

## ENTRETIEN AVEC CRAIG RHINEHART

Eric Green

Bonjour. Je suis heureux de vous présenter une nouvelle série de baladodiffusions produites par le groupe Logiciels IBM qui étudie sous tous leurs angles les défis que les directions des TI et le personnel professionnel ont à relever aujourd'hui. Je m'appelle Eric Green et je m'entretiendrai avec des experts pour explorer de nouveaux exemples, perspectives et approches susceptibles de vous aider à relever ces défis et à vous présenter les possibilités des logiciels plus intelligents d'IBM. Allons-y.

Bon retour à notre émission et à la première partie de deux baladodiffusions sur la gestion de contenus d'entreprise avec Craig Rhinehart, directeur de la stratégie ECM et du développement de marché pour IBM. Craig, merci de vous joindre à nous.

Craig Rhinehart:

Il n'y a pas de quoi, Eric. Je suis ravi d'être ici.

Eric Green

Pour commencer, pourriez-vous nous expliquer ce qu'est la gestion de contenus d'entreprise?

Craig Rhinehart:

Oui très volontiers. Alors commençons par la définition d'AIM. AIM c'est Association for Image – Désolé, c'est l'Association for Information and Image Management. Et cette association définit la gestion de contenus d'entreprise comme étant les stratégies, méthodes et outils pour saisir, gérer, stocker, préserver et livrer des contenus et documents liés aux processus organisationnels. Il s'agit d'une bonne définition très complète qui comprend beaucoup d'éléments. Pour ma part, j'aime à formuler une définition un peu plus simple. Nous avons des informations structurées et non structurées, ces dernières étant du contenu. Les informations structurées étant tout ce qui vit dans une base de données, dans une rangée ou une table. Les informations non structurées sont tout le reste – courriels, images, vidéos, documents, médias sociaux, contenus, tout le reste qui compose plus de 80 % de toutes les informations. Ce n'est pas un fait bien connu, mais les éléments non structurés correspondent vraiment à 80 % de toutes les informations.

Eric Green

Fort intéressant. Quel est le principal défi pour les entreprises utilisant ECM?

Craig Rhinehart:

Bien, je crois qu'il y a quelques défis, notamment que la plupart des organisations ne se rendent pas compte que plus de 80 % de leurs informations ne sont pas structurées. Et je suis convaincu que si nous examinons les budgets TI, nous ne trouverions pas que 80 % des budgets sont consacrés à gérer 80 % des informations. Et pour ces informations non structurées, les organisations n'ont pas appliqué nécessairement la même rigueur et discipline que pour les informations structurées. Nous savons que plus de 80 % de ces informations ne sont pas structurées, nous savons aussi que 60 % des directeurs manquent d'informations clés quand ils prennent des décisions et que 50 % des contenus des organisations sont à risque et ne livrent pas de la valeur pour l'entreprise.

Quand on y pense, il s'agit vraiment de principes de base. Vous savez, nous devons gérer ces informations correctement. Nous avons des obligations dans ce sens et les défis liés à ce type d'informations peuvent être ramenés vraiment à cinq domaines qui posent des problèmes pour les clients, ou pour le dire autrement, les clients ont eu l'occasion de réduire les coûts et risques liés à ces domaines, et même d'obtenir des connaissances éclairées. Donc, c'est vraiment dans ces cinq domaines que nous appliquons la gestion de contenus et que les clients peuvent espérer tirer de la valeur.

Eric Green

Et il s'agit d'une transition parfaite pour la suite de notre entretien. Si vous le voulez, nous allons approfondir ces cinq domaines. Cela serait formidable.

Craig Rhinehart:

Bien sûr. Commençons avec la capture et le traitement de documents, ce qui correspond à la saisie, la gestion et le partage des contenus où ils existent. Il s'agit du véritable héritage d'un secteur d'activité qui a commencé dans les années 80 avec Filenet lorsqu'on a inventé les premiers systèmes de traitement d'images. À cette époque, les organisations croyaient que nous allions vivre dans un bureau automatisé, un monde sans papier et cela était alors la vision de l'avenir. Mais, vous savez, cette boule de cristal devait être embuée, car ce n'est pas ce qui s'est passé. L'utilisation du papier est toujours en croissance aujourd'hui, tout comme les informations stockées sous forme électronique, bien que cette dernière activité ait une croissance nettement plus élevée. On utilise donc encore beaucoup le papier et, conséquemment, il y a de nombreuses occasions de réduire les coûts, les risques et les erreurs dans ces processus, vous savez dans de nombreuses opérations, les gens manipulent encore beaucoup de documents, et évidemment il y a des erreurs dans la saisie manuelle des informations. Je me souviens que nous avions un client qui recevait des courriels; il les imprimait puis les scannait pour les réintroduire dans un système de gestion de contenus; il saisissait même à la main les informations des courriels ou métadonnées dans des champs de métadonnées ce qui était complètement absurde. Les informations étaient créées électroniquement, mais pour une raison ou une autre, l'utilisation de ces données électroniques n'était pas maximisée.

Alors même si cet exemple semble ridicule, il y a de nombreuses façons d'éliminer le papier dans une entreprise aujourd'hui et de profiter des avantages résultant de la réduction des risques et des coûts. Voici un exemple plus spécifique : une entreprise de logistique mondiale recevait plus de 150 000 documents tous les jours de sources différentes; des courriels, des fax, sans oublier des lettres par la poste. Et tous ces documents s'accumulaient. Alors, l'entreprise a choisi de recourir à la technologie de traitement d'images ECM d'IBM, et aujourd'hui elle traite plus de 600 000 pages par jour aux États-Unis et prévoit traiter plus de 4 millions de pages par jour mondialement lorsque le déploiement d'ECM aura été complété.

En termes pratiques, il y a de réels avantages d'affaires. Aujourd'hui, cette entreprise est en mesure d'expédier plus de commandes avec 30 % moins de ressources, et ce avec moins de documents perdus. Et comme si cela n'était pas assez impressionnant, l'entreprise a même amélioré le temps de cycle et la précision de tout le processus. C'est vraiment une histoire formidable et il n'est pas nécessaire d'être une compagnie de logistique mondiale pour tirer parti de l'élimination du papier de vos activités d'affaires. Vous savez, toutes les compagnies, peu importe leur taille, utilisent beaucoup trop de papier et voilà une occasion unique pour réduire leurs coûts et risques.

Eric Green

Cela est vraiment intéressant. Je crois que c'est souvent le cas, les gens pensent d'abord à ECM pour initier le processus. On pourrait approfondir l'évolution de cette technologie et aussi la gestion des contenus sociaux? Comment ceux-ci sont-ils traités par cette technologie?

Craig Rhinehart:

Et bien, c'est un changement majeur. Nous ne sommes plus au Kansas et nous n'y retournerons plus. Fondamentalement, il y a l'utilisation de Facebook dans les entreprises. Les nouveaux professionnels du savoir s'attendent à pouvoir utiliser les outils sociaux. Et il y a différentes façons de collaborer. Vous savez auparavant, la façon de collaborer, c'était de prendre une feuille de papier et d'écrire une lettre. Puis, on a eu recours au traitement de texte pour écrire une lettre. Le document était le facteur de forme pour communiquer avec les gens. Mais tout cela a disparu depuis longtemps.

Vous savez, nous communiquons maintenant de façon beaucoup plus décontractée, sous forme de conversation, dans certains cas avec des icônes et émoticônes et tous ces trucs. C'est un style de communication beaucoup plus court, commencé avec les courriels, puis la messagerie instantanée et maintenant les médias sociaux. C'est maintenant la façon de faire et il n'y aura pas de retour en arrière. Vous savez, nous communiquons par des séances de collaboration et conférences Web et tout cela correspond à du contenu non structuré créé dans le contexte d'un problème d'affaires et il y a toutes sortes de nouvelles façons intéressantes de communiquer, mais à la base nous avons toujours l'obligation de gérer correctement les informations pendant toute leur durée de vie, car vous savez, nous avons des contrats avec les clients et des règlements à observer.

Le défi ici, et l'opportunité en même temps, c'est comment permettre à nos professionnels du savoir d'exploiter toutes ces nouvelles façons sociales de créer et d'utiliser des contenus, mais sans créer de risques. Il s'agit donc de combiner, de maximiser toutes ces nouvelles fonctions de contenus sociaux, mais en les reliant à notre infrastructure de gestion de contenus d'entreprise, cette même infrastructure où nous conservons nos documents, notre entrepôt de données si vous voulez.

Eric Green

Et pour revenir à notre conversation initiale sur les informations structurées et non structurées, je présume que les contenus sociaux sont ce qu'il y a de moins structuré, n'est-ce pas?

Craig Rhinehart:

Oui, c'est vraiment le Far West en ce moment. Et si les clients veulent établir une stratégie de contenus sociaux aujourd'hui, ils devront le faire très bientôt; et vous savez il faudra aussi définir tous ces "systèmes d'engagement" qui favorisent la création et l'utilisation de contenus sociaux dans votre entreprise et comment relier tout cela à votre référentiel de données. Qu'il s'agisse d'un référentiel de gestion de contenus IBM ou d'un autre fournisseur, il faut établir ce lien. Il faut établir la bonne connexion entre ces systèmes d'engagement et les systèmes de données. Chez IBM, nous consacrons d'importants investissements dans ce domaine. Nous croyons que cela est important – il s'agit d'un changement fondamental et nous voulons continuer à être un chef de file dans le domaine.

Eric Green

Excellent, alors qu'en est-il de la gestion avancée de cas?

Craig Rhinehart:

Oui, voilà un autre point intéressant, le changement se poursuit ici aussi. Auparavant, on appelait ces processus "opérations ou flux de travail", puis c'est devenu "gestion des processus commerciaux" et maintenant c'est parti dans une nouvelle direction avec la "gestion avancée de cas" et laissez-moi vous expliquer ce que signifient ces termes. Donc le "flux de travail" est en quelque sorte le processus permettant de déplacer des informations dans une entreprise pour réaliser une tâche spécifique, et cela a évolué en "gestion des processus commerciaux" qui est une expression consacrée. Vous voyez, des disciplines professionnelles comme 6 Sigma ont été établies autour de cela. Et la prémisse fondamentale ici, c'est qu'un processus est modélisé : nous l'élaborons, il pourrait se trouver sur papier ou dans un outil électronique, nous l'automatisons, donc nous comprenons comment les informations y circulent. Il pourrait s'agir d'un processus axé sur les gens ou sur les transactions. Et enfin, dès que nous comprenons ce processus, vous savez dès que nous l'avons automatisé, nous avons l'opportunité de l'optimiser pour en réduire les coûts associés, comprimer le temps de service à la clientèle et ainsi de suite. Ce modèle s'applique vraiment bien pour ce qu'on appelle des "processus directs", où le traitement se fait facilement du début à la fin; il n'y a pas beaucoup d'exceptions, pas beaucoup d'inconnues dans de tels processus.

Mais, il y a une autre catégorie de processus pour lesquels ce modèle ne fonctionne pas. Il s'agit de processus qui sont axés sur les exceptions, sur les cas. Par cas, nous voulons dire des processus qui relient les gens et les informations dans le contexte d'un cas. Par exemple, un cas peut correspondre à du travail social ou encore le recrutement de nouveaux clients ou toute activité impliquant des gens et où une décision est critique pour disposer de tous les documents et comprendre le but visé; vous savez, pour mettre toutes ces informations au bon endroit afin de pouvoir y accéder. Donc il s'agit d'un défi différent de l'ancien défi BPM. Ce qui se passerait avec la TI si vous essayiez de déployer des applications pour ces processus axés sur des cas, et bien il faudrait consacrer des mois à modéliser les processus et faire en sorte que tous les acceptent et ensuite vous tenteriez d'élaborer l'application et de la déployer. Et alors, les exigences ou les processus eux-mêmes changeraient, des mois s'écouleraient, des projets tomberaient à l'eau, ou cela prendrait tellement de temps pour déployer un projet que tous les intervenants seraient insatisfaits. On blâmerait la TI et personne ne serait content, cela serait un cas typique de scénario perdant-perdant.

Alors, il fallait une réelle innovation pour ces processus axés sur des cas. Ceux axés sur des exceptions, impliquant des documents et puis le traitement de ces informations, afin de relier le tout. Voilà pourquoi nous sommes passés au modèle appelé "gestion avancée de cas". Ici, le personnel du secteur d'activité et celui de la TI sont conjointement

responsables dans un modèle beaucoup plus partagé, un modèle qui réduit véritablement le temps de déploiement de mois en quelques semaines. Nous pouvons donc maintenant procéder au déploiement; nous pouvons non seulement automatiser les processus en utilisant des méthodes que nous ne pouvions pas utiliser auparavant, mais nous pouvons raccourcir de façon dramatique le temps requis pour faire passer un tel ensemble en production et enfin commencer à obtenir de la valeur. Parce qu'en définitive, il s'agit d'un ensemble fort coûteux jusqu'à son déploiement et que les gens commencent à l'utiliser et que vous en tirez de la valeur. Donc il s'agit d'un sujet chaud, vous savez, réduire les coûts et comprimer le temps de traitement sont des fonctions très critiques lorsque vous commencez à parler d'améliorer votre service à la clientèle. Nous avons un client, un concessionnaire d'automobiles et, vous savez, très focalisé sur le service à la clientèle. Le client est une compagnie appelée J.M. Family. Je vous lis un extrait d'un témoignage. "Les principaux objectifs d'affaires dans notre organisation sont l'excellence des services à la clientèle et une augmentation de la productivité de nos partenaires. ECM d'IBM est un activateur clé de ces objectifs." Ceci était un témoignage de Keith Tempinski directeur d'ECM chez J.M. Family. Et ce que cette organisation voulait résoudre, c'était le manque de transparence dans les interactions du service à la clientèle concernant les prêts et les baux de location; il y avait beaucoup de délais en raison de vérifications, des retards dans les étapes d'approbation et ainsi de suite. Alors cette organisation s'est concentrée sur les processus axés sur des exceptions, ceux dont je viens de parler et où la gestion avancée de cas peut faire une différence; le résultat c'est que J. M. Family économise maintenant plus de 2,1 millions de dollars annuellement dans son centre d'appels, et ce uniquement pour les coûts liés à la main-d'œuvre. On a réussi à réduire les processus de jours en minutes, ce qui veut dire que cette organisation peut maintenant traiter beaucoup plus de prêts avec ses ressources; on a aussi éliminé l'impression annuelle de milliers de pages, d'autres économies donc, et évidemment ceci est très pro-environnement. Donc voici un exemple spécifique démontrant comment la gestion avancée de cas peut avoir un impact sur les affaires d'une entreprise. Et vous savez, il y a de nombreux exemples comme celui-là. Il s'agit d'un domaine très stimulant qui illustre comment on peut résoudre des opportunités ou défis avec ECM.

Eric Green

Je crains fort que c'est tout le temps dont nous disposons pour cette baladodiffusion. Mais n'oubliez pas de vous joindre à nous pour la deuxième partie de cet entretien qui couvre la gouvernance du cycle de vie et l'analytique de contenus. Craig, merci beaucoup de vous être joint à nous.

Craig Rhinehart:

Il n'y a pas de quoi.

Eric Green

Merci d'avoir écouté. N'hésitez pas à visiter le site [IBM.com/software/ca/fr/](https://www.ibm.com/software/ca/fr/) pour entrer en contact avec des experts, poursuivre cet entretien ou obtenir des informations sur les logiciels plus intelligents proposés par IBM. Bâtissons une planète plus intelligente.