



Swisscom s'affranchit des formats de documents avec DocBridge® Impress

Témoignage client | Compart



L'opérateur suisse choisit Compart pour générer ses factures clients dématérialisées au format HTML5, évitant ainsi de devoir concevoir autant de modèles de documents que de canaux de diffusion demandés par les clients (imprimé, web, mobile).

Premier opérateur Internet, TV et téléphonie mobile en Suisse, Swisscom compte aussi parmi les entreprises européennes les plus innovantes. Leader sur la 5G, déployée en Suisse depuis décembre 2019, l'opérateur est aux avant-postes pour la transformation numérique de ses clients. Il a ainsi été l'un des premiers, au début des années 2000, à proposer le téléchargement des factures dématérialisées au format PDF.

Factures clients au format HTML5

Aujourd'hui, Swisscom innove en adoptant la présentation des relevés de consommation au format HTML5, pour faciliter la consultation sur les appareils mobiles. L'interactivité du format HTML5 a aussi permis d'intégrer un bouton « paiement », qui permet de déclencher directement le règlement de la facture. « L'objectif est de rendre le processus de paiement aussi pratique que possible », explique Philip Achermann, chef de la facturation des abonnements chez Swisscom. Outre un véritable gain en termes de confort d'usage et d'expérience client, ce système offre au client plus de sécurité, en lui évitant de recevoir des rappels en cas d'oubli de règlement. La diffusion des factures au format HTML5 contribue également

à accélérer le cycle de règlement, au bénéfice de la trésorerie de l'opérateur. Fort de ce nouveau dispositif, Swisscom multiplie les campagnes d'information pour encourager ses clients à adopter la facture dématérialisée HTML5. En 2018, 300 000 clients avaient adopté la facturation sur mobile.

Anticiper les nouveaux canaux de communication

A la pointe de l'innovation, l'opérateur se projette déjà dans le futur : « Notre industrie doit s'adapter aux nouveaux médias beaucoup plus tôt que les autres », explique Philip Achermann, qui pense déjà aux nouveaux canaux de communication tels que les assistants vocaux (Alexa, Siri, Bixby, etc.), les chatbots

ou encore la nouvelle box TV Swisscom. « À l'avenir, d'autres canaux s'ajouteront, que nous ne connaissons même pas aujourd'hui. C'est pourquoi il faut également déployer le plus tôt possible le socle technologique nécessaire ».

Nativement digital, et créé une fois pour toutes

Pour répondre à ces enjeux, Swisscom a retenu la solution DocBridge® Impress de Compart. Indépendante des plateformes et reposant sur une architecture cloud évolutive, DocBridge® Impress permet à Swisscom de s'affranchir, dès la phase de conception, des formats de documents (par exemple A4), afin de concevoir un modèle de document nativement pensé pour le digital et s'adaptant à tous les canaux

Résumé

L'opérateur Internet, TV et mobile Swisscom s'appuie sur DocBridge® Impress de Compart pour émettre ses factures clients au format natif HTML5, en toute indépendance vis-à-vis des canaux de diffusion. Avec la mise en œuvre de DocBridge® Pilot en 2017 pour gérer l'ensemble de sa production sortante, Swisscom dispose désormais d'un socle de communication client omnicanal prêt pour les prochaines évolutions, parmi lesquelles les assistants vocaux et la génération de document à la demande.

Swisscom s'affranchit des formats de documents

de diffusion. Le document à diffuser est stocké sous formes de données structurées (XML, CSV par exemple). Et ce n'est qu'au moment où il est « appelé » pour affichage sur le mobile ou par le navigateur web du client qu'il est mis en forme en fonction des caractéristiques de ce support.

Flexibilité et évolutivité

La mise en œuvre de DocBridge® Impress a aussi apporté à Swisscom plus de flexibilité

de l'eau les modifications nécessaires sur les et plus de réactivité pour implémenter au fi documents. DocBridge® Impress tire pleinement parti des standards ouverts HTML 5, XML, CSS au lieu d'imposer la maîtrise d'un langage de composition propriétaire. Cette simplicité est aussi un gage de performance. En production, Swisscom utilise aujourd'hui DocBridge® Impress pour générer plus de 40 millions de documents par an, en quatre langues, et pour tous les supports existants et à venir qu'utilisent leurs clients (imprimé, web, mobile...).

Demain, la génération de documents à la demande

En 2017, Swisscom avait également déployé un socle de post-composition DocBridge Pilot pour centraliser la gestion de la production des documents sortants quel que soit le canal de diffusion. DocBridge® Impress vient compléter le dispositif en facilitant la génération ou la régénération des documents à la demande du client final et sur tous les canaux. Avec cette approche, Swisscom combine performance et économies tout en préparant efficacement l'avenir de sa communication client omnicanale..

La solution mise en oeuvre

DocBridge® Pilot (système de gestion des sorties)

- Un socle central de post composition permettant d'organiser la diffusion des documents sortant sur l'ensemble des canaux actuels et futurs.
- Préparation et diffusion des documents aujourd'hui 3x plus rapide qu'auparavant.
- Réduction des coûts de maintenance d'environ 70 %.
- Envoi annuel de plus de 40 millions de documents par an.

DocBridge® Impress (création de documents)

- Un «système de mise en page» moderne et flexible pour la création de documents pour tous les canaux de communication analogiques et numériques allié à un moteur de composition robuste, performant et compatible avec toutes les architectures logicielles récentes (Docker, kubernetes, virtualisation classique, etc.)
- Basé sur la norme HTML5 - aucun savoir-faire propriétaire en matière de programmation n'est requis.
- Grande flexibilité – l'obligation de maintenance est considérablement réduite par rapport aux approches traditionnelles.

A propos de DocBridge® Impress

DocBridge® Impress est un logiciel évolutif et compatible toutes plateformes pour la conception de documents libérés des contraintes de formats et de supports de consultation.

Reposant sur le standard ouvert HTML5, il a été pensé pour une utilisation simple, sans compétences techniques spécifiques ni langage propriétaire. Les documents générés avec DocBridge® Impress sont omnicompatibles et conformes aux spécifications PDF/UA et WCAG. DocBridge® Impress est utilisé par les entreprises qui veulent accéder, sans bouleverser l'existant ni recréer un modèle pour chaque format de diffusion, à tous les canaux de communication modernes existants et à venir.

Principales fonctionnalités :

- HTML5 étendu par des fonctions relatives à l'impression.
- Stockage de la logique commerciale et linguistique.
- Gestion intégrée des modèles, images, modules de texte et autres ressources pour des documents cohérents et homogènes.

DocBridge® Impress est un logiciel de la gamme DocBridge® qui comporte également

- DocBridge® FileCab pour la centralisation des courriers unitaires avec suivi intégré.
- DocBridge® Delta pour le contrôle de qualité automatisé.
- DocBridge® Conversion Hub pour la conversion en format normé (PDF Iso par exemple) de tout type de document en trant (bureautique, emails, PDF).
- DocBridge® Gear, une plate-forme pour l'automatisation/modélisation des processus dans la communication avec les clients.
- DocBridge® Audittrack, pour une traçabilité globale du cycle de vie du document.
- DocBridge® Spool pour le pilotage d'imprimantes de production.
- DocBridge® View pour la visualisation et l'édition de documents stockés électroniquement.

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38
71034 Böblingen
Allemagne
Téléphone: +49 7031 6205-0
info@compart.com

Southern European Region

Compart France S.A.S. GmbH
Tour Part Dieu
129, rue Servient
69326 Lyon Cedex 03
France
Téléphone: +33 4 78 63 69 90
info@ser.compart.com