

Un livre blanc
de
Jacques Mirodatos

Après les documents transactionnels, quelle révolution documentaire ?

Ces vingt dernières années, les entreprises ont investi massivement dans la rationalisation de la production et de la gestion de leurs documents transactionnels (factures, relevés de compte, etc.). Aujourd'hui les entreprises savent mieux gérer et contrôler ce type de document. Naturellement, les volumes de communication continuent de croître. Quels sont aujourd'hui les aspects documentaires que les entreprises vont devoir apprendre à gérer sur une grande échelle ? Ce texte explore la prochaine grande révolution documentaire.

Nirva Systems – Octobre 2008

Après les documents transactionnels, quelle révolution documentaire ?

Ces dernières décennies, les industriels de l'impression ont vécu une extraordinaire révolution. Ils sont passés des assistants de programmation comme PPFA et des pseudo langages comme le Metacode, aux supports industriels complètement intégrés depuis la donnée jusqu'au sac postal. Nos systèmes batch sont constamment mesurés, revus et améliorés pour atteindre un maximum d'efficacité et d'automatisation tout au long de la chaîne de production. Nous imprimons en duplex, rouleau par rouleau, en noir et blanc, en couleurs. Nous atteignons des coûts d'impression extrêmement bas grâce au tri, regroupement, éclatement et lotissement. Ensuite nous insérons ces documents automatiquement dans des enveloppes standards, ordonnées selon les critères postaux, avec toutes les informations requises pour obtenir le maximum de réductions postales. Quel progrès !

Toutefois, pendant que nous faisons le tri parmi nos lignes de production batch, que nous recherchions dans nos systèmes jusqu'au dernier centime d'économie, nous sommes passés à côté d'une part importante de la production documentaire, que nous négligeons encore aujourd'hui. Il s'agit des documents bureautiques, créés depuis n'importe quel PC. Il y a là chaque jour, sur notre lieu de travail des millions de documents générés, imprimés et postés.

Des recherches menées par Microsoft ont révélé que chaque employé de bureau créait, imprimait et envoyait jusqu'à 11 courriers par jour. Des recherches menées par Nirva Systems ont établi une fourchette se situant entre 6 et 12 courriers et une banque s'est même rendu compte qu'elle envoyait 100 millions de courriers par an ! Un article de The View (European Xplor Journal, jan 2008), intitulé Desktop and bulk hybrid mail cite une étude britannique qui estime à 8 milliards le volume de courriers envoyés au seul Royaume Uni, soit plus de 30 millions par jour ouvrable. De plus, il apparaît que nos capacités à tracer ces documents sont limitées – qui a envoyé quoi à qui, pourquoi, avec quelles pièces jointes, quels éléments de branding, et surtout ont-ils été stockés pour des besoins futurs ou d'archivage légal ?

A combien cela se chiffre-t-il pour votre organisation ? Que vous soyez 100 ou 10 000 employés, les volumes peuvent être étonnamment élevés. D'habitude, chaque courrier est imprimé localement, souvent sur documents pré-imprimés et inséré manuellement dans une enveloppe avec éventuellement les diverses pièces jointes ou inserts. L'enveloppe est alors stockée dans une bannette à courrier pour être collectée puis affranchie à plein tarif. Fréquemment la personne qui crée et imprime le document gère l'intégralité du processus.

Il existe divers outils informatiques qui comptent tous les documents imprimés depuis certaines machines. Toutefois, ces outils sont conçus dans le but d'analyser la donnée et de fournir au client la meilleure configuration du parc d'imprimantes compte tenu de son usage habituel. Mais il n'existe pas d'étapes supplémentaires pour réduire les coûts associés aux volumes d'impression, par exemple les coûts postaux ou le temps passé en moyenne pour ces opérations.

De plus en plus d'entreprises examinent avec attention ces volumes d'impression pour mieux réduire leurs coûts. La solution réside dans le contrôle des flux d'impression pour les diriger vers les lignes de production batch où la production sera la plus efficace (fusion, impression, tri, mise sous plis automatique et affranchissement). En réutilisant les techniques déjà éprouvées par les documents transactionnels ces vingt dernières années, les entreprises réalisent des économies significatives sur la production documentaire bureautique. D'habitude, les réductions postales, à elles seules, peuvent générer un retour sur investissement mesurable en mois si ce n'est en semaines ! Par exemple, la banque précédemment évoquée attend des économies de l'ordre de £10 millions (12,4€ millions) par an. Les sociétés réalisent également des gains additionnels en réduisant le temps passé par leurs employés sur ces documents, leur permettant ainsi de se focaliser sur leur métier et ses tâches primordiales.

Il est possible de tirer également d'autres avantages de cette approche nouvelle : l'impression batch peut permettre de réduire les coûts opérationnels si le taux d'adoption est suffisant. Or individuellement, les utilisateurs ne voient pas les bénéfices globaux dont l'entreprise va profiter. Pour mieux accompagner l'utilisateur vers le changement, les solutions choisies doivent intégrer leurs besoins fonctionnels et apporter de la valeur ajoutée à leur travail, par exemple :

- En sécurisant l'archivage temporaire des éléments sortants dans un coffre documentaire, ces éléments deviennent alors aisément accessibles avant leur dispatch. Cela permet des modifications au fil de l'eau, comme ajouter d'autres documents dans l'enveloppe, fusionner différents courriers voire même les annuler si les conditions ont changé entre la création du document et son envoi.
- En validant l'adresse.
- En sécurisant les transferts vers les archives de la société pour des consultations futures. Cet aspect est important en matière de respect de normes légales mais aussi pour permettre le suivi du dossier client.
- En offrant à l'utilisateur des outils de suivi pour qu'il sache à n'importe quel moment ce qui arrive à leur document, où est-il dans le processus, comment y avoir accès et surtout quand est-il envoyé.
- En gérant l'information et le reporting.

La gestion des documents bureautiques apporte beaucoup plus que des économies d'impression et d'affranchissement. L'expérience montre que l'adoption par les utilisateurs de ces mécanismes améliore la relation client, accroît la productivité bureautique, améliore le respect des chartes et obligations diverses -donc l'image de l'entreprise - et améliore les processus en aval grâce à une meilleure communication client. Les entreprises ont constaté une réduction des équipes en centres d'appels, une amélioration des livraisons produit et une meilleure trésorerie.

Si vous êtes intéressé par un échange autour de ce sujet, n'hésitez pas à contacter l'auteur – Jacques Mirodatos.

Jacques est aujourd'hui Directeur Technique de la branche anglaise de Nirva Systems. Il a plus de 20 ans d'expérience dans le monde du document en tant que Directeur Technique et évangéliste de cette industrie. Il a occupé plusieurs postes de direction technique dans de nombreuses compagnies spécialisées dans le document comme Astron (avant son acquisition par RRDONELLY), Edotech et Lasercom. Il a aussi été membre de comités de conseils pour de nombreux éditeurs de solutions de composition, notamment Metavante et Exstream. Les nombreux rôles de Jacques vont du consulting à la gestion de projet en passant par l'analyse et l'architecture. Jacques possède une rare capacité à combler le fossé de la communication entre la technologie et les besoins du business, faisant de lui un analyste demandé autant qu'un conférencier de dimension internationale.

Coordonnées :

Jacques.mirodatos@nirva-systems.com

+ 44 7 902 923 774