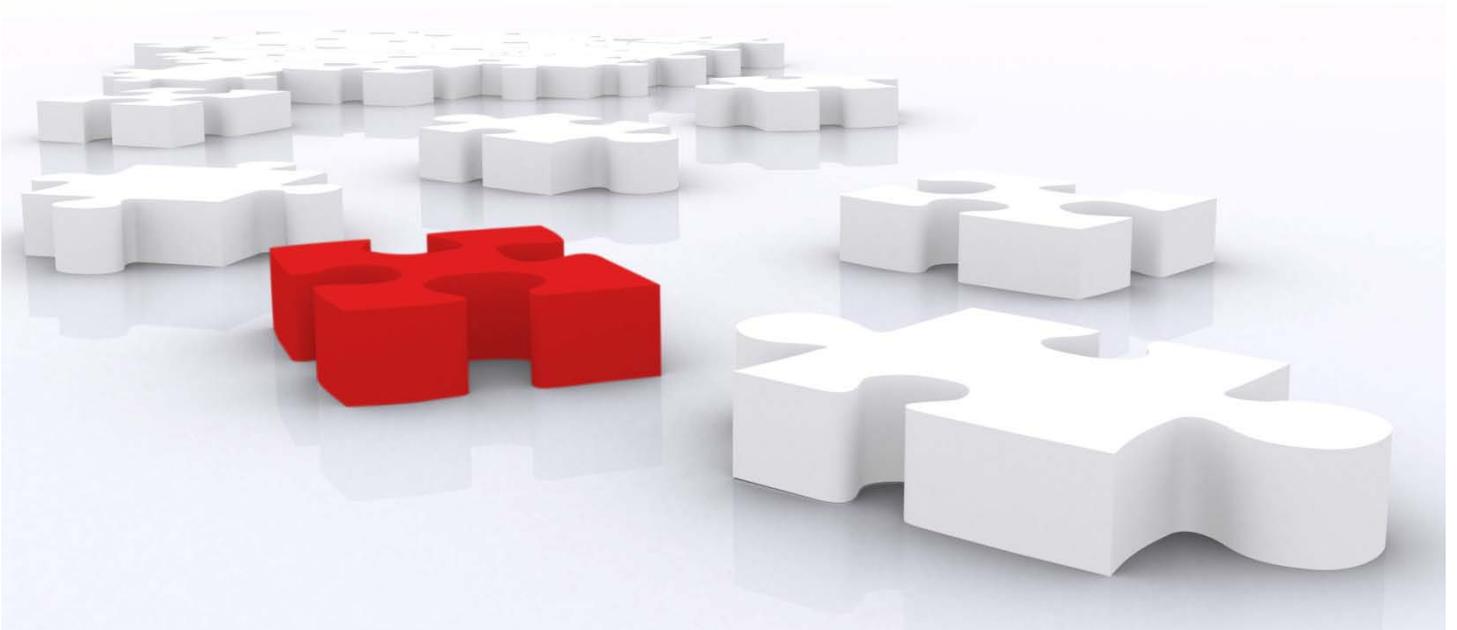


L'urbanisation de la production documentaire, un cran plus loin



Copyright © Compart AG, 2015

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38

71034 Böblingen

Allemagne

Téléphone : +49 7031 6205-0

Téléfax : +49 7031 6205-555

Compart France S.A.S.

Tour Part Dieu

129, rue Servient

69326 Lyon Cedex 03

France

Téléphone : +33 4 78 63 69 90

Téléfax : +33 4 78 63 69 99

01.06.2015

Compart est une marque déposée de Compart AG.

Tous droits réservés, y compris les droits de reproduction partielle, par des moyens photomécaniques (microcopie et traitement électronique inclus) ainsi que l'exploitation par des bases de données ou d'autres dispositifs similaires.

Le présent document est fourni à titre d'information uniquement. Bien qu'ayant apporté le plus grand soin à la rédaction du contenu de ce document, nous ne pouvons toutefois en garantir l'exactitude et nous vous sommes reconnaissants de nous signaler d'éventuelles erreurs ou imprécisions.

】 Sommaire

▪ Introduction.....	4
▪ Les flux documentaires se complexifient.....	4
▪ Production documentaire multicanale, avant tout un défi d'urbanisation.....	6
▪ Eviter l'effet boîte noire.....	7
▪ La réutilisation, créatrice de valeur ajoutée	10

Introduction

L'évolution de la communication multicanale et la transformation numérique des entreprises renforcent la nécessité d'urbaniser la production documentaire pour éviter l'effet boîte noire. Pour y parvenir, il convient d'agir à deux niveaux, en réduisant la dépendance des applications documentaires entre elles, et en facilitant la réutilisation des processus d'impression ou de publication digitale des documents sortant.

Les entreprises font face à une accélération exponentielle des flux documentaires. Celle-ci est autant liée à l'évolution des comportements de clients désormais hyperconnectés, qu'au développement des logiques de collaboration inter-entreprises. D'un côté, il faut pouvoir répondre de manière cohérente et à tout moment aux clients sur tous les canaux de communication, depuis le courrier traditionnel jusqu'aux réseaux sociaux. De l'autre, l'émergence de nouveaux modèles économiques collaboratifs pousse les entreprises à s'ouvrir toujours plus sur l'extérieur, à combiner leurs produits et services avec d'autres pour créer ces expériences clients personnalisées attendues par la clientèle. Ce que ces deux dynamiques ont en commun, c'est la multiplication simultanée des sources d'information et des canaux de diffusion. Qu'il s'agisse de satisfaire leurs clients ou d'échanger avec leur écosystème, les entreprises sont amenées à produire toujours plus de documents composés à partir d'une variété toujours plus grande de sources.

Les flux documentaires se complexifient

Un détour par l'évolution des comportements clients aide à comprendre cet enjeu. Dans une étude récente, le cabinet Accenture tire les conséquences de l'adoption massive des technologies connectées par les consommateurs. L'expérience client, explique le cabinet, est devenue non-stop (voir fig.-1). Grâce au mobile et aux réseaux sociaux, le client est en interaction constante avec la marque, même lorsque celle-ci ne s'adresse pas à

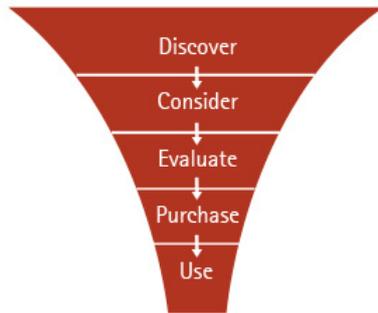


Crédit image Fotolia

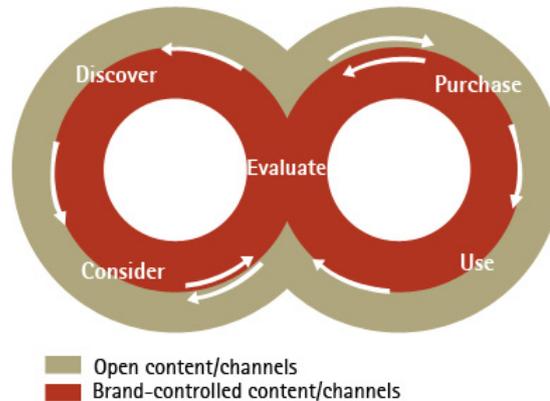
lui. Pour Accenture, le client a pris le contrôle de sa relation avec la marque. A travers les billets postés sur les blogs, les forums ou les réseaux sociaux, ou à travers ses comportements de navigation dans les boutiques en ligne, il lui impose de prendre en compte son avis et ses attentes. Chacun de ces moyens d'expression non contrôlés par l'entreprise devient une source d'information qui doit être prise en compte dans les processus métiers, et souvent en temps réel, pour ensuite être reflétée dans les documents produits par l'entreprise.

Le modèle Accenture de l'expérience client non-stop

The traditional funnel



The Accenture Nonstop-Customer Experience Model



Source: Accenture analysis

La vision traditionnelle du parcours client en tunnel a évolué sous l'influence des nouveaux canaux de communication, et notamment des réseaux sociaux

Ce qui est vrai pour l'évolution des comportements clients l'est aussi pour celle des entreprises. L'économie connectée se traduit de plus en plus par le développement de logiques de collaboration interentreprises. Celles-ci apparaissent à deux niveaux. D'un côté, les technologies et les objets connectés s'appuient de plus en plus sur une combinaison de produits techniques et de services à valeur ajoutée fournis par un écosystème d'entreprises partenaires. Cette logique conduit également à la multiplication des sources d'information et des canaux d'échanges. Dans un écosystème, l'information n'est plus seulement produite par l'entreprise mais par plusieurs partenaires plus ou moins spécialisés et plus ou moins proches. Cela implique que les entreprises soient capables de s'ouvrir les unes aux autres et d'échanger l'information selon de multiples modalités, et cela quasiment en temps réel. Au sein de l'entreprise, l'économie connectée a également accéléré la mise en œuvre de services hébergés dans le Cloud pour remplir des fonctions spécifiques de manière très spécialisée. Les outils d'analyse de l'activité client en ligne, les moteurs de recherche, les outils de marketing ou les plateformes spécialisées de relation client deviennent des sources d'information vitales pour le bon fonctionnement des processus métier internes à l'entreprise.

Production documentaire multicanale, avant tout un défi d'urbanisation

Seuls les documents d'entreprise semblent échapper durablement à cette tendance générale. Souvent en lien avec les contraintes réglementaires, les entreprises cherchent à conserver la maîtrise de leurs processus documentaires. Concentrées sur cet enjeu et sur le résultat à obtenir, elles ont cependant tendances à négliger la réflexion sur l'efficacité des moyens mis en œuvre pour y parvenir. A chaque fois qu'une nouvelle source d'information ou un nouveau canal de communication fait son apparition, il arrive souvent que l'entreprise bâtit un processus documentaire spécifique pour répondre rapidement à son besoin. Cette démarche lui donne le sentiment de garder le contrôle mais les apparences en la matière peuvent s'avérer trompeuses. Au fil du temps, cette approche conduit à empiler des processus potentiellement redondants, pouvant manquer de cohérence globale et de traçabilité. Elle favorise également la multiplication d'outils hétérogènes, parfaitement adaptés dans un cas mais inutilisables dans un autre. Le taux de réutilisation est faible et la dépendance d'une application documentaire à un outil spécifique est souvent très forte, au point de remettre en cause la pérennité de l'application si l'outil vient à devenir obsolète, ou si son fournisseur cesse son activité. Cette construction de la production documentaire en silos constitue en définitive l'un des freins majeurs à la capacité de l'entreprise de s'adapter aux préférences de communication de ses clients ou à intégrer de nouvelles sources d'information à forte valeur ajoutée.



Crédit image Fotolia

L'évolution des comportements clients, la diversification des sources et des canaux de diffusion avec le multicanal et les logiques de collaboration interentreprises confrontent en définitive la production documentaire à un même défi, celui de l'urbanisation. Dans de nombreuses entreprises, une analyse approfondie révélerait que des documents d'entreprise en apparence sans rapports les uns avec les autres utilisent en réalité les mêmes processus de transformation et doi-

vent répondre aux mêmes enjeux de traçabilité, d'archivage, de sécurisation, de diffusion multicanale, etc... Dans ces entreprises cependant, le regroupement de ces processus peut s'avérer très complexe, sinon impossible. Un même processus de traitement, par exemple la conversion de données XML au format PDF, peut se trouver exécuté plusieurs fois, selon des modalités différentes et via des outils aux performances inégales. Par ailleurs, lorsqu'une contrainte réglementaire implique une modification d'un processus, celle-ci devra être effectuée sur tous les processus similaires par leur source et leur résultat. Ces applications documentaires étant conçues pour gérer de bout en bout les processus de traitement, elles sont de plus incapables de communiquer entre elles, ne fût-ce que pour organiser l'appel à des ressources communes. Dans la pratique, la production documentaire d'une entreprise peut ainsi souvent être comparée à une collection de boîtes noires. Le phénomène ne peut que s'amplifier avec les évolutions de la relation client et les impératifs d'ouverture de l'entreprise sur l'extérieur. Si les entreprises ne

changent rien à leurs habitudes, plus les sources d'information vont se multiplier, plus les canaux d'interaction vont se développer, plus il leur faudra ajouter des boîtes noires spécifiques pour répondre à chacun des scénarios de production documentaire requis par le métier. Et plus il deviendra difficile pour l'entreprise d'assurer la traçabilité de l'ensemble de ces processus et la conformité des documents produits aux diverses exigences réglementaires.



Crédit image Fotolia

Pour résoudre cette problématique, il est utile de s'inspirer de l'évolution générale des systèmes d'information et notamment des démarches d'urbanisation. L'idée à retenir ici est qu'un système d'information urbanisé est organisé de telle sorte qu'aucun des services qui le composent ne puissent constituer un élément bloquant à l'évolution des autres services. Mais en matière de production documentaire, la recherche de réduction de l'interdépendance des composants doit, pour être efficace, être envisagée simultanément

à deux niveaux. Le premier niveau est constitué par les briques fonctionnelles de la chaîne de production documentaire telles que la composition, l'archivage, la distribution multicanale,... L'urbanisation, à cette étape, implique de rendre chacune de ces briques indépendantes les unes des autres, en s'appuyant sur des interfaces de communication standardisées. Cette approche introduit un premier niveau de réutilisation des composants de la chaîne de production documentaire. Au lieu de faire appel à un outil de composition ou d'archivage spécifique, les différents processus métiers de l'entreprise font appel à une même infrastructure de services documentaires capables de communiquer entre eux pour enchaîner les différentes tâches. Elles peuvent ainsi mieux tracer les flux documentaires et la bonne exécution des processus.

Eviter l'effet boîte noire

La complexité de la production documentaire exige cependant d'urbaniser un cran plus loin. En effet, qu'il s'agisse de présenter un document en ligne au format PDF de manière sécurisé, de restituer à un auditeur externe une liasse de documents ou d'assurer une diffusion multicanale d'un relevé de consommation en fonction des préférences du client, l'essentiel de la valeur ajoutée réside dans le processus de conversion. C'est dans cette étape critique que doivent être mises en œuvre des règles spécifiques de traitement qui permettront l'assemblage des données, l'ajout des métadonnées de traçabilité, la définition des formats de sortie, etc... Dans de nombreux cas, cette brique essentielle fonctionne encore sur le mode de la boîte noire. Les entreprises s'appuient par exemple sur la robustesse de DocBridge Mill Plus Server, la solution Compart de traitement documentaire leader sur son marché depuis 20 ans, pour intégrer les briques fonctionnelles nécessaires, par exemple, au traitement d'une facture client ou à la génération à la demande de courriers personnalisés (fig.-2). La solution Compart de conversion universelle leur permet d'accepter tout type de document en entrée et de le diffuser sans contrainte via n'importe lequel des canaux de communication disponibles. Grâce à l'interface graphique, chaque utilisateur métier peut ainsi définir son propre processus de traitement documentaire en s'appuyant sur les fonctions d'analyse, d'indexation et de conver-

sion. Plutôt que de processus de traitement, il conviendrait d'ailleurs plutôt de parler de scénario de conversion, ce scénario étant unique autant par la nature du (ou des) format(s) d'entrée que par celles des formats de sortie souhaités, ou, plus important, des contraintes métier ou réglementaires à respecter.

Urbanisation du Système d'Information Documentaire

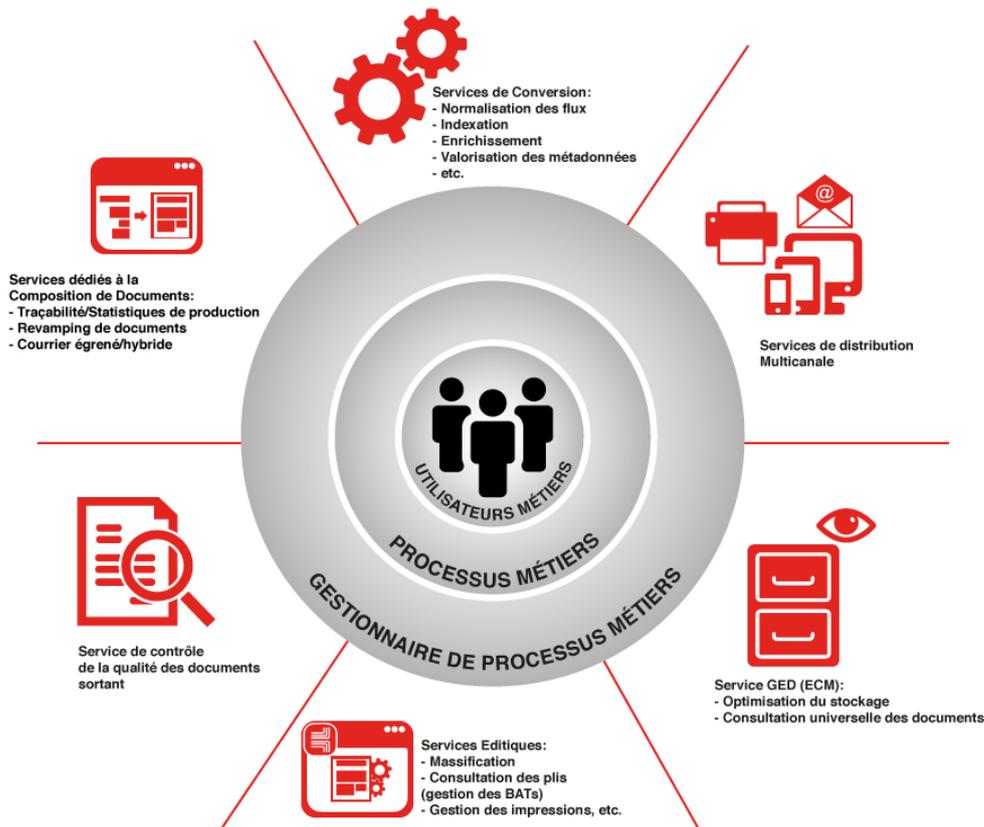


fig.2

DocBridge Mill Plus Server met à disposition une gamme complète de services interopérables pour composer des applications de production documentaire réutilisables et applicables à tous types de documents entrants ou sortants

Or c'est précisément de cette particularité des règles que provient l'effet boîte noire évoqué plus haut. La solution DocBridge Mill Plus Server offre également l'opportunité de résoudre cette problématique et d'aller plus loin dans le processus d'urbanisation de la production documentaire. Au lieu d'exécuter plusieurs instances du même processus de conversion, chacune avec des paramètres particuliers, DocBridge Mill Plus Server permet de regrouper les étapes identiques de processus documentaires différents, mutualisant ainsi les ressources et facilitant la réutilisation. L'architecture orientée service (SOA) de DocBridge Mill Plus Server est conçue pour enchaîner des étapes interopérables de processus tels que la catégorisation, l'indexation ou la conversion, en toute indépendance vis à vis des formats d'entrée et de sortie. Ces formats, à leur tour, peuvent se voir affecter des règles spécifiques de traitement correspondant à leur usage ou aux contraintes réglementaires qui doivent être respectées (fig.-3). Chaque scénario de traitement est toujours particulier, mais il peut désormais être composé de séquences réutilisables, conformes, par exemple, à la stratégie documentaire d'entreprise ou à ses obligations réglementaires. Un processus par exemple, peut intégrer d'office l'ajout de métadonnées aux fins d'audit et d'indexation, ou encore prévoir l'archivage en même temps que la diffusion sous forme numérique. De même, lorsque l'entreprise adopte un nouveau format de document entrant ou un nouveau canal de diffusion, celui-ci bénéficie immédiatement de l'ensemble des règles métiers en vigueur. Enfin, les utilisateurs métiers peuvent eux aussi profiter d'une traçabilité accrue des documents produits, par exemple pour être informés dans leur application métier de la non-réception (NPAI) ou de la bonne réception du pli qu'ils ont envoyé.

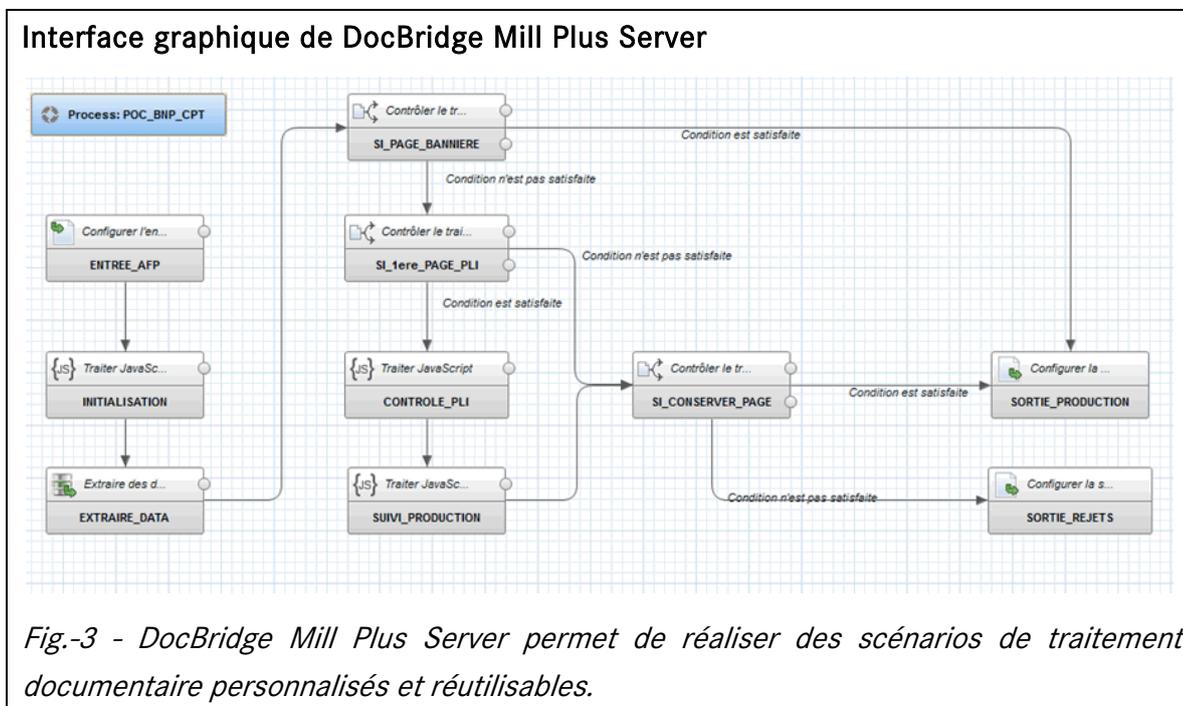


Fig.-3 - DocBridge Mill Plus Server permet de réaliser des scénarios de traitement documentaire personnalisés et réutilisables.

La réutilisation, créatrice de valeur ajoutée

Parce que, pour une grande part, l'ensemble de ces services à valeur ajoutée se décide au moment de la conversion, c'est à cette étape précisément que l'architecture orientée service (SOA) de DocBridge Mill Plus Server apporte une réponse unique sur le marché. Elle propose aux entreprises une infrastructure de services prête à l'emploi, au même titre que les services de réseau ou de serveurs d'applications, pour accélérer et simplifier l'intégration des processus de production documentaire par les métiers. L'entreprise toute entière bénéficie instantanément d'une telle démarche qui réduit considérablement le temps consacré par chaque direction métier à concevoir ou mettre à jour ses processus documentaires spécifiques. La direction informatique, généralement en charge de la supervision de l'édition, y retrouve pleinement son rôle de chef d'orchestre des usages numériques. Elle peut fournir une prestation de haut niveau et à forte valeur ajoutée sur la base de briques de services, maîtrisées et interopérables. Un client Compart, utilisateur de DocBridge Mill Plus Server, s'est ainsi appuyé récemment sur l'architecture SOA pour créer des composants métiers prêts à l'usage et intégrant nativement le processus de traitement documentaire.

Si cette approche est encore aujourd'hui unique sur le marché, c'est qu'elle suppose d'avoir mis en œuvre et fiabilisé une architecture spécifique de gestion et d'exécution des processus documentaires, orientée vers la réutilisation. DocBridge Mill Plus Server permet de concrétiser les démarches d'urbanisation dans des situations complexes tels que la refonte d'une organisation, l'adaptation aux nouveaux canaux de diffusion d'une activité fortement réglementée comme l'assurance ou les formalités administratives, ou encore la fusion d'entreprises et son corollaire, la rationalisation des processus de production documentaire. Au-delà de la problématique de l'urbanisation, souvent perçue comme relevant du seul domaine technique, la démarche rendue possible avec DocBridge Mill Plus Server permet de progresser vers une meilleure gouvernance documentaire et de répondre aux enjeux de l'évolution rapide des canaux de diffusion, des attentes des clients et des relations interentreprises.

Southern European Region

Compart France S.A.S.
Tour Part Dieu
129, rue Servient
69326 Lyon Cedex 03
France
Téléphone : +33 4 78 63 69 90
Téléfax : +33 4 78 63 69 99
E-Mail : info@ser.compart.com

Headquarters

Compart AG
Otto-Lilienthal-Str.38
71034 Böblingen
Germany
Phone: +49 7031 6205-0
Fax: +49 7031 6205-555
info@compart.com
www.compart.com