

Un livre blanc
de
Jacques Mirodatos

Les documents interactifs : traitement de texte ou transactionnel ?

Les besoins en documents interactifs sont aujourd'hui gérés par l'adaptation des outils fonctionnels pré-existants, généralement en programmant des interfaces adaptées aux besoins métiers des sociétés ou des individus. Deux types de solutions s'affrontent sur ce marché : les traitements de texte et les solutions de composition complexes. Le présent document compare les bénéfices et les pièges de chaque type de solution.

Nirva Systems – Octobre 2008

Les documents interactifs : traitement de texte ou transactionnel ?

Depuis des années, un débat fait rage, et son issue reste incertaine. Ceux qui s'affrontent sont connus des entreprises modernes tant elles leur versent souvent de lourds tribus. Tout d'abord, présentons les deux parties :

D'un côté, le tout puissant et quasi universel Microsoft Word, qui est le logiciel le plus emblématique des traitements de texte. Il permet à des employés non techniques de créer, éditer, modifier, corriger et produire une large palette de documents, allant de la simple lettre au rapport complexe, en passant par le contrat ou bien la documentation marketing. Il est aussi possible d'ajouter des données variables et d'insérer des tableaux grâce aux outils actuels, ce qui étend considérablement leur portée. Aujourd'hui, beaucoup d'entreprises ont déjà des centaines, voire des milliers de modèles de documents pré formatés pour assister le travail du front ou back office.

De l'autre côté, les outils de composition de documents, habituellement gérés par les départements informatiques, remplacent les traditionnels "programmes d'impression" et brassent quotidiennement des flux massifs de documents batch, de complexité variable, qui doivent être produits de la manière la plus économique possible. Les outils de composition visaient initialement les documents pilotés par des données comme les factures ou les relevés. Toutefois, ils ont rapidement entrepris d'étendre leur champ d'action et de concurrencer les traitements de texte.

Comme les traitements de texte et les outils de composition de documents empiètent chacun sur le territoire de l'autre, nous sommes en droit de nous demander lequel des deux aura le dessus.

Les limites des traitements de texte sont certes bien identifiées, mais aussi généralement ignorées. Ainsi, les traitements de texte ne peuvent pas :

- contraindre l'utilisateur à respecter les règles de présentation de l'entreprise (polices, mise en page, logos, etc.)
- faire valider les contenus (conformité, correction du langage, obligations légales)
- stocker de manière appropriée (conformité, relation client)
- gérer les modèles

En bref, le contrôle de la société sur l'usage très largement répandu du traitement de texte est presque impossible. Ses meilleurs défenseurs avancent que c'est justement là que réside sa force. En effet la flexibilité offerte est ahurissante (imaginez la rédaction d'un document aussi simple que ce livre blanc sans l'aide d'un traitement de texte...)

Mais les outils de composition, qui répondent aux lacunes des traitements de texte, ne sont néanmoins pas un progrès pour l'employé de bureau moyen. Créer des documents ou des modèles est lent, rigide, compliqué, non intuitif et sûrement inaccessible à une personne non technique ou non spécialiste en éditique : pour ces raisons les outils de composition sont incapables de répondre au besoin de réactivité du document interactif.

Le document interactif est en général un modèle où la plupart des contenus, des mises en forme, voire même des données, sont préparés à l'avance. L'utilisateur qui sélectionne un modèle de document et applique la personnalisation permise avant la mise en production n'a droit qu'à une marge de flexibilité minimale. La palette de documents réalisables va de la lettre au contrat en passant par la brochure, le formulaire, le bon de réduction ou encore le flyer, le tout personnalisable. En bref, tout document lié à l'activité de l'entreprise et qui contient du texte ou des images, le plus souvent les deux.

La création de documents interactifs suit généralement un processus en deux étapes. La première implique un utilisateur ou groupe d'utilisateurs particuliers, que nous appellerons auteurs. Ils créent et valident la grande majorité du document final : contenu, texte, image et mise en page. Ils définissent ensuite les règles de personnalisation qui autorisent ou non les modifications du modèle, par exemple la sélection des paragraphes de

textes, l'édition ou la modification des contenus pré-existants, la sélection d'images ou de message différents, voire l'importation d'un contenu radicalement nouveau dans le document final.

Dans la deuxième étape, un autre utilisateur, ou groupe d'utilisateurs, sélectionne un modèle approprié, effectue les changements nécessaires dans les limites fixées par les auteurs, puis adresse les courriers ainsi créés à un destinataire ou groupe de destinataires.

Malheureusement, ni les traitements de texte ni les outils de composition de document ne cadrent avec un tel scénario. Les traitements de textes sont trop permissifs et les outils de composition trop restrictifs. Même si ces derniers ont beaucoup progressé dans cette voie, ils sont encore trop limités pour être des plateformes de documents interactifs efficaces. Ils sont trop techniques et n'ont ni la simplicité ni l'aspect intuitif du traitement de texte. Dans l'absolu, définir un modèle est assez simple pour un développeur de document correctement formé. Toutefois, la modification d'un modèle, besoin inhérent à toute activité, n'est pas si simple dans cet environnement hautement contrôlé, et la simple réécriture d'un paragraphe entraîne souvent une perte de temps inacceptable dans l'entreprise moderne.

La solution réside dans des outils capables de simplicité, mais néanmoins assez puissants pour faire respecter les standards et contraindre la liberté des utilisateurs dans la limite du raisonnable. La caractéristique la plus attirante de tels outils devrait être l'accessibilité des utilisateurs finaux et leur complète autonomie permettant ainsi une forte réactivité et un usage efficace. Bien sûr, si besoin est, de tels outils devraient être placés sous la supervision de personnes techniques, surtout quand la nouvelle création doit être dirigée vers des lignes de production.

Et le vainqueur est ?

La bataille autour du document interactif ne sera gagnée ni par le traitement de texte ni par les outils de composition simplement parce qu'aucun de ces deux outils n'a été créé dans ce but. De nouveaux outils puissants ont été développés en tenant compte des impératifs de l'interactif, ces outils n'ont pas l'intention de remplacer ni le traitement de texte ni la composition de document. Nous devons prêter attention à ce que chaque outil sait réellement faire :

- Le traitement de texte peut encore être utilisé pour des documents simples, nécessitant peu de contrôle et beaucoup de personnalisation.
- Les outils de composition traditionnels peuvent encore être utilisés pour de gros volumes de documents transactionnels complexes.
- Des logiciels de documents interactifs sont en train d'apparaître pour offrir de nouvelles fonctionnalités répondant à des besoins que tous les outils existants sont incapables de satisfaire.

Une troisième génération d'outils documentaires est en train d'éclorre et offre déjà de puissantes solutions répondant aux besoins des documents interactifs, notamment :

- Les courriers pré définis – comme en particulier dans les centres d'appels.
- Les communication clients comme les campagnes de promotions, en réaction à des événements inattendus (concurrentiels, économiques, environnementaux)
- Les communications produits, flyers et matériels de promotion.



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