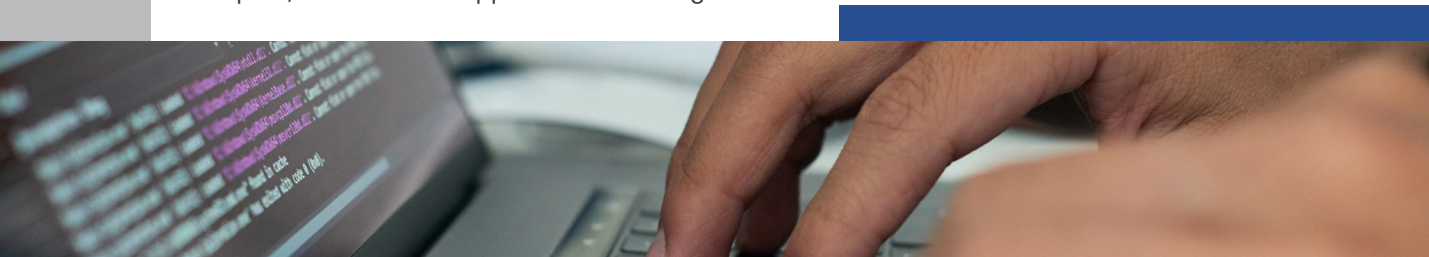
Si ADF est disponible en version standard (out of the box), pour des cas d'usage très verticaux, il est bien entendu possible de définir et de créer des liens inédits avec les documents et les processus stockés. "L'avantage avec ADF, c'est de pouvoir travailler en mode itératif et de s'appuyer sur les retours terrain pour faire évoluer l'application", ajoute Massis Buyukkalender.

ADF + APS : le duo gagnant

La R&D d'un grand industriel français a également utilisé ADF pour gérer dans Alfresco les notices et les innovations autour de ses produits, avec la volonté de partager ces documents avec les différentes équipes partout dans le monde. "Dans ce cas précis, ce qui a été développé ne ressemble plus du tout à l'application ADF Alfresco Digital Workspace, fourni en standard par Alfresco, aussi bien en termes de design que de fonctionnalités", reprend Loïc Trichaud. D'autant que de nombreux processus métiers designés via APS (Alfresco Process Services) sont désormais pilotés depuis cette nouvelle application en toute transparence pour l'utilisateur final.

Vers un meilleur suivi des processus

L'intégration de ce moteur de workflow dans ADF permet donc aujourd'hui de fluidifier la gestion des tâches, avec une ergonomie séduisante. L'industriel dispose ainsi d'interfaces sur mesure pour gérer l'homologation de ses produits, saisir les données dans ADF et lancer des workflows spécifiques à chacun des pays concernés. Le tout au design de l'entreprise. "La solution mise en place permet aujourd'hui de poser et versionner les processus et rentre dans les standards du BPM 2.0 (Business Process Management and Notation)", conclut Jorge Palmeirao.



L'ECM À L'HEURE DES PLATEFORMES DE SERVICES DE CONTENU

Apparu à l'aube des années 2000, l'ECM est rapidement devenue l'appellation de prédilection pour désigner les outils contribuant à la dématérialisation de la base de connaissances d'une organisation. Reste que les ECM n'ont jamais vraiment rencontré l'écho espéré auprès des utilisateurs français et n'ont pas non plus été perçus comme la solution unique capable de répondre à l'ensemble des problématiques liées à la gestion de l'information. Logiquement donc, les éditeurs ont aujourd'hui revu leurs copies et musclé leurs offres.

Des plateformes permettant de gérer l'information, il y a en a aujourd'hui beaucoup sur le marché. Certaines s'attachent à ne gérer qu'une seule sorte de contenus, comme le DAM (qui se charge avant tout de la gestion des photos et des vidéos) ou le PIM (qui gère toute l'information produits pour la grande distribution par exemple ou le e-commerce), mais il y en a d'autres, attachées à un secteur d'activité en particulier : le MRM (marketing), le BIM (construction), le WMS (logistique), etc. Quel que soit l'acronyme, ces plateformes sont présentes dans tous les aspects de notre quotidien : elles agrègent l'information, facilitent sa circulation, encouragent la collaboration, accélèrent la communication, fluidifient l'accès aux services destinés aux particuliers comme aux professionnels. Nous sommes ainsi entrés de plain

pied dans l'ère des plateformes et l'ECM en fait justement partie.

Gérer le cycle de vie des contenus de l'entreprise

L'ECM désigne les plateformes génériques permettant de gérer le cycle de vie des contenus de l'entreprise. Son objectif : créer un référentiel central unique de l'ensemble des documents et contenus de l'entreprise, et fluidifier leur usage en les rendant plus accessibles, via un portail collaboratif. L'ECM couvre ainsi la gestion des documents, mais va plus loin en étant aussi capable selon les solutions d'assurer la gestion des assets numériques et des contenus web, avec des fonctionnalités de recherche, de collaboration, d'archivage et de gestion de workflows.

ECM, une solution ouverte

Les ECM du marché proposent également des connecteurs leur permettant de s'interfacer avec les autres systèmes de l'organisation, notamment un ERP (Enterprise Resource Planning) ou un CRM (Customer Relationship Management). Généralement réservées aux grands groupes, l'ECM fait aujourd'hui de l'oeil aux entreprises de taille intermédiaire et aux PME, grâce à sa capacité à améliorer la gestion des documents et l'accès à l'information.

Comment le groupe Accor centralise les documents nécessaires à la rénovation et à la maintenance de ses hôtels partout dans le monde



ALLIANZ FRANCE : COMMENT L'IA CONTRIBUE À AMÉLIORER LA PRODUCTIVITÉ ET L'EXPÉRIENCE CLIENT ?

Allianz France, leader de l'assurance en Europe, gère près de 8 millions de contrats pour ses 5,5 millions de clients. L'amélioration de la gestion des flux entrants et de leur traitement est donc une préoccupation majeure, à laquelle Tessi a pu répondre en mobilisant une solution d'IA/RPA.

Chaque mois, 1,6 million de documents doivent être traités pour le compte des filières assurances d'Allianz (Biens, Vie, Santé et Assurance Collective). Le centre de gestion des flux s'occupe de les indexer et les classer, ce qui mobilise environ 60 personnes. « Mon équipe se charge de la préparation, du scanning et de l'indexation, avant d'opérer le routage vers la GED et les workflows / SI métiers, précise Yves Thalassinos, responsable de la direction des flux chez Allianz France.

La digitalisation des flux entrants chez Allianz s'appuie sur une solution dédiée à la reconnaissance de formulaires et à l'extraction automatique des données. « Nous enregistrons de bons niveaux d'automatisation, indique Yves Thalassinos. Le taux de reconnaissance automatique de documents, qui permet de les classer selon leur typologie, s'élève à 90%. Quant à la lecture automatisée d'éléments de base, comme les numéros de contrat ou de sinistre, elle atteint un taux de reconnaissance automatique de 75%. »

Une démarche d'outsourcing progressif

Il y a deux ans, Allianz France opère une transformation profonde de ses processus. Le groupe s'engage dans une démarche d'outsourcing du centre de gestion des flux auprès de Tessi, pour bénéficier de nouvelles solutions technologiques, réduire les coûts et parer à l'obsolescence annoncée de la solution interne. Le projet, baptisé Lisbonne, prévoit ainsi de s'appuyer sur des robots qui vont exploiter automatiquement les données dans les centres de gestion. Il permettra également d'optimiser les ressources en les recentrant sur le monitoring des solutions Tessi et l'interaction avec les back-offices.

Un modèle de machine learning dédié aux flux de santé

Le CETIA (Centre d'Expertise de Tessi en Intelligent Automation) est ainsi mobilisé pour optimiser la chaîne de digitalisation et de traitement des flux d'Avis de sommes à payer et de Bordereaux de facturation. Ses équipes ont développé un modèle de Machine Learning capable d'extraire plusieurs champs, dans différents formats de facture. Le périmètre est conséquent : 50 000 documents par mois, dont 40 000 avis de sommes à payer. La difficulté réside dans le fait que les factures hospitalières sont complexes, avec au moins 15 types de champ à renseigner et souvent plusieurs pages. Les technologies traditionnelles peuvent extraire ces informations, mais exigent un important travail de modélisation continue de la part des développeurs. « En apprenant à extraire automatiquement des données pré-déterminées, l'IA limite fortement la modélisation et nécessite bien moins d'interventions externes », explique Pierre Charara, directeur du CETIA.

Des résultats probants

Ce modèle de machine learning, conçu à partir de la plateforme Workfusion, a donc été créé pour gérer l'indexation automatique. Plusieurs milliers de documents ont été mobilisés pour entraîner le modèle et les premiers résultats sont là ! L'extraction automatique est plus importante et plus fiable qu'avec les autres technologies. Plus de 88% des bordereaux de facturation sont désormais traités automatiquement. Pour Yves Thalassinos, « c'est une première étape majeure avant d'envisager l'élargissement à d'autres sujets, comme le décompte de remboursement ou la gestion des bris de glace ».



Vers une gestion intelligente de l'information

L'ECM étend le périmètre de la GED à tous les contenus de l'entreprise, structurés ou non, y compris les contenus gérés par des applications tierces. C'est là qu'il démontre sa vraie valeur. Car depuis l'avènement du RGPD, les organisations doivent impérativement savoir où sont les données personnelles qu'elles abritent, être transparentes quant à leur exploitation et s'organiser pour être capables de les restituer, si besoin. Mais, l'information doit aussi pouvoir circuler librement entre mains autorisées et être valorisée. D'où l'intérêt qu'elle soit disponible et à jour. Dans ces conditions, l'adoption d'une solution de gestion intelligente de l'information apparaît comme le nec plus ultra. En s'appuyant sur des technologies d'analyse et d'identification des documents, l'ECM assure par ailleurs une véritable traçabilité des données, durant et après leur transmission, ainsi qu'un contrôle de leur accès.

L'ECM transforme l'information en connaissance

Les entreprises s'appuient généralement sur plusieurs systèmes pour gérer leur information

métier (GED, applications de partage de fichier, intranet, ERP, CRM, SIRH, etc.), parfois au sein d'un seul service. Cette multiplicité d'outils complique la tâche des utilisateurs qui peinent à trouver la bonne version de l'information. Et ce, alors que les ECM modernes permettent de "mailler" les différents systèmes en place et ainsi d'avoir accès à l'ensemble du contenu d'entreprise. Contrairement aux ECM traditionnels qui proposaient jusqu'à présent une approche monolithique, les ECM actuels permettent de se connecter aux systèmes existants afin que les utilisateurs puissent trouver rapidement l'information dont ils ont besoin pour travailler et ce, quel que soit l'endroit où elle se trouve. Mieux encore, l'interconnexion de l'ECM aux autres solutions métier permet de proposer le contenu dans son contexte. L'information se transforme ainsi en "connaissance", ce qui facilite la prise de décision.

Rechercher l'information sans la migrer

Pour faire communiquer différents systèmes d'information, la solution la plus simple c'est de les fédérer grâce à des passerelles d'échange. C'est justement ce que propose l'ECM. Il devient dès lors possible d'effectuer une recherche transversale dans tous les systèmes d'information existants et ce,

Comment fonctionne le module ADF d'Alfresco ?

The screenshot displays the Atos GED Marque blanche interface. The main dashboard includes several widgets: 'Mes sites' with icons for Site A, B, C, D, and E; 'Favoris' showing a list of documents like '10_Presentation_20190301_2.pptx' and 'KMD12906.pdf'; 'Statistiques' with a pie chart; and 'Personnalisation' on the right side with checkboxes for 'Mes sites', 'Favoris', and 'Recherches Sauvegardées'. A search bar at the top right contains the text 'Rechercher'. A large play button icon is overlaid on the center of the dashboard.

de manière contrôlée. L'ECM permet par ailleurs d'indexer les informations là où elles se trouvent, sans avoir besoin de les migrer. Les plus avancés sont même motorisés par des algorithmes d'intelligence artificielle qui analysent les contenus, ajoutent automatiquement des métadonnées et permettent donc de structurer au mieux l'information. Différents documents peuvent même être reliés entre eux.

Des recherches plus précises

L'analyse sémantique permet, par exemple, d'identifier dans l'ensemble des contenus présents dans les différents systèmes, la présence de certains mots ou groupes de mots, de certaines thématiques ou de certains noms (celui d'un fournisseur ou d'un lieu par exemple), mais aussi des quantités, des distances, des valeurs, des dates, etc. Il est ainsi possible de retrouver avec une précision inédite tous les contenus gérés dans l'ECM.

L'IA pour y voir plus clair dans les données

Grâce à l'intelligence artificielle, l'ECM permet aussi de faire émerger des informations "non évidentes" présentes dans un document, de comprendre de quoi il parle, bien au-delà des mots-clés, ou encore de savoir que ce document est à tonalité négative, par exemple. L'ECM effectue une véritable analyse sémantique, afin que les collaborateurs ne passent plus leur temps à le faire. Notez que la plupart des ECM se connectent à des services d'IA publics tels qu'Amazon Rekognition ou Google Vision pour proposer des fonctionnalités d'IA génériques. Certains embarquent toutefois leur propre module d'IA et peuvent ainsi aller plus loin en étant capables d'entraîner les algorithmes sur les données métiers de l'organisation. Il y a dès lors beaucoup plus de valeur ajoutée.

Une solution qui vient chapeauter les autres

Faire dialoguer entre eux tous les systèmes d'une entreprise, telle est l'ambition des ECM modernes qui tendent à devenir de véritables "plateformes de services de contenu" (Content Services Platform). Une appellation inaugurée par le Gartner en 2017, en lieu et place du terme ECM. Ces plateformes peuvent, en effet, se connecter à des systèmes tiers, via des connecteurs, et ainsi synchroniser des données structurées aussi bien que des contenus. Il y

a là une grosse attente de la part des entreprises qui peuvent ainsi capitaliser sur l'existant. En fédérant les différents systèmes grâce à l'ECM, les collaborateurs peuvent accéder sans entrave à toute l'information. L'ECM est même capable de détecter les sous-ensembles d'information les plus fréquemment consultés et les informations qui ne le sont quasiment jamais. Ce qui permet de nettoyer le système des informations non pertinentes et d'alléger la charge informationnelle qui sera migrée par la suite. Il y a souvent beaucoup d'informations dans l'entreprise, mais seule une infime partie est réellement utile ou utilisée.



ECM : VERS UNE VRAIE GOUVERNANCE DE L'INFORMATION

Les entreprises ont d'immenses attentes en termes de circulation et de valorisation de l'information. Elles souhaitent que leurs collaborateurs puissent accéder instantanément à l'information pour être plus efficaces dans leurs tâches. Or, sans gouvernance et sans solution adaptée, c'est mission impossible. L'objectif de l'ECM est justement d'améliorer l'efficacité individuelle et collective.

Pour ce faire, il est important que les collaborateurs soient autorisés à utiliser les contenus dont ils ont besoin, qu'ils puissent collaborer autour de ces contenus, qu'ils puissent les approuver et les manipuler. D'où la nécessité de mettre en place une politique de sécurité adaptative. En effet, au lieu de définir de droits d'accès de façon statique par profil ou service (comptabilité, communication, commercial, etc.), l'ECM peut contextualiser de

manière dynamique les droits d'accès via les métadonnées (utilisateurs, projets, clients, produits, événements, type de documents, etc.). Ainsi, lorsqu'un projet est clôturé, les droits d'accès peuvent être automatiquement modifiés ou supprimés.

Tout l'intérêt d'une sécurité dynamique

Dans le cas d'un projet complexe comprenant différentes phases, dans un premier temps, seuls les collaborateurs concernés ont accès aux documents de travail. Mais lorsque le dossier est transmis à un partenaire externe, l'ECM permet d'ouvrir facilement les droits d'accès à ce partenaire, alors que les concepteurs, eux, n'ont qu'un droit de consultation et ne peuvent plus apporter de modification aux documents. On parle alors de sécurité dynamique qui suit un cycle de vie métier (avec des droits qui évoluent en fonction de l'étape du projet), et non plus sur une simple question de profil utilisateur.

Plateforme de gestion de contenus : les critères de choix



Collaboration et workflows

De nombreuses entreprises planchent sur des projets impliquant de multiples intervenants et de nombreuses

données qui doivent transiter entre des sites et des personnes. L'ECM rend une fois de plus la collaboration plus simple grâce à un accès unique aux documents, peu importe où ils se trouvent. Le partage en externe

L'IMMOBILIÈRE GROUPE CASINO PASSE À L'ECM POUR GÉRER SES ACTIFS

Dans le métier de l'immobilier, la preuve de la propriété réside dans des documents. Que ce soit pour valoriser un bâtiment ou gérer sa maintenance, que ce soit pour régler un contentieux ou la facturation, rien ne se fait sans document. Pour assurer une gestion intelligente et optimale de ses actifs, l'immobilière Groupe Casino (IGC) a dû muscler sa GED.

L'immobilier est un axe de développement stratégique pour le Groupe Casino. Plusieurs sociétés sont d'ailleurs dédiées à cette activité dont IGC Services qui regroupe l'ensemble du savoir-faire du groupe en matière de services immobiliers. Pour piloter son activité, IGC s'est toujours appuyé sur une GED, mais sa solution était en fin de vie. "Nous étions face à des problèmes de performances avec un nombre d'utilisateurs qui n'était plus adapté, note Elodie Gautier, Directrice de l'Innovation et de la Transformation Digitale chez IGC. Les fonctionnalités de base n'étaient plus adaptées. Il n'y avait pas de recherche full text, la gestion des droits était trop compliquée, la stabilité discutable, etc.". La solution était à bout de souffle.

800 000 documents à migrer

Après la réalisation d'un benchmark, c'est M-Files qui a été choisi. "Ce qui a fait pencher la balance pour M-Files, c'est notamment l'ergonomie et l'expérience utilisateur proposée par son ECM, mais aussi la navigation par métadonnées, poursuit Elodie Gautier. Le fait d'abandonner une architecture monolithique par dossiers a aidé au choix de M-Files". Aujourd'hui, tous les collaborateurs de la société (environ 300 personnes) ont accès à l'ECM et peuvent déposer des documents. "Après le déploiement, nous avons organisé une phase de migration progressive dans l'ancienne GED vers M-Files, ajoute Louis Ordinaire, chef de projet informatique, Groupe Casino. Nous avons 800 000 documents à migrer".

Lier l'ERP à l'ECM

La solution M-Files a été connecté à l'EPR d'IGC, ce qui permet d'injecter automatiquement dans l'ECM M-Files certains documents créés dans l'ERP. "Cela nous permet de mieux gérer les flux d'information, souligne Elodie Gautier. Nous profitons du système de notifications, ce qui

permet là encore de réduire les envois de mail". De nombreuses fonctions de l'ECM M-Files ont séduit les utilisateurs d'IGC, notamment le "drag & drop", mais aussi la recherche full text à la Google, l'ajout et l'extraction en masse de documents, le lien de téléchargement public (pour pouvoir envoyer un fichier à des personnes externes via un lien éphémère, au lieu d'un mail avec pièce jointe) ou encore la création de workflow de validation.

Une nouvelle façon d'indexer

L'indexation s'avère également plus simple. "Il n'y a plus de dossiers et de sous-dossiers, nous nous appuyons sur les métadonnées", reprend Louis Ordinaire. "Nous sommes exigeant dans la classification documentaire, note Elodie Gautier. Car si les documents ne sont pas bien taggués, nous perdons tout. D'autant que nous travaillons avec 500 types différents de documents". Quant à la gestion des droits, elle s'avère beaucoup plus fine.

Un accompagnement des collaborateurs

Si la plupart des collaborateurs se sont adaptés rapidement à cette nouvelle solution, d'autres ont eu plus de mal à s'approprier cette nouvelle architecture et se faire à l'absence de dossiers. "Nous avons proposé des webinaires de présentation et nous les avons répétés plusieurs fois pour adresser tous les collaborateurs, indique la responsable. Nous avons également créer des guides utilisateurs avec M-Files et complété avec des tutoriels vidéos".

Et après ?

Prochain chantier envisagé : peaufiner et optimiser le parcours utilisateur et connecter le CRM (Salesforce), la signature électronique (DocuSign) et l'ECM.



est également facilité avec la disponibilité d'une version mobile et tablette de l'application. Celle-ci propose par ailleurs nativement l'automatisation de nombreuses tâches et processus métier, grâce à des workflows.

ECM : une solution pour des organisations sous tension

Les entreprises évoluent par ailleurs aujourd'hui dans un environnement contraint. Entre la crise sanitaire, les menaces de cybersécurité, les exigences en matière de conformité réglementaire, les demandes incessantes de performance et de rentabilité avec des effectifs toujours plus limités, et le volume croissant d'informations à absorber, à traiter et à exploiter, elles vivent sous tension. L'ECM fait heureusement partie des solutions permettant d'apaiser ces tensions.

Pourquoi l'information vaut de l'or

L'information étant le nerf de la guerre, il n'est pas étonnant qu'elle soit recherchée et attaquée. Car une bonne information facilite la prise de décision. Oui, l'information vaut de l'or. Quant à l'ignorance, elle coûte le prix d'occasions ratées, des mauvaises décisions ou des retards sur le marché. D'où la nécessité de protéger cette information. À la fois des attaques extérieures à l'entreprise (malware, ransomware, hacking, etc.), mais aussi des malversations émanant de l'intérieur. Cela vient souvent des employés eux-mêmes. Car si toutes les entreprises font tout pour faciliter la recherche de l'information par les collaborateurs, elles oublient trop souvent que ceux-ci peuvent aussi être à l'origine d'actes malveillants et de fuite de données. La protection doit donc être double : interne et externe.

De l'urgence de protéger l'ensemble des informations

S'il y a bien une prise de conscience que des informations sensibles, comme celles relatives aux ressources humaines, à la stratégie ou aux finances de l'entreprise, exigent une protection particulière, cette prise de conscience est beaucoup moins forte en ce qui concerne les informations d'ordre commercial ou de type organisationnel. Et pourtant, qu'elle soit confidentielle ou ouverte, structurée ou non, maîtrisée ou libre, commerciale ou financière, l'information est un actif qu'il convient

de protéger à la fois techniquement, juridiquement et humainement. Cette protection doit être une démarche consciente visant à protéger ce qui vaut la peine d'être protégé. Cette démarche implique l'identification des informations sensibles, ainsi qu'une analyse de risques, des acteurs, avec des rôles et des responsabilités, mais aussi l'adoption d'un véritable outil de gestion.

Une détection automatique de données sensibles

Certains ECM embarquent pour ce faire des outils permettant de détecter la présence de données personnelles ou d'information critique dans tous les systèmes, y compris une source externe. Ces outils permettent également de détecter automatiquement la sensibilité de certains documents et contenus (Défense, nucléaire, spécifications produits,, industrie, etc.), et de mieux les classer. Ils jouent ainsi les filets de secours, quand les collaborateurs n'ont pas correctement classifié ce type de contenus.

En finir avec les systèmes cloisonnés

En fine, parce que la gouvernance de l'information concerne aujourd'hui toutes les entreprises, il n'est plus possible d'avancer avec des systèmes cloisonnés, lourds, complexes et incapables de communiquer entre eux. Il est donc urgent de mailler tous ces systèmes avec une solution fédératrice dopée à l'intelligence artificielle, facilitant l'indexation, la recherche, la réutilisation, la mise à jour, la collaboration et la protection de l'information.



COMMENT L'IA DÉCUPLE LES POSSIBILITÉS DES SOLUTIONS DE GESTION DE CONTENUS

Partout où elle est intégrée, l'intelligence artificielle rend les choses plus simples et plus rapides. Dans une solution ECM, elle permet de réduire les tâches rébarbatives, à savoir de qualifier et de classer les différents types de contenus, en remplissant automatiquement les champs d'indexation. Et lorsque cette classification intègre les catégorisations métiers propres à l'entreprise qui l'utilise, elle procure alors un véritable avantage concurrentiel.

“Quand un grand groupe hôtelier dépose dans sa plateforme ECM les photos de ses hôtels, il ne veut pas perdre des heures à indexer un à un les clichés, indique Grégory Carlin, Equipe Produit chez Nuxeo et spécialiste de l'IA. Non, ce qu'il veut c'est que le logiciel se charge de les catégoriser automatiquement”.

C'est là où l'intelligence artificielle et le machine learning peuvent être d'une aide précieuse.

Mais quand la plupart des solutions ECM s'intègrent aux services génériques d'IA tels que Google Vision ou Amazon Recognition permettant de reconnaître des catégories génériques (type d'objet, couleur, etc.), certains acteurs vont plus loin en proposant aux entreprises de créer leurs propres modèles d'IA entraînés sur leurs données métiers. Car en entraînant l'IA sur des jeux de données spécifiques (ici, en l'occurrence, les photos intérieures/extérieures des hôtels du groupe partout dans le monde), après un laps de temps d'apprentissage, elle est capable de proposer une catégorisation vraiment pertinente et adaptée à l'entreprise : de quel type d'hôtel, dans quel pays, quelle pièce est photographiée, si ces photos sont liées à un brief ou à un contrat, etc.

Nuxeo Insight ou l'IA personnalisée

Si les services d'IA génériques proposent des métadonnées génériques, elles ont l'avantage d'être faciles à déployer contrairement aux modèles personnalisés qui exigent souvent des compétences rares en data science. En développant Nuxeo Insight, l'éditeur a réuni le meilleur des deux mondes et propose aux utilisateurs métier sans compétences avancées en IA, de créer des modèles d'IA pouvant être entraînés et personnalisés. Nuxeo Insight permet

ainsi de décrire intelligemment l'ensemble des contenus stockés (photos, vidéos, fichiers texte, etc.). Un tableau de bord permet d'analyser en temps réel l'utilisation et l'efficacité des modèles déployés, afin de pouvoir ré-entraîner un modèle qui donnerait de mauvais résultats.

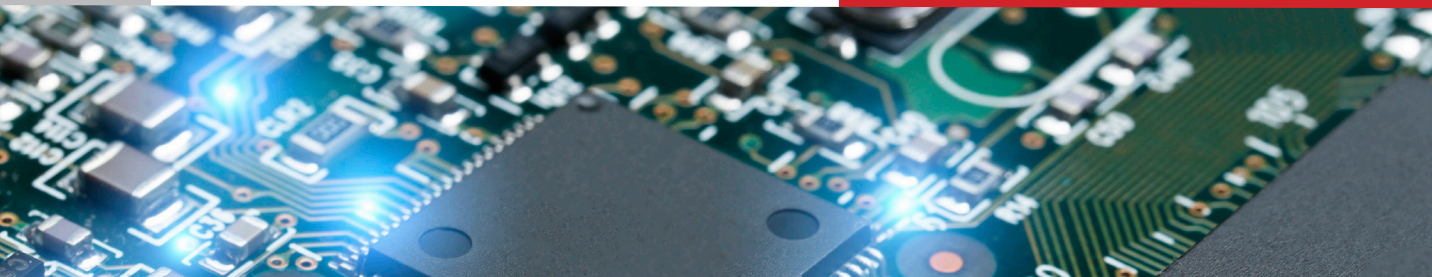
Une IA accessible aux utilisateurs non-techniques

Désormais, les utilisateurs non techniques peuvent aussi entraîner des modèles d'IA avec leurs propres données afin de délivrer des résultats plus précis et pertinents. Il devient, par exemple possible, de reconnaître des jeux de couleur très spécifiques dans l'industrie automobile, d'identifier un type de véhicule (berline, SUV, 4x4, etc.), mais également son modèle exact ou son année de création.

Détection de la fraude, aide à la décision : une plus-value déjà tangible

L'IA peut également apporter ses bénéfices dans l'analyse de données et être une véritable aide à la décision. Intégrée à l'ECM, elle peut, en effet, détecter les doublons, identifier les fraudes (ex. détecter une potentielle fraude à l'assurance dans le cas d'une déclaration d'accident), apporter son aide à la création de workflows (ex. accélérer les processus d'estimation de réparation basée sur des cas similaires) ou encore valider automatiquement qu'un formulaire provenant de différentes sources (fax, email ou documents papier) a été correctement rempli avant de le traiter.

Si certaines restent sceptiques face aux nombreux discours creux générés à ce sujet, la plupart des entreprises ont bien compris la plus-value de l'IA lorsqu'elle est véritablement mise en place.



RPA : L'AUTOMATISATION CONTRÔLÉE

Déjà présente depuis quelques années dans les secteurs de l'industrie, de la défense ou encore de la santé, la RPA (Robotic process automation) s'applique désormais au secteur de la documentation. Comme son nom l'indique, elle permet en substance d'automatiser, de manière 100 % informatique, des processus métiers nécessitant jusqu'alors une intervention manuelle. Le point sur cette innovation en plein essor.

Il y a quelques années, une nouvelle technologie faisait ses premiers pas sur le marché français, s'appuyant sur la robotique pour reproduire des activités habituellement réalisées par des opérateurs humains dans le cadre professionnel : la RPA (Robotic process automation). Cette solution logicielle est ainsi en mesure de s'atteler à une multitude de tâches, généralement répétitives, parmi lesquelles le tri et la classification de documents, la récupération ou le remplissage de formulaires, l'envoi d'emails, la récolte et l'analyse de data, etc. Autant de fonctionnalités prometteuses pour les entreprises, qui y voient un gain de temps et d'argent non négligeable.

Un exemple concret : les banques

Bien que nous soyons encore loin des scénarios de science-fiction où les machines prennent le pouvoir, certains domaines professionnels affichent déjà une avancée notable. C'est le cas des banques, qui ont su rapidement comprendre les intérêts de la RPA. En permettant à cette technologie d'accéder à un grand nombre de données et de les traiter, cette dernière est ainsi en mesure d'automatiser les processus de gestion des comptes (paiements en ligne, calendrier de virements, etc.) ou de faciliter la souscription de crédit (en analysant, par exemple, les différentes conditions de prêt, dont les revenus, l'état de santé du demandeur et diverses informations le concernant).

Un marché en pleine expansion

Loin d'être l'apanage des professionnels de la finance, la RPA s'est depuis exportée à de nombreuses autres activités, dont l'industrie, la documentation

et même l'armée. Le succès de cette technologie ne se dément pas. Le Gartner faisait état, dans son baromètre de juin 2019, d'un marché pesant plus de 846 millions de dollars, avec une hausse des dépenses mondiales de 63 %. 47 % du secteur, pourtant très concurrencé, sont dans les mains de 5 fournisseurs : UiPath, Automation Anywhere, Blue Prism, NICE, Pegasystems. Quant à Kofax, il est identifié par le Gartner comme l'un des principaux "niche players". Le classement reste cependant en constante évolution d'une année à l'autre, symbole du dynamisme des entreprises oeuvrant dans la RPA.

Des avantages pour dirigeants et collaborateurs

Malgré tout, cette vigueur ne tient pas seulement des acteurs du marché, mais également d'une demande toujours plus forte de la part des organisations de tous secteurs. Preuve en est, toujours selon les estimations de Gartner : la RPA aurait généré 1,3 milliards de revenus en 2019. Il faut dire que les entreprises ont tout à y gagner. Il s'agit en effet d'un gain de performance inégalable, certains éditeurs allant jusqu'à considérer qu'un logiciel robot serait trois fois plus performant que les employés. La gestion documentaire, qui fait partie des processus les plus automatisés, est ainsi largement facilitée. Sans compter que le retour sur investissement serait plutôt rapide, les fournisseurs évoquant une durée moyenne de douze mois. Pas question, néanmoins, de remplacer l'homme par la machine, l'objectif de la RPA étant avant tout de permettre à chacun de donner plus de valeur ajoutée aux tâches qui le nécessitent. En la matière, les robots peuvent être assimilés à de véritables simplificateurs de travail, permettant aussi bien d'éviter des erreurs, de détecter d'éventuelles fraudes ou de s'adapter aux évolutions réglementaires.

Renforcer l'expérience client

Au-delà de garantir l'efficacité du côté des professionnels, la RPA est également un levier à exploiter au service de l'expérience client. Grâce à cette robotisation des processus, le temps de réponse aux sollicitations des clients est largement réduit, ce qui contribue à renforcer leur satisfaction.

LA RPA À L'APPUI DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DES ORGANISMES PUBLICS

Si les promesses de la Robotic Process Automation ont déjà convaincu le secteur privé, elles trouvent aujourd'hui aussi écho dans le secteur public. La RPA constitue en effet une formidable opportunité pour réaliser et poursuivre de grands projets de transformation publique déjà engagés. Certains ministères, des collectivités locales et des organismes de la protection sociale ont décidé de franchir le pas.

En améliorant le lien avec les usagers (via des envois automatiques d'informations, d'emails, des notifications, etc.) et en évitant aux agents l'enchaînement de tâches manuelles rébarbatives et chronophages, la RPA permet d'améliorer le service public et, à l'heure de la dématérialisation, d'accélérer la transformation et la simplification des processus en facilitant les transferts de pièces-jointes, les dépôts en GED et les mises en paiement automatisées.

De la capture à la RPA

Kofax et Arondor ont apporté leur expertise à un organisme public du sud de la France qui souhaitait optimiser et automatiser le traitement de ses factures fournisseurs. "Nous avons réalisé un audit de l'existant et préconisé un certain nombre d'améliorations, précise Eric Colbeau, Responsable commercial secteur public chez Kofax. Mais le projet portait au départ sur la capture des documents, et non sur de la RPA". "Cet organisme disposait d'un système de numérisation et de traitement des factures fournisseurs que nous avons copieusement enrichi", ajoute Xavier Davila, Directeur de la BU Capture et RPA chez Arondor. Nous avons fait en sorte que ce système puisse aussi traiter tout le courrier entrant, y compris le mail, mais aussi les demandes émanant du portail de gestion de la relation usager. Notamment les demandes d'aide sociale. C'est à ce stade que nous avons préconisé un robot Kofax".

Traitement automatisé des demandes sociales

L'organisme souhaitait en effet que ces informations arrivent directement dans son ERP, afin de pouvoir instruire des demandes. Or, sans GED, ni workflow, l'opération s'annonçait compliquée. "Vu la présence de nombreux flux,

nous avons mis à disposition une GED et des bannettes numériques", complète Xavier Davila. D'autant que pour chaque demande, il y a d'abord une phase de complétude concernant l'identification du demandeur. Ce qui permet immédiatement de savoir si des demandes sont en cours, quels sont les précédents, etc. "Le système de bannettes et de GED permet d'ajouter des workflow pour gérer ces demandes et assurer un suivi précis", reprend Eric Colbeau. C'est donc le robot Kofax qui se charge de transférer le dossier de demande émanant du portail GRU dans la bannette "à traiter" et d'injecter les documents dans la GED.

D'autres possibilités en vue

Aujourd'hui l'organisme entrevoit d'autres utilisations du robot, notamment pour l'intégration d'IBAN au sein de son ERP afin de mettre à jour automatiquement les coordonnées bancaires. Clairement, les volontés d'automatisation se multiplient. "Dans les organismes publics, les procédures restent polluées par une myriade de micro-tâches qui, en cas de télétravail forcé, rendent les processus impossibles, pointe Eric Colbeau. La RPA cela permet d'alléger l'ensemble ces petites tâches et de traiter les saisies fastidieuses (ressaisir un RIB, les informations d'identité, etc.)". Sans compter que les organismes publics veulent pouvoir interagir avec leur ERP, alors que ces systèmes sont, pour la plupart, fermés. "Avec la RPA, il est possible de s'affranchir de ce manque d'ouverture, indique Xavier Davila. Le robot se contente de capturer l'interface des différents écrans de transaction pour automatiser des processus qui jusqu'à maintenant ne pouvaient pas l'être".

In fine, au même titre que la capture intelligente, la GED, l'IA et l'analyse sémantique, la RPA est sans conteste un outil de transformation digitale.



RPA, UNE TECHNOLOGIE AU SERVICE DES COLLABORATEURS

Retenant, depuis plusieurs années, l'attention des professionnels de tous secteurs, la RPA nécessite néanmoins de se poser quelques questions avant de se lancer : quels sont les besoins de l'entreprise ? Quels sont les avantages et les inconvénients de ces solutions ? Quel fournisseur choisir ? Comment mettre en place un processus d'automatisation ? Quelle est la somme à investir ? Éléments de réponses.

L'adoption d'une solution de RPA, de quelque nature que ce soit, requiert avant tout de s'interroger sur les besoins, actuels ou à venir, auxquels elle doit répondre. De manière générale, elle doit permettre de libérer du temps aux salariés pour qu'ils puissent se focaliser sur des missions nécessitant une intervention manuelle ou une réflexion plus poussée. Les fonctionnalités offertes par la RPA ouvrent un large champ des possibles, encore faut-il identifier clairement les tâches devant être automatisées. Elles peuvent être à la fois redondantes et pénibles

pour les agents, mais également chronophages ou génératrices d'erreurs. Inclure directement les acteurs in situ peut donc s'avérer très utile pour bien choisir sa solution de RPA.

Bien mesurer les risques en amont

Croire que la technologie peut tout résoudre serait une belle erreur ! Certes, les avantages offerts par l'automatisation sont nombreux (mise en place rapide, délais raccourcis pour le ROI, soutien aux processus métier), mais ils sont également accompagnés d'inconvénients dont il vaut mieux avoir connaissance avant de se lancer. La RPA doit en effet se limiter à des tâches simples, au risque que la technologie ne suive pas. Elle a également un impact direct sur l'architecture serveur, nécessitant souvent l'ouverture de sessions de travail verrouillées. Cet aspect particulier peut s'avérer d'autant plus problématique qu'il soulève des questions quant à la sécurité du réseau et des infrastructures virtuelles.

Pourquoi la RPA seule ne suffit pas ?



Être bien accompagné pour ne pas se tromper

Il peut cependant être relativement simple de faire le bon choix et de lever les points bloquants liés à la RPA en s'entourant d'experts du domaine. Pour les identifier, rien n'empêche de réaliser un rapide benchmark visant à comparer ces acteurs et leurs

solutions : UiPath, BluePrism, Automation Anywhere, AutoMate, Pega, NICE, Kofax, NTT-AT, etc. Là encore, le classement des entreprises de la RPA établi par le Gartner peut être une bonne piste de réflexion. Cette étape à ne pas négliger ne sera pas nécessairement la plus simple au vu du nombre de prestataires sur le marché.

Comment monter son projet de RPA

La stratégie d'amélioration des processus métiers nécessite généralement de créer un centre d'expertise (CoE) réunissant a minima les responsables IT de l'entreprise, un consultant métier (parmi les agents concernés) et un développeur ou architecte RPA. Ils seront les garants de la bonne mise en œuvre de la RPA. Dans ce sens, le CoE est chargé d'identifier les processus automatisables et les solutions adéquates, la gouvernance à adopter, l'intégration des robots dans l'architecture virtuelle de l'entreprise. Il doit également prévoir la maintenance de cette technologie et l'accompagnement des professionnels de l'organisation. Pour mener à bien ces différentes missions, il est recommandé d'effectuer un projet pilote (avec peu de robots) articulé autour de plusieurs étapes :

- audit des processus existants ;
- élaboration d'une stratégie d'amélioration de ceux-ci et définition des critères de succès ;
- identification des processus automatisables ;
- validation de la solution choisie ;
- définition d'une feuille de route visant à éprouver la stratégie établie précédemment.

Et la trésorerie, dans tout ça ?

Si les éditeurs évoquent tous un ROI rapide (un an en

moyenne), il n'en reste pas moins que l'investissement de départ peut être variable. Certains fournisseurs, à l'instar de WorkFusion et UiPath, proposent des logiciels de RPA gratuits, tandis que d'autres ont mis en place des plateformes de partage sur lesquelles sont accessibles des ressources utiles aux solutions d'automatisation. N'en demeure pas moins que le cabinet de conseil Deloitte estime qu'un projet de RPA peut aller de 4 000 à 15 000 euros pour les PME, et jusqu'à plusieurs millions d'euros pour les grandes entreprises. À bien garder en tête, donc.

Pour bien comprendre

En automatisant les tâches à faible valeur ajoutée, ces robots-logiciels procurent des gains de temps inédits. Quand il faut trente minutes à un humain pour remplir sa mission, le robot n'en met en moyenne que dix. L'erreur humaine est également balayée, le robot, une fois paramétré, étant infaillible. Si l'on ajoute à ces bénéfices le coût de cette solution et les délais nécessaires à sa mise en œuvre (entre six et huit semaines, soit un retour sur investissement particulièrement rapide), la RPA est une formidable opportunité pour libérer du temps utile aux agents et les redéployer sur des fonctions à plus forte valeur ajoutée.

5 raisons d'intégrer l'IA et la RPA



LE BPM : UN OUTIL AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Offrir aux entreprises une vue d'ensemble de leurs processus métier afin de les optimiser : tel est l'objectif du BPM (Business process management, ou Gestion des processus métiers en français). Cette méthodologie offre également aux organisations la possibilité de mieux comprendre le fonctionnement de leurs diverses activités (RH, commercial, SAV, etc.) ainsi que les interactions entre elles. De quoi renforcer leur agilité et leur efficacité.

Avec l'essor de la dématérialisation sont également apparues, il y a plus de dix ans, des solutions de gestion des processus métiers : les fameux outils de BPM (Business Process Management). S'ils sont généralement plus répandus dans le secteur privé (automobile, distribution, industrie, etc.) que dans le public, c'est encore une fois le marché de la banque qui a encouragé le développement de ces nouveaux procédés. En effet, il est aujourd'hui commun de devoir envoyer des documents (pièce d'identité, justificatifs variés, etc.) au format électronique. C'est justement le BPM qui a mis en lumière la possibilité d'automatiser le traitement de ces fichiers, et il est en cela indissociable de la RPA (Robotic process automation).

BPM et RPA, un couple fait pour durer

Le BPM a avant tout vocation à améliorer la performance et l'efficacité des agents d'une organisation. Grâce à lui, les entreprises doivent donc être en mesure de disposer d'une visibilité globale sur leurs processus métiers. Ceux-ci sont analysés en profondeur grâce au BPM, qui met en lumière les erreurs qui pourraient être évitées, les éventuels problèmes de communication entre les services, etc. La finalité de ce levier est donc bel et bien d'identifier les processus métiers qui pourraient être automatisés, afin que le personnel puisse se concentrer sur des tâches nécessitant une plus forte valeur ajoutée. La RPA intervient dans un second temps : elle correspond, en quelque sorte, à la mise en œuvre pratique des conclusions du BPM. En effet, elle englobe l'ensemble des processus à automatiser (tri et classification de dossiers virtuels, analyse de données ou affectation des emails,

par exemple). Il n'est finalement pas rare que les fournisseurs intègrent à la fois le BPM et la RPA dans leurs solutions.

Des fonctionnalités nombreuses pour toujours plus de bénéfices

Toujours plus nombreuses à constater les avantages du BPM, les organisations peuvent profiter d'une multitude de fonctionnalités permettant d'obtenir une vision globale de leurs processus métiers. Les plus communes d'entre elles portent notamment sur des outils de conception ou de dessin des processus, l'intégration d'autres systèmes d'information (base de données, logiciels, etc.), l'accès à des rapports statistiques et à des tableaux de bord intégrés, ainsi qu'à des indicateurs de performance (KPI). Ces fonctionnalités offrent finalement de multiples bénéfices pour l'organisation de l'entreprise, la communication et les échanges en interne, ou encore le suivi de la performance des salariés. Autant d'atouts à ne surtout pas négliger !

D'autant que la vie d'une entreprise est faite de changements permanents. Les processus métiers évoluent, en effet, sans cesse au gré des décisions stratégiques et de la pression de l'environnement. Le BPM s'inscrit donc dans la transformation digitale des organisations et s'impose comme la solution phare pour garder la maîtrise des processus métiers et atteindre les objectifs fixés en matière d'efficacité.



COMMENT OCÉANE CONSULTING DATA MANAGEMENT INTERCONNECTE VOS LOGICIELS

Océane Consulting Data Management s'est associé à plusieurs partenaires technologiques, chacun spécialisé dans un domaine particulier : capture et numérisation, ECM/GED, gestion de processus, automatisation, signature électronique, BPM, RPA, archivage électronique, coffre-fort numérique et IA. Et constatant l'absence d'interaction entre leurs solutions, l'entreprise a décidé de développer des connecteurs pour les faire dialoguer.

Nous nous sommes rendus compte qu'il y avait très peu d'interaction entre les solutions de nos partenaires. La solution de BPM de Bonitasoft, par exemple, n'offre pas d'interaction avec la signature électronique Oodrive. Aussi, lorsqu'un client souhaite intégrer des fonctionnalités de BPM et de signature électronique, nous n'avons pas de solution complète et combinée à lui proposer. D'où l'urgence de créer un lien fonctionnel entre les deux.

Créer un pont entre deux logiciels

Imaginez que vous travailliez sur un appel d'offres concernant la plateforme ECM de Nuxeo et que le client demande aussi à intégrer une solution signature électronique pour pouvoir valider les contrats, les bons de commande ou encore les bordereaux de réception directement dans la plateforme. Pour accéder à sa demande, nous avons donc développé un connecteur qui vient s'installer sur la plateforme ECM de Nuxeo et qui permet de lancer un processus de signature de contrats et ensuite de récupérer le document signé. Notre objectif n'est autre que de faciliter et d'automatiser les traitements, les échanges et les interactions entre les solutions, d'étendre leurs fonctionnalités standard et de permettre les transferts d'informations entre elles.

Des démonstrateurs pour montrer que ça marche

Nous avons donc sollicité nos partenaires pour leur exposer différents cas d'usage et leur avons demandé de nous accompagner sur les réponses à apporter. Nous avons même réalisé des "démonstrateurs" permettant de confirmer auprès de nos clients ou prospects la faisabilité technique de l'interfaçage entre les différentes solutions. Nous avons ensuite investi dans l'industrialisation de ces connecteurs qui seront disponibles au cours du premier trimestre. Grâce à eux, nous obtenons

une meilleure écoute de la part de nos clients, car nous montrons que ça fonctionne.

Connecteurs : quels sont les 3 axes de développement ?

Trois axes de développement ont été priorités. Le premier axe concerne l'édition collaborative avec OnlyOffice ou Microsoft (Office 365) et Nuxeo (ECM). Le deuxième axe concerne la sécurité des documents avec la création d'un connecteur entre le coffre-fort numérique (Cecurity) et la signature électronique (Oodrive). Le troisième axe concerne l'interconnexion entre la gestion des processus métier (Bonitasoft BPM) et la signature électronique (Oodrive) et le coffre-fort numérique (Cecurity). Nous couvrons ainsi la majorité des besoins.

Intégration vs connecteur : quelle différence ?

Lorsque nous n'avons qu'une seule demande d'interfaçage entre deux solutions, nous réalisons une intégration. Mais dès que plusieurs clients demandent les mêmes choses, il est plus pertinent de développer un connecteur. Cela permet d'accélérer les choses. D'autant que les clients achètent un connecteur (autrement dit, un produit) et ce qu'il y a autour, à savoir des garanties de fonctionnalités, des mises à jour, etc. Le connecteur a également l'avantage de pouvoir évoluer au gré des mises à jour des différentes solutions interconnectées.

Le développement de ces connecteurs nous permet enfin d'avoir une bonne visibilité technologique et d'apporter une garantie technique à nos clients. Tout le monde est gagnant.

Sébastien Guillaume
Consultant chez Océane Consulting DM



BPM : COMMENT DÉPLOYER UNE SOLUTION ?

La mise en place d'un BPM doit être mûrement réfléchi et répondre à des problématiques de performance et d'efficacité clairement identifiées par les organisations. Cette réflexion doit porter sur plusieurs aspects : les raisons pour lesquelles une entreprise se lance dans le BPM, les étapes pour réussir, et les moyens économiques, qui pourraient freiner certaines petites structures.

S'il est certain que le BPM présente de nombreux bénéfices pour les organisations (agilité, productivité, maîtrise des coûts, etc.), sa mise en place doit avant tout répondre à des besoins concrets. La gestion des processus métier n'est pas une fin en soi : elle doit répondre à des objectifs clairement définis. L'un des exemples les plus fréquents porte sur la gestion documentaire : grâce au BPM, il est possible de mettre en évidence le temps passé (voire perdu) par les collaborateurs sur la classification des dossiers ou la recherche d'information. Ce processus, pour peu qu'il soit automatisé, offrirait un gain de temps inestimable tout en permettant à ces collaborateurs de se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée. Un autre besoin que peuvent ressentir les professionnels qui se tournent vers le BPM est celui d'optimiser l'organisation des services : simplification des procédures, communication renforcée entre les différents métiers, rationalisation de certains usages récurrents pouvant être automatisés, etc. Là encore, le BPM peut s'avérer utile. Encore faut-il respecter les étapes nécessaires à la réussite de son lancement.

Bien réussir son projet de BPM : les étapes clés

Bien qu'il n'existe pas de traduction universelle du cycle de BPM, les grandes étapes de celui-ci sont généralement concordantes d'une proposition à l'autre. Voici les 4 principales étapes de ce cycle :

- Diagnostic et analyse de l'existant

La première phase consiste avant tout à évaluer les processus existants afin d'identifier ceux qui peuvent être améliorés (ex. un processus administratif lourd devenu incohérent avec la nouvelle stratégie basée sur l'agilité). Pour ce faire, il est recommandé de faire appel aux professionnels directement concernés.

Les axes de progression seront ainsi plus facilement définis grâce aux retours des acteurs sur le terrain. Il convient dès lors d'établir une cartographie des processus existants (afin d'avoir une vision exhaustive du fonctionnement de l'organisation) puis de définir des objectifs quantifiables, de performances notamment (aussi bien pour l'entreprise que pour la chaîne de valeur), mais aussi en termes de coûts et de délais, et de cibler les processus métier sur lesquels il faut travailler en priorité.

- Conception & Modélisation

Une fois les processus existants identifiés, c'est la conception des processus futurs qui commence. De cette étape, au cours de laquelle est définie la modélisation du processus, dépend directement le succès du cycle BPM. La conception peut, bien entendu, porter sur un processus inédit ou existant, qui nécessite d'être amélioré. Attention toutefois à ce que tous ces processus soient cohérents entre eux et se synchronisent parfaitement. Il convient dès lors de définir les règles métier, d'intégrer les procédures et workflows dans le logiciel BPM (ex. la distribution automatique dans des corbeilles spécifiques des demandes d'adhérents quel que soit le canal de communication et le versement dans la Ged des documents transmis...). Notez qu'il n'est pas forcément nécessaire de tout automatiser. Si certaines actions peuvent l'être, d'autres méritent encore une intervention humaine. D'autant qu'une automatisation intégrale peut générer une certaine rigidité et compliquer le traitement de certains cas non standards.



- Paramétrage du système & Exécution

Après la phase théorique de la conception, place à pratique. C'est à ce moment, tout particulièrement, que les éditeurs de logiciels et leurs partenaires intégrateurs interviennent pour accompagner les organisations dans le déploiement et la configuration de leurs solutions. Il s'agit en effet de paramétrer l'outil BPM afin que les processus modélisés répondent aux objectifs fixés précédemment. La configuration du système peut s'appuyer sur divers langages, parmi lesquels l'UML (Unified modeling language), le BPML (Business process modeling language) ou l'OSSAD (Office support systems analysis and design). Les processus développés en amont sont ensuite intégrés au système d'information et l'outil BPM entre en production et les premiers tests démarrent.

- Monitoring & optimisation

Le projet BPM ne se « termine » qu'une fois l'automatisation effective. Pour autant, il faudra mettre en place une surveillance continue grâce à des outils de reporting afin de s'assurer que l'outil de BPM répond bien aux objectifs préalablement définis et fournit les résultats attendus. Grâce à ces KPI, l'organisation peut, en effet, monitorer le

fonctionnement de ses processus et collecter des données afin d'ajuster et d'optimiser la solution déployée. Et s'inscrire ainsi dans une démarche d'amélioration continue.

Le BPM à tout prix

Tout comme le nombre d'étapes nécessaires à la mise en œuvre d'un projet BPM, les coûts qui y sont liés sont, eux aussi, très variables. Mieux vaut l'avoir en tête avant de se lancer : les éditeurs font fluctuer leurs prix selon divers paramètres, dont le nombre d'utilisateurs, la durée (quelques mois ou une licence sans limitation de temps) et l'accompagnement. Dans un premier temps, il est recommandé aux organisations de limiter le nombre de collaborateurs ayant accès aux logiciels. Certains fournisseurs proposent également des forfaits limités à un nombre fixé de collaborateurs, et d'autres des logiciels gratuits pour lesquels ne seront facturés que l'hébergement, la maintenance et l'assistance. Le paramétrage de la solution, son intégration, son test ou son déploiement pourront également avoir une influence non négligeable sur la somme totale à déboursier. À méditer !



KOFAX

Les logiciels Kofax aident les organisations à adopter dès aujourd'hui une démarche "Work Like Tomorrow". Grâce à la plateforme logicielle d'automatisation intelligente de Kofax, elles parviennent à transformer leurs processus métier nécessitant le traitement d'importants flux d'informations, à réduire les tâches manuelles et le nombre d'erreurs et à minimiser les coûts, tout en améliorant l'engagement client.

Nous réunissons de nombreuses fonctions dans une solution ultra-performante et facile à déployer : automatisation robotisée des processus (RPA), capture cognitive, orchestration des processus, mobilité et engagement, et fonctionnalités d'analyse. Avec à la clé, une baisse des risques de conformité, un gain de compétitivité, une croissance accrue et une hausse de la rentabilité.

Kofax garantit un retour sur investissement rapide à plus de 20 000 clients issus du secteur de la finance, des assurances, du secteur public, de la

santé, de la chaîne logistique, des prestataires de services BPO et d'autres secteurs d'activité. Kofax fournit ses solutions logicielles en direct et au travers d'un réseau de distribution comptant plus de 650 partenaires indirects et intégrateurs, dans une soixantaine de pays des Amériques, de la zone EMEA et en Asie-Pacifique.

KOFAX

KOFAX INTELLIGENT
AUTOMATION



LIVRE BLANC WORK
LIKE TOMORROW



CONTACT

www.kofax.com
18 rue Gustave Flourens
92150 Suresnes
nadia.naitammou@kofax.com

ARONDOR

Arondor est une Entreprise de Services du Numérique (ESN) créée en 2003 et spécialisée dans la gestion de la donnée non structurée. À l'origine intégrateur de solutions GED, Arondor a créé son centre de support en 2008 pour garantir et faire évoluer les solutions mises en places chez ses clients. Arondor a également su capitaliser sur l'ensemble des retours de ses clients pour développer ses propres logiciels et solutions orientées usage métier et expérience utilisateurs.

Depuis 2006, Arondor et Kofax s'engagent ensemble pour garantir à leurs clients les solutions les plus adaptées et le plus performantes du marché toujours au service des utilisateurs métier et de la performance organisationnelle. Basée sur une connaissance mutuelle approfondie, la collaboration de l'éditeur de logiciel américain et de l'intégrateur français est nourrie de nombreuses expériences terrain qui permettent à leurs clients de bénéficier des meilleures pratiques et du savoir-faire inégalé de leurs équipes.

Arondor est le premier partenaire de Kofax en

France bénéficiant du statut « Master VAD » avec un contrat de distribution couvrant l'Europe du Sud et celui de « Platinum » représentant un plus haut niveau de partenariat. Arondor est également membre du « Kofax Strategic Advisory Board » en Europe auprès de seulement 4 autres partenaires.


Activate your content

L'OFFRE RPAAS D'ARONDOR



L'EXPERTISE RPA ARONDOR
AU SERVICE DES CENTRES
DE SERVICES PARTAGÉS



CONTACT

www.arondor.com
24-26 Rue de la Pépinière
75008 Paris
sales@arondor.com

ALFRESCO

Fondée en 2005, Alfresco est une entreprise open source dont l'objectif est de faciliter le travail des équipes en s'assurant qu'elles accèdent rapidement aux informations dont elles ont besoin, quand elles en ont besoin.

Alfresco Digital Business Platform est une plateforme cloud native conçue pour répondre aux besoins des entreprises et faciliter leur transformation digitale. Elle fournit des services de gestion de contenu ouverts et sécurisés pour que vous puissiez exploiter pleinement le potentiel des informations clés liées à votre activité. Vos utilisateurs peuvent accéder au contenu partout et à tout moment grâce à une solution ECM (Alfresco Content Services) flexible et hautement évolutive. Intégrez facilement les applications métiers dont vous avez besoin au quotidien. Recherchez et consultez des contenus numériques, collaborez et partagez-les en toute sécurité. Les informations sont transmises à la bonne personne, au bon moment grâce à des outils de gestion des documents qui permettent de définir des règles métiers, des actions et des métadonnées.

ESSAYEZ ALFRESCO CONTENT SERVICES ET ALFRESCO PROCESS SERVICES



TÉMOIGNAGE DU CENTRE DE RECHERCHE DE LA NASA



Alfresco propose également :

- Alfresco Process Services, qui facilite la création, la publication et l'utilisation de modèles de processus et d'applications.
- Alfresco Governance Services, qui garantit une simplicité et un contrôle sans équivalents en matière de gouvernance de l'information, grâce à une plateforme de gestion des contenus et processus ouverte et entièrement intégrée.
- Alfresco Cloud, qui propose tous les avantages d'Alfresco Digital Platform sous forme de plateforme en tant que service (PaaS).



CONTACT

42, Avenue Montaigne
75008 PARIS
+33 1 85 64 09 07

NOUS CONTACTER

ATOS

Atos est le partenaire de confiance de la transformation digitale des grands groupes et du secteur public. Notre raison d'être ? Penser autrement, challenger nos modes de travail pour offrir la meilleure expérience client et anticiper les défis de demain. Notre facteur clé de succès : des talents épanouis.

Notre ambition ? Développer la qualité de l'environnement de travail et une organisation collaborative et sociale. Cela signifie recruter les meilleurs talents, valoriser les réussites individuelles et collectives, accompagner les développements de carrière...

Grâce aux compétences pointues de nos collaborateurs, nous construisons des solutions à forte valeur ajoutée, sur l'intégralité de la chaîne de valeur IT. Notre priorité ? Développer les talents et les compétences grâce à un important programme de promotion et de mobilité interne ainsi que des formations et cursus sur-mesure au

sein d'écoles prestigieuses.

Atos a formé une équipe de consultants et d'experts spécialement rodée aux solutions et composants d'Alfresco. Elle est ainsi capable d'accompagner les organisations françaises tout au long de leur projet (conseil, intégration, cloud) et de garantir leur succès.

CONTACT

River Ouest, 80 quai Voltaire
95877 Bezons cedex – France
Tel : 01 73 26 00 00

NOUS CONTACTER

ZOOM SUR LE PARTENARIAT AVEC ALFRESCO



PAROLES D'EXPERT SUR LA RÉSOLUTION DES DILEMME NUMÉRIQUES



DocuWare est un éditeur de logiciels de gestion électronique de documents (GED) et de gestion de contenu d'entreprise (ECM). Nos solutions GED/ECM accompagnent les organisations dans leur digitalisation en proposant des workflows automatisés et une gestion dématérialisée des documents pour les services Juridique, Finance/ Comptabilité, Ressources Humaines, Ventes/Marketing.

La GED DocuWare répond aux besoins des entreprises toutes tailles, PME/ETI et grandes entreprises. Nous sommes présents dans les secteurs suivants : industrie, banque, assurance, immobilier, automobile, administrations, collectivités, sociétés de services, retail...

Disponible en 16 langues, pour une utilisation on-premise ou dans le cloud, DocuWare est utilisé par 14 000 clients répartis sur 90 pays, et soutenu par un réseau de 650 partenaires à travers le monde. DocuWare dispose de deux sièges sociaux, en Allemagne et aux Etats-Unis, et de filiales en France, Espagne et au Royaume-Uni.

DocuWare Solutions cloud clés en main

DocuWare propose des solutions cloud prêtes à l'emploi pour la dématérialisation et l'automatisation des processus Achats, RH et Ventes des PME. Lancez-vous en seulement 3 jours ! Conçues spécialement pour les PME souhaitant se lancer rapidement et facilement dans la dématérialisation, les solutions cloud clés en main DocuWare vont vous permettre d'automatiser vos tâches répétitives, pour gagner du temps et de l'argent. Disponibles pour les équipes RH, achats/comptables et ventes, les solutions Cloud DocuWare sont préconfigurées. Elles se basent sur les processus les plus courants rencontrés au sein des PME françaises.

> Gestion des RH

Dématérialisez, centralisez et organisez les documents de vos employés au sein d'un répertoire centralisé, sécurisé, respectant la

réglementation RGPD. Votre service RH dispose de workflows prêts à l'emploi et des alertes pour gérer efficacement le suivi des candidatures, des embauches, l'intégration des nouveaux employés, les demandes de congés, arrêts de travail, notes de frais, etc. Des processus optimisés pour une meilleure intégration et une fidélisation de vos employés.

> Gestion des Achats

Dématérialisez et automatisez la gestion de vos processus achats : traitement des commandes en cours, des contrats et des factures fournisseurs, depuis la capture des documents, la synchronisation avec votre ERP, en passant par l'extraction automatique des données et la validation. Éliminez les tâches manuelles et les risques d'erreur associés, améliorez vos relations fournisseurs et laissez votre équipe se concentrer sur des projets à plus forte valeur ajoutée.

> Gestion des Ventes

Dématérialisez et automatisez la gestion de vos processus liés aux ventes : traitement automatisé des offres commerciales, des commandes à traiter, des factures clients et des devis en cours, y compris en situation de mobilité. Bénéficiez de workflows prêts à l'emploi pour gérer efficacement le suivi de l'ensemble des actions commerciales : alertes, relances, validation, règlement, gestion des litiges, etc. Améliorez votre relation client et boostez le closing de vos ventes.



DEMANDER UNE DÉMO



NOS LIVRES BLANCS



NOS WEBINARS



CONTACT

DocuWare SARL

17 rue du Colisée

75008 Paris.

Email : infoline@docuware.com

Tél : +33 (0)1 57 19 03 23

M-Files révolutionne le marché de l'ECM et des solutions de gestion d'informations d'entreprise en général, grâce à une toute nouvelle approche unique éliminant les « silos » d'information et fournissant un accès rapide et simple aux données et contenus recherchés depuis n'importe quel système ou dispositif d'entreprise.

Cette nouvelle approche portée par M-Files et baptisée "gestion intelligente de l'information" s'appuie sur trois piliers :

Les métadonnées

M-Files révolutionne les approches traditionnelles en gérant de manière intuitive les informations par nature, plutôt qu'en fonction de leur emplacement de stockage. Vous n'avez plus besoin de réfléchir à l'emplacement de stockage d'un document, il vous suffit de le répertorier et de le lier à d'autres éléments importants de votre entreprise, tels qu'un client, un projet, un dossier, etc.. Il apparaîtra alors de manière dynamique, au besoin, grâce aux permissions et flux de travail automatiques.

Le système neural

Grâce à l'architecture ouverte de M-Files, il n'est plus nécessaire de stocker une information dans un référentiel unique et monolithique. En effet, la solution M-Files prend en charge des connecteurs d'autres systèmes et référentiels, y compris les dossiers réseau partagés, les e-mails, les services de partage de fichiers, la CRM, l'ERP, les systèmes d'ECM et plus encore. Vous pourrez accéder et gérer les informations sans perturber les systèmes et processus existants.

L'intelligence artificielle

M-Files tire parti de l'intelligence artificielle pour automatiser, simplifier et assister l'utilisateur lors de ses interactions avec les informations, notamment, la manière donc les métadonnées sont générées et appliquées afin que ces

informations soient correctement classifiées et organisées, et ce de manière intuitive.

Une gestion intelligente de l'information

M-Files propose ainsi une solution intelligente de gestion de l'information qui améliore la performance des entreprises en permettant aux salariés de gérer et d'exploiter simplement leurs données et documents depuis leur ordinateur, mobile ou tablette. Contrairement aux systèmes de gestion de contenus classiques, M-Files unifie les systèmes et s'intègre rapidement au cœur des systèmes d'information sans nécessiter la migration des contenus. L'utilisateur accède facilement à l'information depuis un point unique, quel que soit le dossier ou progiciel dans lequel elle est stockée (dossiers réseau, SharePoint, services de partage de fichiers, systèmes ECM, CRP, ERP, etc..). Grâce à des technologies d'Intelligence Artificielle et notamment à la Couche de Métadonnées Intelligentes (IML), M-Files favorise le travail collaboratif en brisant les silos informationnels.

Depuis sa création, M-Files a étendu sa présence dans le monde et son réseau de partenaires. Ses produits sont ainsi disponibles en 33 langues, parlées dans plus de 100 pays.

M-Files®

UN EBOOK SUR M-FILES
ET TEAMS



COMMENT METTRE EN PLACE
LES MEILLEURES CONDITIONS
DE TRAVAIL À DISTANCE



ESSAYER M-FILES PENDANT
30 JOURS



CONTACT

www.m-files.com
Campus Aviso - Bat. A
49-51 Quai de Dion Bouton
92800 Puteaux
Tel : +33 (0) 1 86 95 05 15
contact@m-files.com

À l'ère du digital, les solutions d'ECM prennent désormais en compte la manière dont les entreprises créent, utilisent et partagent leurs contenus. Nuxeo propose une plateforme de gestion de contenu innovante, permettant aux entreprises de tirer pleinement parti de leur information.

Nuxeo offre la plateforme de gestion de contenu la plus innovante du marché afin d'aider les organisations à exploiter le potentiel de leurs contenus d'entreprise—quel que soit l'endroit où ils se trouvent—via des applications modernes, exploitant les dernières technologies d'intelligence artificielle.

La plateforme Nuxeo est :

- Evolutive. Nuxeo s'adapte aux besoins actuels des entreprises. Gérez des milliards de ressources de formats divers, stockées au sein de n'importe quel système ou référentiel.
- Flexible. Elle gère l'ensemble des types de fichier – des documents traditionnels, rapports, scans, tableurs, aux ressources numériques comme les images, les fichiers audio, 3D ou les vidéos.
- Connectée. Elle propose une vision véritablement centralisée de l'information en connectant l'ensemble des systèmes de contenus et données au sein de l'entreprise : applications métiers, solutions ECM, solutions de partages de fichiers dans le Cloud et on-premise.
- Conçue pour le Cloud. Elle permet de tirer pleinement parti des solutions de stockage cloud, bases de données et services web, et ce de manière facilement configurable.
- Personnalisée. Des interfaces personnalisées créées en quelques clics offrent aux utilisateurs un accès rapide et simplifié à leur contenu, sans changer leurs habitudes de travail.
- Intelligente. Conçue pour tirer pleinement parti des fonctionnalités de classification, reconnaissance et prédiction basées sur l'intelligence artificielle afin d'automatiser les processus manuels et accroître la productivité.

Repenser le contenu

Documents électroniques, images scannées, photos, graphiques 3D, vidéos ou même posts publiés sur les réseaux sociaux : tout est du contenu. Il en va de même pour les données qui décrivent ce contenu : listes d'ingrédients, codes postaux, profils de célébrités, etc. Le contenu désigne toute l'information qui impacte votre activité, quelle que

soit la forme qu'il prend.

Une plateforme de gestion de contenu innovante

Le contenu, c'est de l'information. L'information, c'est une opportunité. Nous sommes convaincus que l'information doit vous permettre de prendre une longueur d'avance sur vos concurrents, que ce soit pour améliorer votre expérience clients, votre productivité, vous permettre de créer de nouveaux services et produits plus rapidement ou tout simplement d'innover. Et c'est pour cette raison que notre plateforme diffère complètement des offres de gestion de contenu traditionnelles et propose une nouvelle vision de la GED, de l'ECM et du DAM qui s'affranchit des barrières traditionnelles de ces marchés pour vous proposer une plateforme gérant tous types d'information, quel que soit l'endroit où ils se trouvent, sans modifier les habitudes des utilisateurs. Plus agile, elle s'adapte mieux aux besoins des entreprises et de leurs clients à l'ère du digital.

Moderniser sa gestion de contenu

Dans un monde où les technologies évoluent plus vite que les entreprises, moderniser sa gestion de contenu peut être un avantage compétitif conséquent. Nous proposons toutes les fonctionnalités « classiques » de gestion de contenu, avec par ailleurs une approche low-code vous permettant de tirer réellement parti de votre information, de gérer vos documents, d'automatiser vos processus métiers ou encore d'améliorer vos politiques de gouvernance et de stockage. Vous pouvez aller encore plus loin grâce au module d'Intelligence Artificielle (IA) le plus innovant du marché, vous proposant d'entraîner des modèles sur vos propres données et ainsi tirer pleinement parti de votre information.

NUXEO

CONTACT

www.nuxeo.com
90 Rue Damrémont
75018 Paris
educhateau@nuxeo.com

DÉCOUVREZ COMMENT ACCOR
UTILISE NUXEO



LIRE LE RAPPORT GARTNER
MAGIC QUADRANT



DÉCOUVREZ COMMENT SNCF
UTILISE NUXEO



Océane Consulting Data Management est un pure player sur toute la chaîne de dématérialisation. Expert en gestion de données d'entreprise, l'ESN accompagne les organisations dans leur transformation digitale, et plus particulièrement dans la dématérialisation de leurs processus et de leurs documents.

Les solutions que nous proposons à nos clients sont basées sur les progiciels les plus robustes du marché. Notre force réside dans notre capacité à les adapter, les interconnecter, afin de fournir à nos clients une solution au plus proche de leurs attentes et enjeux. Nos clients nous sont d'ailleurs fidèles pour cette compréhension précise de leurs attentes et nous permettent ainsi de travailler avec eux sur des projets s'inscrivant dans la durée.

Un travail d'orfèvre

Chez Océane nous valorisons l'expertise de nos collaborateurs. Pour cela, nous avons à cœur d'investir dans la formation, de favoriser l'apprentissage, tout en misant sur le recrutement de consultants expérimentés. La force d'Océane Consulting Data Management réside notamment dans son plateau de développement regroupant au sein d'un même lieu l'ensemble de son équipe de réalisation. L'organisation de cette équipe, composée d'une quarantaine de collaborateurs avec différents niveaux d'expériences (de zéro à plus de vingt ans !), nous permet de fournir les services attendus par nos clients de manière très agile et ceci quelque soit le mode de delivery. Nous profitons d'une capacité de montée en compétences très importante et d'un plateau de développement organisé autour de deux directions et de six pôles.

Des experts du traitement du cycle documentaire

Pure player sur la chaîne de dématérialisation, Océane Consulting DM propose une large palette de services comprenant :

- l'intégration de logiciels partenaires OCR, LAD, RAD, ECM, GED, BPM, RPA, IA sémantique, coffre-fort numérique, signature électronique, parapheur.
- l'édition de connecteurs permettant de faire dialoguer entre elles différentes solutions.
- AMOA, choix de solutions et cartographie documentaire, accompagnement métier (dématérialisation des bulletins de paie, notes de frais, factures, etc.).

Notre expertise intervient à toutes les étapes du cycle de vie de la donnée et de la chaîne de dématérialisation des processus et des documents. Nos clients attendent, en effet, de nous que nous soyons en capacité de les accompagner sur l'ensemble de la chaîne de valeur et dans le temps (2/3 de notre chiffre d'affaires est réalisé sur des contrats pluri-annuels).



NOUS CONTACTER



LINKEDIN



CONTACT

www.oceaneconsulting.com
Thomas SOCCOL
Directeur Commercial
Email : tsoccol@oceaneconsulting.com
Tél : 06 73 98 13 82

À travers 13 000 collaborateurs et une présence dans 14 pays, Tessi propose en Europe une offre globale de Business Process Services. Elle combine des services de conseil, d'intégration, des prestations outsourcées de back-office métiers, de relation client et de marketing, ainsi que des technologies innovantes pour la digitalisation des entreprises.

Notre vision des Business Process Services, c'est le sens du client. Afin d'accompagner au mieux sa transformation digitale, nos offres associent le meilleur du service et de la technologie, dans une ambition unique : fluidifier vos parcours utilisateurs et optimiser les processus associés.

Véritable tiers de confiance, Tessi propose des offres de services de délégation partielle ou totale, des technologies pour la confiance numérique de vos échanges. Capable d'intervenir à chaque étape de l'expérience utilisateur, nous agissons comme « apporteur de valeur » en modernisant vos solutions de gestion de l'information, grâce à nos expertises des nouvelles technologies d'IA, de RPA et de Case Management.

En prenant part à vos enjeux, nous nous positionnons comme un véritable partenaire de services essentiels externalisés (PSEE).

Nos offres :

Digitalisation des processus documentaires

Nous vous proposons, une offre complète de digitalisation des processus documentaires ou financiers, permettant de capturer, de centraliser et d'archiver toutes les informations en un minimum de temps, en toute sécurité. Vous pouvez ainsi adresser l'ensemble de vos canaux d'interactions usagers, en faisant converger toutes les informations nécessaires à la gestion de l'information vers un point de traitement unique.

Back office métiers

Notre valeur ajoutée dépasse le traditionnel Business Process Outsourcing (BPO) et réside dans l'alliance entre l'expertise humaine et la maîtrise des outils technologiques les plus adaptés aux activités de nos clients. C'est ce que nous appelons les Business Process Services (BPS). En nous déléguant la gestion partielle ou totale de vos processus métier, vous êtes gagnants sur tous

les plans : meilleurs résultats opérationnels, plus vite, moins cher et totalement conforme !

Relation client et marketing

En nous confiant la gestion de votre relation client, vous améliorez vos interactions quotidiennes avec vos consommateurs, clients ou usagers (téléphone, e-mail, applications mobiles, chatbots, etc.).

Conseil & intégration

Nous répondons aux besoins des services d'audit, d'assistance maîtrise d'ouvrage, de direction de projet et d'intégration de plateformes technologiques sur-mesure dans les domaines de la Gestion de la Communication Client (CCM), de la Gestion de Contenu d'Entreprise (ECM), de la Monétique & Moyens de Paiement, du Parcours Client, de la Blockchain et de la Conformité RGPD. Fort d'un Centre de Services Partagé Européen, nous avons la capacité de mobiliser très rapidement les ressources compétentes au service de votre projet.

Edition de logiciels

Nous éditons et intégrons des plateformes logicielles destinées à automatiser la gestion des flux et des échanges et à garantir les conditions de la confiance numérique. Modulaires et largement déployées, en mode hébergé ou en mode licence, elles répondent aux besoins clés d'une entreprise : Document management, Paiements, CRM et marketing automation, Sécurité et confiance numérique, Processus métier.

tessi

**DÉCOUVREZ NOS SOLUTIONS
IA / RPA**



**DÉCOUVREZ NOS SOLUTIONS
ECM / CASE MANAGEMENT**



CONTACT

Tessi France
www.tessi.eu
116 rue de Silly
92100 Boulogne Billancourt
contact@consulting-and-integration.tessi.eu

CLOUD ET ZÉRO PAPIER : LA DÉMAT NOUVELLE DIMENSION

96
PAGES



Les clés
pour réussir
votre projet !

Cherchant à toujours mieux répondre aux besoins des activités privées et publiques, la dématérialisation ne cesse d'évoluer. Selon le contexte, telle approche conviendra mieux qu'une autre... Affaire d'état du système d'information, de gouvernance et de stratégie. Mais derrière l'engouement pour le cloud (Saas), le marché doit être décrypté. De la Ged au réseau social d'entreprise, de multiples briques et assemblages peuvent servir la dématérialisation, tandis que l'intelligence artificielle bouscule les habitudes. Les derniers impératifs juridiques sont rappelés. Les concepts et les normes utiles sont décrits. Des méthodes montrent comment analyser ses processus et flux documentaires et élaborer le Swot déclencheur de son projet de dématérialisation. Comment se lancer dans la mise en oeuvre ? En connaissant les outils, matériels et logiciels, en acquérant de la méthode et en prenant exemple sur des retours d'expérience : gestion du courrier, traitement de la facture, signature électronique, coffre-fort numérique, automatisation des processus.

SOMMAIRE

Partie 1 - cap sur la dématérialisation

Accéder aux contenus dématérialisés : un challenge technologique permanent
Lents progrès de la gouvernance de l'information numérique (Baromètre 2019)
AP22 : cap sur la dématérialisation
Le marché de la dématérialisation poursuit sa mue
La gouvernance vue par les éditeurs
Collaboratif : le partage n'est plus une option
Intelligence renforcée
Des processus de plus en plus mobiles et intelligents
Réalités de la blockchain

Partie 2 - prérequis

Supprimer ou archiver : point juridique
10 concepts clés de la démat
Démat et records management : l'essentiel des référentiels
Processus métier et processus documentaire : une même démarche d'analyse
Utiliser le Swot dans un projet de démat

Partie 3 - mise en oeuvre

Bien choisir son scanner
Panorama de l'offre de scanners
Logiciels : toute la gamme, mais pour quelle partition ?
Panorama des solutions de Ged, gestion de contenu, records management
Pour une Gestion électronique de courrier physique évolutive
CD92 : duo d'applications pour la démat courrier
OpenBee, le fil d'Ariane de Garnier-Thiebaut pour ses factures fournisseurs
Marché et usages de la signature électronique
La signature électronique en 7 points clés
Gecina, le bail signé électroniquement
Signez pour le crédit zéro papier !
Coffres-forts numériques : le champs des possibles
Panorama des offres de coffres-forts numériques RH
Le coffre-fort numérique s'ouvre aux documents RH
Conseil régional d'Ile-de-France : une démat RH... très humaine
RPA et IPA : des processus métier autonomes et intelligents
Les robots logiciels sont parmi nous
Cipav : automatisation des processus pour de meilleurs services

Partie 4 - le quiz de la démat

Présentation non contractuelle. Archimag et ses guides pratiques sont des publications du groupe SERDA

GUIDE PRATIQUE N°65

Cloud et zéro papier : La démat nouvelle dimension

À renvoyer accompagné du règlement à Archimag 24, rue de Milan F-75009 Paris

Tél : +33 1 55 31 92 30 - Fax : +33 1 44 53 45 01 - Courriel : infos@archimag.com - Site : www.archimag.com

- OUI**, je commande exemplaire(s) PAPIER au prix unitaire de 99 euros TTC, soiteuros TTC (TVA 2,10% + 4,50 euros de frais de port)
 - OUI**, je commande exemplaire(s) PAPIER au prix unitaire de 89,10 euros TTC, soiteuros TTC (Tarif abonné, 10% de remise incluse) (TVA 2,10% + 4,50 euros de frais de port)
 - OUI**, je commande exemplaire(s) PDF au prix unitaire de 89 euros TTC, soiteuros TTC (TVA 2,10% incluse)
 - OUI**, je commande exemplaire(s) PAPIER + PDF au prix unitaire de 149 euros TTC, soiteuros TTC (TVA 2,10% + 4,50 euros de frais de port)
-Soit un total de euros TTC

NOM :
PRÉNOM :
FONCTION :
RAISON SOCIALE :
SECTEUR D'ACTIVITÉ :
ADRESSE :
CODE POSTAL / VILLE :
PAYS :
TÉL :
COURRIEL :

Signature ou cachet :