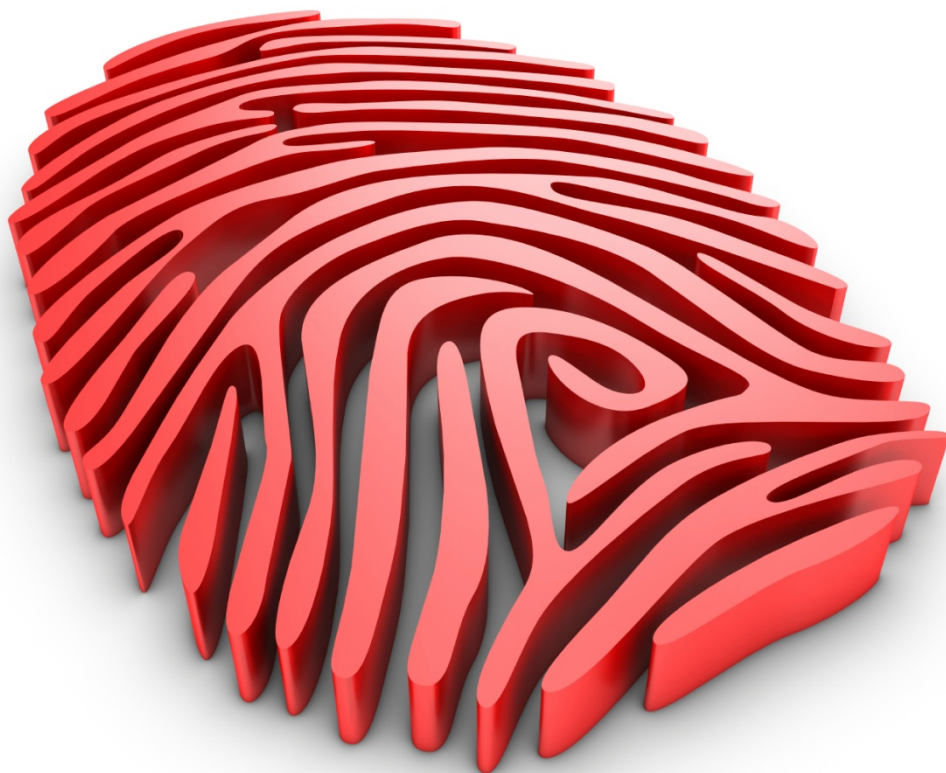


Maîtriser les changements dans la production documentaire à données variables personnalisées



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

www.compart.com

Copyright © Compart AG, 2014

Compart AG

Otto-Lilienthal-Str. 38

71034 Böblingen

Allemagne

Téléphone : +49 7031 6205-0

Téléfax : +49 7031 6205-555

07.02.2014

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.

Plus la communication client se personnalise, plus les données variables deviennent complexes et imbriquées, multipliant les risques d’erreur. Une stratégie d’assurance qualité transparente et efficace devient indispensable pour préserver la capacité de l’entreprise à adapter, en continu, sa communication aux évolutions de la relation client.

Les données variables sont au cœur de la communication client personnalisée. Hier statiques, les documents d’entreprise, numériques ou imprimés, se sont enrichis de messages spécifiquement conçus pour cibler chaque client individuellement, en fonction de son historique d’achat, de sa localisation, de sa catégorie socioprofessionnelle, etc.

Changeant à l’infini, le document d’entreprise est ainsi devenu plus complexe. Il est aussi soumis à une réglementation beaucoup plus forte que par le passé, en raison des données personnelles qu’il contient. A cela s’ajoute l’impact de l’évolution des modes de consommation sous l’influence des technologies numériques. Le document d’entreprise s’insère désormais dans la chaîne des outils de la relation client où les échanges se font aussi en temps réel. Par exemple, la souscription en ligne ou par téléphone d’une option supplémentaire dans un contrat d’assurance doit pouvoir déclencher dans l’instant la production d’un avenant au contrat qui sera envoyé au client.

Pour chaque document d’entreprise, la complexité des scénarii de personnalisation possibles se combine aux exigences réglementaires pour faire peser un risque toujours plus important d’erreurs potentielles. Tout l’enjeu pour les entreprises ou les administrations est de parvenir à adapter rapidement les messages de communication variables et les documents, sans s’exposer aux erreurs ou aux omissions qui seraient sources de coûts, de litiges et dommageables en termes de crédibilité. En d’autres termes, plus les documents d’entreprise intègrent de données variables au service d’une relation client personnalisée, plus la question de la qualité et de l’exactitude des documents produits est essentielle. Face à un volume croissant de documents tous différents les uns des autres - plusieurs milliards de courriers personnalisés par an - le contrôle de la production documentaire constitue un véritable défi pour les organisations.

L’accélération du rythme de la communication client, à lui seul, interdit de se reposer sur des procédures manuelles, telles que des contrôles aléatoires sur les lots de production. Les entreprises, à la pointe dans ce domaine, ont mis en œuvre des processus automatisés d’assurance qualité qui reposent sur quatre grands principes :

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Concevoir un processus ouvert et évolutif | 4 |
| 2 | Anticiper et intégrer le changement documentaire..... | 5 |
| 3 | Suivre le rythme | 6 |
| 4 | Auditer la qualité du changement documentaire | 7 |
| | Des pratiques éprouvées..... | 8 |

1 Concevoir un processus ouvert et évolutif

Le premier de ces principes consiste à définir clairement « Qui contrôle Quoi ». Par habitude, l'assurance qualité des documents à données variables personnalisées est encore souvent traitée en deux phases distinctes : tandis qu'un service s'assure que le document produit est conforme au modèle (respect de la charte graphique, du design au sens large), un autre, sans rapport avec le premier, vérifie que les données variables restituées le sont correctement.

Forme et logique du document sont contrôlées séparément, ce qui augmente le risque de laisser échapper des erreurs survenant à l'insertion des données. Ce risque est d'autant plus élevé que la logique des documents à données personnalisées s'est largement complexifiée. Il ne s'agit plus seulement de vérifier la conformité d'une zone d'adresse, d'un numéro de compte client ou d'une ligne d'extrait de compte. Dans un nombre croissant de cas, les variables insérées dans le document sont le résultat de l'application de règles complexes souvent impossibles à contrôler manuellement. Par exemple, une offre de prêt ou de carte de crédit peut dépendre de la nature du programme de fidélisation auquel elle adhère, ou du nombre de points acquis. A cela s'ajoute les obligations réglementaires qui peuvent requérir l'insertion de mentions spécifiques, de renvois de bas de page, etc. Il n'est ainsi pas rare que les variables insérées dans un document résultent de plus d'une dizaine de niveaux de logiques imbriqués. On pourra bien sûr objecter que de tels documents complexes ont été amplement testés avant d'être mis en production afin de vérifier la conformité de toutes les combinaisons de variables possibles. Mais c'est sans compter sur le cycle de vie des documents et les changements mineurs qui leur sont apportés au fil du temps.

Une première bonne pratique de contrôle qualité consiste à s'assurer que l'ensemble du processus de production d'un document à données variables personnalisées fait l'objet d'une vérification continue à toutes les étapes de sa construction. Pour ce faire il est nécessaire de mettre en œuvre des processus automatisés capables de notifier à la bonne personne l'erreur constatée, afin qu'en cas de problème, il soit plus facile d'y remédier. Cette approche suppose bien sûr que l'ensemble des employés impliqués connaisse le processus de contrôle et dispose des moyens nécessaires pour confirmer que les opérations de vérification automatiques se déroulent bien comme prévu.

Pour porter ses fruits, la vérification doit être faite par les personnes les plus à même de détecter les erreurs à chaque stade.

2 Anticiper et intégrer le changement documentaire

Comme souligné précédemment, le principal enjeu de la qualité documentaire réside dans sa capacité à prendre en compte le cycle de vie du document, c'est à dire l'ensemble des changements susceptibles d'affecter sa forme ou les règles complexes de prise en compte des données variables personnalisées.

La difficulté tient au fait que chaque document produit fait appel à un nombre toujours plus grand de sources de données et de règles pouvant évoluer indépendamment les unes des autres. Il ne s'agit pas tant de s'assurer que le changement d'une méthode de codification, ou l'évolution d'une nomenclature de catégorisation des clients, a bien été prise en compte mais de s'assurer que la mise à jour du fichier client ou du référentiel de codification utilisé pour la production documentaire s'est bien effectuée correctement afin d'éviter tout risque d'incohérence.

Le principe est analogue à la gestion des versions en ingénierie logicielle. Les processus d'assurance qualité de la production documentaire peuvent utilement s'en inspirer, en mettant par exemple en œuvre une gestion rigoureuse des versions de documents et des jeux de données variables qui leur sont associés. L'indicateur de révision permet de tracer de manière visible et auditable toute modification. Il suffit ensuite de structurer le processus de création (composition) du document pour qu'il tienne compte de ces codes et s'arrête si le contenu attendu n'est pas correct.

Cette étape doit également être incorporée dans le processus d'audit, afin de permettre aux employés chargés du contrôle de vérifier que la bonne version a été utilisée pour l'impression. Certaines entreprises impriment, par exemple, un code de révision ou un texte de vérification de cohérence en petits caractères au bas de chaque page, facilitant ainsi le contrôle par l'opérateur.

3 Suivre le rythme

Les systèmes de gestion de contenu contribuent à renforcer considérablement la maîtrise des changements documentaires. Ils permettent de systématiser quelques bonnes pratiques telles que la gestion des versions de document et la structure des processus de modification collaborative des modèles de documents. Cela est d'autant plus important que les éléments qui composent un document d'entreprise ne changent pas tous au même rythme. Le renouvellement du logo, par exemple, ne se produit pas nécessairement en même temps que l'évolution des coordonnées de la société en pied de page ou d'un texte de loi. Ce qui est vrai pour les données statiques l'est aussi pour des données variables clés et très changeantes comme les messages promotionnels insérés dans les documents. Ceux-ci sont souvent produits de manière collaborative ou par des services et agences différentes ; chacune publiant ses modifications selon un planning qui lui est spécifique. En définitive, c'est au moment de la composition du document que s'assemblent toutes les pièces du puzzle. Sur un même document, il n'est ainsi pas rare de trouver plusieurs versions d'un logo, l'une en couleur, l'autre non, l'une plus grande, l'autre plus petite, etc. Un système de gestion de contenu pourra s'assurer que toutes les versions de logo sont cohérentes entre elles et qu'elles sont conformes avec la dernière version livrée par l'agence de création graphique.

Pour donner pleinement sa mesure, la mise en œuvre d'un système de gestion de contenu doit s'accompagner d'une gestion rigoureuse de la validation des documents et de leurs éléments. La maîtrise de la qualité documentaire implique en effet de laisser le temps à l'ensemble des parties en présence de valider les éléments constitutifs d'une révision de document. Même si cela peut sembler une évidence, il est essentiel que tous ces éléments restent verrouillés et non modifiables durant tout le processus de validation et de contrôle de cohérence. Sans cela, une modification non signalée peut toujours aboutir à un changement non souhaité et à une erreur en production. La bonne pratique ici consiste à s'assurer que rien ne pourra changer durant le processus de validation, par exemple en créant une copie sécurisée ou en mettant en œuvre un blocage logiciel des fichiers correspondant à la version en cours d'approbation.

4 Auditer la qualité du changement documentaire

Un dernier point clé de la maîtrise du changement documentaire réside dans la capacité à s'assurer que les modifications qui affectent le document sont bien celles qui ont été prévues. Dans le cycle de vie d'un document à données variables personnalisées, la mise en production d'une modification, même mineure, est une phase critique qui peut conduire à des erreurs dommageables pour l'image de marque de l'entreprise ou pour la confiance des clients, sans compter les coûts induits par la rediffusion (notamment la réexpédition), ni les risques de non-respect des obligations réglementaires.

Lors d'un changement documentaire, le processus d'assurance qualité doit permettre de comparer les versions de document afin de vérifier qu'aucune modification accidentelle ou non conforme ne s'est produite. Ce processus relativement simple de comparaison de documents est largement « troublé » par l'utilisation de données variables complexes et imbriquées. Rappelons-nous que le changement peut tout aussi bien avoir pour origine une modification du modèle de document lui-même, tel que le changement d'un logo, que l'évolution de l'une ou l'autre des données variables imbriquées, ou même des règles de calcul servant à les générer.

Face à des documents relativement simples, la technique standard de comparaison mot à mot peut suffire à identifier les différences. Mais celle-ci devient inefficace lorsque les documents utilisent des polices de caractères de corps et de familles différentes, ou lorsqu'un changement mineur dans les données variables, par exemple la transformation de « M. » ou « Mme » en « Monsieur » et « Madame », remet en cause la mise en page du document. Dans ce cas, la comparaison automatisée pixel par pixel est la seule manière efficace de mettre en évidence toutes les différences, y compris dans le traitement des métadonnées, de la mise en page et des couleurs.

L'intérêt d'utiliser un système automatisé pour ce faire est évident. Il ne faut que quelques minutes pour effectuer la comparaison sur un échantillon de plusieurs milliers de documents avant le lancement du travail de diffusion, là où la même tâche, effectuée manuellement, peut occuper plusieurs personnes pendant des jours.

La capacité à comparer automatiquement des documents n'est bien sûr possible que si un système de gestion des versions est déjà en place et que si un audit complet de qualité documentaire a été réalisé sur les deux versions à comparer. Il reste enfin à déterminer quand effectuer cette comparaison. Les entreprises qui en retirent le plus grand bénéfice ont intégré ce processus de comparaison sur les flux de production, de manière à ce qu'il soit systématiquement effectué. Dans la pratique, cela se traduit par une règle simple : aucun document ne peut être diffusé s'il n'a pas réussi auparavant le test de comparaison.

Des pratiques éprouvées

A travers le monde, de nombreuses entreprises ont d'ores et déjà été confrontées à la difficulté de gérer efficacement le changement documentaire tout en maintenant un haut niveau de qualité et de traçabilité. Aux Etats-Unis, les prestataires de services éditiques font appel à des outils de comparaison tels que DocBridge® Delta de Compart pour concrétiser leur stratégie d'assurance qualité.

Pour donner toute sa mesure, un tel outil doit être mis en œuvre dans le cadre d'une réflexion globale sur la gestion du changement des documents à données variables personnalisées. Les premiers pas sont à la portée de toutes les entreprises. Il s'agit en effet de reconnaître le risque et de mobiliser l'ensemble des collaborateurs impliqués afin de les amener à prendre conscience des enjeux d'assurance qualité, condition sine qua non à la maîtrise du changement documentaire.