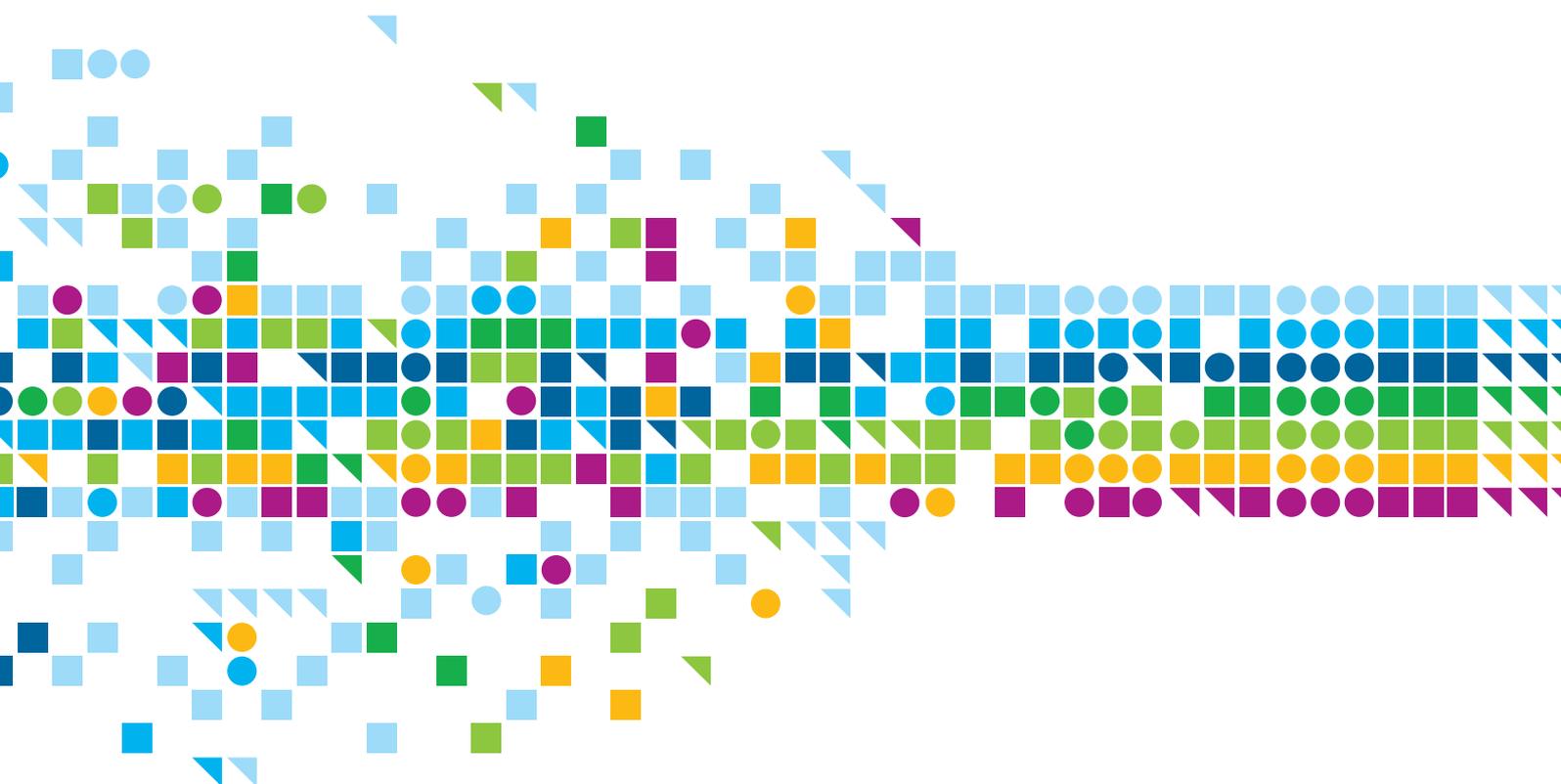


IBM ECM

Etude stratégique sur l'imagerie intelligente

Nouvelles perspectives sur l'amélioration de l'engagement client et la réduction des coûts grâce au contenu intelligent



Mai 2013

- 
- 03 L'entreprise en un clic – Relever les défis de l'engagement client dans un contexte multi-canal
 - 04 Des solutions intelligentes d'imagerie et de capture de document – Offrez une meilleure expérience client
 - 05 Mise en route – Une carte de votre itinéraire
 - 06 Les quatre règles du succès – De nombreux exemples d'entreprises qui vous ont précédé
 - 08 Les pièges à éviter – Un échec est toujours possible : ayez toujours un plan de secours
 - 09 A quoi ressemble le succès – Un indice : le succès est mesurable
 - 10 Le temps de la rentabilisation – Un guide pour être autonome
 - 12 Scénarios d'utilisation de l'imagerie intelligente – Des modèles reconnus inspirés d'entreprises performantes
 - 14 IBM montre l'exemple – Des solutions intégrées d'imagerie intelligente
 - 15 Pourquoi IBM ?
 - 15 A propos des logiciels IBM ECM

L'entreprise en un clic

Relever les défis de l'engagement client dans un contexte multi-canal

Pour les grandes entreprises, quel que soit leur secteur d'activité – secteur privé ou public, santé ou éducation – le défi actuel consiste à gérer l'engagement client, à l'ère nouvelle de la communication multi-canal instantanée. Alors que les interactions mobiles et en ligne connaissent un essor phénoménal, comment les entreprises qui peinent encore, en interne, face à des informations prisonnières de silos et de processus papier fastidieux, peuvent-elles répondre aux exigences des clients ?

L'expression « l'après-PC » décrit un univers dans lequel l'utilisation des ordinateurs personnels diminue alors que celle des périphériques mobiles monte en flèche. L'ère de l'après-PC pose de nouveaux défis aux entreprises dans leur approche du service aux clients, car les attentes de ces derniers ont changé. Les clients s'attendent à une réponse immédiate, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et une livraison plus rapide des marchandises et des services. Si l'entreprise ne parvient pas à suivre, ils se tourneront alors vers la concurrence.

Le défi qui se pose aux entreprises et aux administrations publiques est que leurs processus internes n'ont pas été modernisés afin de s'adapter aux nouvelles réalités. Une étude récente de l'AIIM



Les entreprises sont confrontées à l'obligation de mettre à jour leurs infrastructures Web et mobiles ainsi que leurs processus internes afin de répondre aux demandes en un clic instantané, et cela quel que soit le canal utilisé par le client pour communiquer.

(Association for Information and Image Management) illustre ce problème : quasiment toutes les entreprises reçoivent leurs factures par télécopie ou par email, mais plus des trois quarts des factures envoyées par email et près d'un tiers des factures télécopiées sont ensuite imprimées afin d'être traitées sous une forme papier, ou sont de nouveau numérisées (voir la Figure 1).¹

Les entreprises se cramponnent aux anciennes méthodes, alors même que la promesse d'un bureau sans papier existe depuis plusieurs dizaines d'années. Aujourd'hui, face à l'accélération des volumes de documents provenant de canaux multiples, dans de nombreux formats différents, les entreprises ont besoin d'une nouvelle vision de la gestion des documents.

Comment gérez-vous en général les factures et les formulaires qui vous parviennent par email sous forme de pièces jointes au format PDF ?

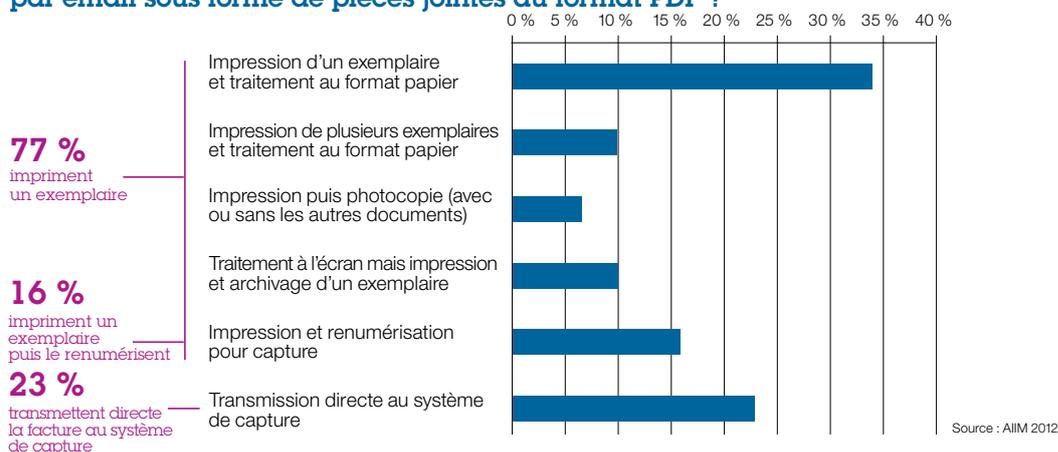


Figure 1 : L'enquête 2012 de l'AIIM intitulée *The Paper Free Office (Le bureau sans papier)* révèle que les employés transforment les documents électroniques en documents papier, ce qui semble indiquer qu'il est nécessaire de repenser les anciennes méthodes de traitement.²



Des attentes grandissantes à l'ère de l'après-PC

- 89 % des consommateurs disent être prêts à arrêter leurs relations avec une entreprise suite à une expérience défavorable avec le service clientèle.
- 86 % des consommateurs sont prêts à payer plus pour avoir une meilleure expérience client.
- 73 % des consommateurs achèteraient 10% de plus si la société concernée leur offrait une expérience client de meilleure qualité.
- 26 des consommateurs ont publié un commentaire négatif sur un site de médias sociaux tel que Facebook ou Twitter, suite à une expérience insatisfaisante avec une société.

Source : Gartner, « *The Eight Building Blocks of CRM : Customer Experience*, » Penny Gillespie, 14 février 2013.

Des solutions intelligentes d'imagerie et de capture de document

Offrez une meilleure expérience client

Les solutions intelligentes d'imagerie et de capture des documents associent des fonctions avancées de capture des documents, des référentiels d'imagerie, des workflows et une analyse des contenus qui permettent de consolider la multitude des données provenant des emails, des fax, des périphériques mobiles, des sources en ligne, des archives et des documents papier.

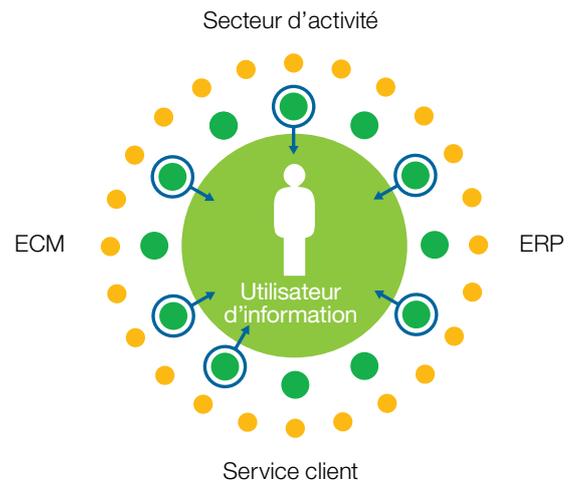


Figure 2 : l'imagerie intelligente fournit une infrastructure qui permet de connecter le contenu entrant de vos clients avec les systèmes métier de l'entreprise. Elle permet ainsi d'améliorer le temps de réponse mais aussi d'anticiper les besoins de vos clients.



Les solutions d'imagerie et de capture des documents intelligentes associent des fonctions avancées de capture des documents, des référentiels d'imagerie, des workflows et une analyse des contenus qui permettent de consolider la multitude des données provenant des emails, des fax, des périphériques mobiles, des sources en ligne, des archives et des documents papier.

Ces solutions souples, constamment perfectionnées depuis plus de 25 ans, ont fait leur preuve de longue date. Adaptées aux environnements client dynamiques, elles font disparaître les obstacles qui affectent la qualité du service aux clients :

- **Automatisez les processus papier.** Ces processus sont souvent lents, vulnérables aux erreurs et gros consommateurs de main-d'œuvre. L'automatisation permet d'obtenir des données en général plus précises et le risque de perte des documents est moindre.
- **Fournissez des solutions d'imagerie à vos équipes** et maintenez la mise en conformité par votre mode de gestion des documents.
- **Limitez le problème des « copies fantômes »** c'est-à-dire que les employés impriment de nombreuses copies pour leurs propres archives.
- **Encouragez la saisie en temps réel des documents** dans les succursales, chez les employés nomades, les partenaires commerciaux et même les clients afin de supprimer les coûts et les délais d'expédition.
- **Utilisez l'analytique de contenu pour mettre en place une classification des documents automatique et ultra-précise,** Devenez moins dépendants des intervenants humains et des coûteux archivages physiques pour effectuer cette tâche importante.
- **Résolvez le problème des données en silos** avec une solution qui prend en charge la plupart des systèmes utilisés dans les entreprises, notamment les systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP), de secteur d'activité (LOB), de gestion des dossiers et de gestion de la relation client (CRM). Les documents soumis par les clients peuvent être rendus accessibles dans tous ces systèmes (voir la Figure 2).

Mise en route

Une carte de votre itinéraire

Sans doute connaissez-vous ce truisme familier ; « Le secret pour avancer, c'est de se mettre en route. » Si vous voulez progresser en imagerie et capture intelligentes, vous allez donc devoir commencer par établir l'itinéraire de votre processus.

Créez un diagramme qui vous donne une vue d'ensemble des processus métier dépendants du contenu ou des documents (voir la Figure 3). Concentrez-vous sur les points suivants :

- Du contenu ou des documents font partie du processus.
- Le contenu ou les documents sont utilisés par des personnes devant prendre des décisions métier ou répondre à des questions des clients.
- Le contenu ou les documents sont capturés ou archivés en vue d'un stockage à long terme.

Type de document	Zone (N° de facture, n° de client, etc.)	Imprimé par machine ou manuellement	Source de validation (système ou base de données)	Système de destination (ERP, CRM, etc.)

Figure 3 : Un document IBM décrivant une procédure pas à pas, semblable à ce tableau, aide l'entreprise à mapper ses méthodologies de traitement actuelles, dans ce cas en listant chaque type de document reçu et les types de données requises.

La bonne nouvelle est que la fonctionnalité centrale des solutions d'imagerie intelligente est déployée depuis déjà longtemps, principalement dans le but de réduire fortement les coûts. Récemment, les entreprises ont commencé à apprécier la possibilité d'utiliser ces solutions comme une infrastructure de l'engagement client sur un nouveau marché dynamique caractérisé par la mobilité et l'importance des médias sociaux. L'environnement multi-canal engendré par l'explosion des communications en ligne, sociales et mobiles offre aux solutions traditionnelles de gestion de contenu la possibilité de montrer ce qu'elles savent faire le mieux. Derrière le pare-feu, ces solutions peuvent jouer le rôle d'une plateforme unique : elles permettent la capture des documents clients, quels que soit leur format, et leur conversion rapide conformément aux normes de données exigées par les systèmes de l'entreprise. Elles peuvent ensuite actualiser en temps réel les centres de service clients et même les portails Web client en libre service et offrir ainsi un engagement client de qualité exceptionnelle.

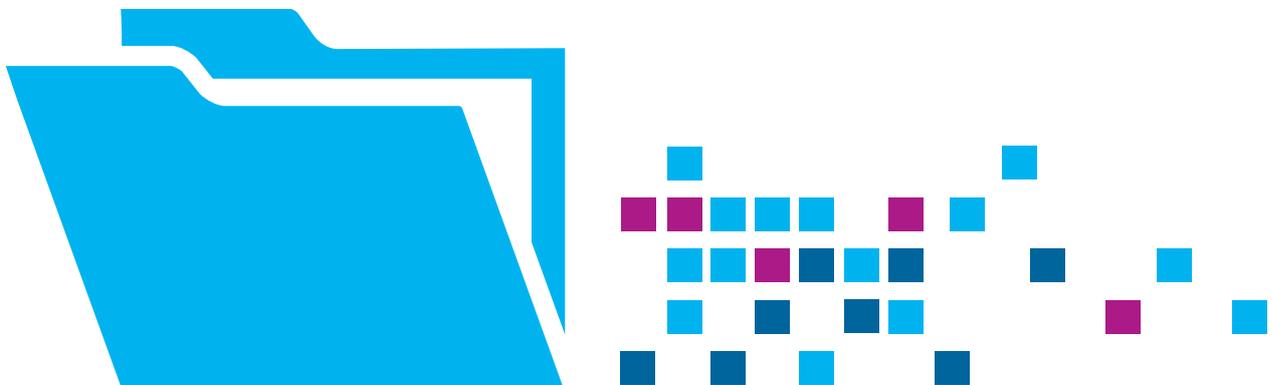
Les quatre règles du succès

De nombreux exemples d'entreprises qui vous ont précédé

Lorsque vous avez tracé l'itinéraire de votre processus existant, vous allez commencer à détecter les étapes auxquelles l'automatisation permet d'améliorer l'efficacité. Quatre règles d'or vous aident à tirer le meilleur parti possible de l'imagerie intelligente :

1. Transformez les documents papier en images aussi tôt que possible dans le processus.

La création de versions digitales de documents papier est appelée la capture distribuée. De nombreuses entreprises utilisent de nos jours des scanners portatifs ou de bureau équipés d'une connexion Web qui permettent de capturer et de stocker immédiatement les documents. Si vos besoins en numérisation sont seulement occasionnels, utilisez des périphériques multi-fonctions (MFP) pour capturer les documents à la demande. Autre solution : équipez vos employés nomades d'outils de capture sur smartphone qui leur permettront d'effectuer ces opérations sur le terrain. Par exemple, une compagnie américaine de transporteurs routiers a fourni à ses chauffeurs un outil qui leur permet de prendre des instantanés de la preuve de livraison quelques secondes après avoir obtenu la signature du client.





L'environnement multi-canal engendré par l'explosion des communications en ligne, sociales et mobiles offre aux solutions traditionnelles de gestion de contenu la possibilité de montrer ce qu'elles savent faire le mieux.

2. Rendez l'imagerie de document accessible partout.

Lorsqu'un document client a été capturé, son utilisation n'est pas forcément nécessaire dans l'immédiat. Par contre, le support client ou les commerciaux peuvent avoir besoin plus tard de le référencer. Facilitez-leur la tâche en leur donnant accès aux enregistrements digitaux.

Dans de nombreuses entreprises, les employés continuent d'imprimer des « copies fantômes » des documents digitaux. Ces copies fantômes constituent un problème légal, surtout lorsque les documents contiennent des données sur la situation financière ou la santé des clients, et ils alourdissent en outre les coûts du papier et de l'impression. Mais, si vous déployez un système d'imagerie intelligente, soumis à une sécurité rigoureuse, qui permet aux employés d'accéder à quasiment tous les documents d'un seul clic dans leur environnement de travail, ces copies perdent alors toute leur utilité à leurs yeux. Un programme de sensibilisation peut éventuellement être mis en place pour habituer les employés à ne plus dépendre des documents papier.

3. Supprimez la saisie manuelle des données

La reconnaissance de texte a régulièrement évolué depuis les techniques de reconnaissance optique des caractères (ROC), et les stratégies connexes, qui appliquent des recherches de contexte et dans les bases de données se sont considérablement améliorées au cours des dix dernières années. Ces solutions permettent facilement d'éliminer les tâches de saisie de données, qu'elles soient en interne ou externalisées.

4. Utilisez l'analyse, les codes-barres, la reconnaissance optique des caractères (ROC) et d'autres techniques – séparément ou ensemble – pour une identification précise

Parfois, la plus grande difficulté pour les employés chargés de traiter les documents entrants consiste à les classer correctement. Cette tâche nécessite de bien connaître les documents attendus et la façon dont ils doivent être gérés. Les employés doivent savoir comment acheminer les documents vers le processus métier approprié, comment localiser et extraire les données fondamentales et comment appliquer les règles de conservation adéquates. De nombreuses stratégies de classification des documents, depuis la simple reconnaissance des codes-barres à l'analyse de texte sophistiquée capable de déterminer le type d'un document en fonction de son contenu peuvent être utilisées séparément ou ensemble pour déduire la catégorie correcte de chaque document (voir la Figure 4).

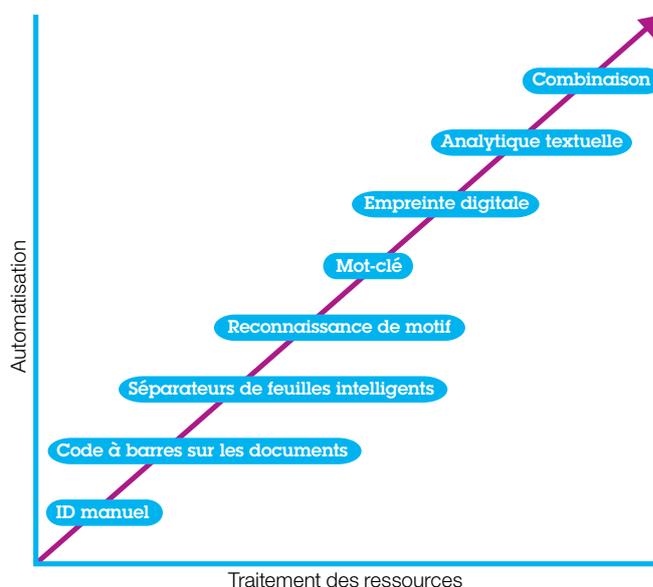


Figure 4 : Sélectionnez un système d'imagerie intelligente qui couvre la gamme complète des techniques de classification, depuis les simples codes-barres en passant par l'analytique textuelle.

Les pièges à éviter

Un échec est toujours possible : ayez toujours un plan de secours

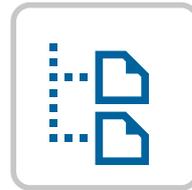
Pourquoi certains projets échouent-ils ? Certains sont condamnés à l'échec dès le départ, en raison d'erreurs dans le processus de sélection des fournisseurs, alors que d'autres s'arrêtent net simplement parce qu'ils ont été mal gérés. Nous allons examiner quelques problèmes courants.

Comprenez vos documents

En matière de classification des documents et d'extraction de données, les détails sont importants. Les tailles de police, la qualité du papier, la couleur, l'emplacement des codes-barres, les pliures, les coins abîmés, les taches et les parties froissées ont un impact sur les opérations possibles sur les documents papier. Rappelez-vous cependant que vous devez savoir qui remplit ces documents, quels outils ils utilisent pour les rédiger, quelles sont les variations des présentations, les imprimantes employées et même la couleur de l'encre. Le succès d'un projet d'imagerie en production consiste à savoir à l'avance à quoi vous attendre, et à faire vos prévisions en conséquence.

La capture des documents est simple, mais la connexion à tous vos systèmes ne l'est pas

La numérisation d'un document ou sa capture à partir d'un télécopieur ou d'un serveur de messagerie n'est qu'une première étape. La capture de documents est un processus en plusieurs phases, qui fait souvent entrer en jeu de multiples systèmes de validation des données et de nombreux formats de distribution des données. Comme la capture de documents ne fonctionne pas isolément, vous devez impliquer les bonnes ressources qui ont accès à l'informatique dans votre entreprise ou qui la contrôlent, et faire appel aux compétences nécessaires pour vous connecter au secteur d'activité voulu.



La capture de document est un processus en plusieurs étapes qui implique souvent de nombreux systèmes de validation des données mais aussi de multiples formats de distribution.

Extrayez les bonnes informations au bon moment

Lorsqu'un document est indexé correctement, il est facile à localiser. Inversement, les entreprises peuvent aussi finir par se retrouver avec un référentiel débordant de documents impossibles à récupérer. L'expérience a démontré qu'il est judicieux de faire en sorte à l'avance que les données dont vous avez besoin pour retrouver un document soient conçues de sorte à pouvoir être capturées automatiquement.

Déterminez correctement les catégories et l'indexation suivra d'elle-même

Une classification erronée est l'une des principales sources d'insatisfaction, surtout si les documents deviennent difficiles à localiser ou sont envoyés au mauvais processus. Un trop grand nombre de catégories de document risque de trop compliquer la tâche d'ajout d'un nouveau document. De même, un trop petit nombre de catégories oblige les utilisateurs à effectuer une recherche dans un nombre trop important de types de document similaires. Le secret est de définir correctement les catégories, et une fois cette tâche accomplie, vous aurez la base de départ d'une solution durable.

A quoi ressemble le succès

Un indice : le succès est mesurable

Le succès d'une solution intelligente d'imagerie peut être mesuré en termes d'économie de coûts, de meilleure satisfaction des clients, d'une amélioration des traitements des patients, de meilleures appréciations de la part des citoyens, et d'un meilleur moral chez les employés. Le succès se traduit par des améliorations chez les usagers auxquels s'adresse le système.

Comment l'imagerie intelligente permet-elle les économies de coûts ? Premièrement, elle permet aux entreprises d'aller plus vite pour recevoir, saisir, récupérer et éliminer les documents entrants.

Par exemple, si votre équipe continue de saisir manuellement le données, une classification et une extraction de données automatiques (avec la reconnaissance optique des caractères) permet de diviser par deux le temps nécessaire à ces tâches. Les opérateurs peuvent donc traiter deux fois plus de documents en une seule journée par rapport au passé, ce qui leur permet d'autoriser une augmentation des volumes de documents sans embaucher davantage, ou de redéployer le personnel. Quel que soit le cas, les coûts opérationnels doivent diminuer considérablement.

Plus difficiles à mesurer, mais non moins importants sont les bénéfices intangibles apportés par la satisfaction des clients et la réactivité. Réfléchissez aux facteurs responsables de l'insatisfaction des clients : une plus grande réactivité ou une gestion plus précise de l'information contenue dans les documents fournis par les clients permettraient-elles de résoudre ces problèmes ? Si c'est le cas, vous avez deviné où se cachent les avantages qui découlent de la satisfaction du client. Il ne manque plus qu'une solution d'imagerie intelligente pour les concrétiser.

Le succès est une cible mouvante

La terre ne cesse jamais de tourner, et de même, vos clients évoluent sans cesse. Pour cette raison, il est préférable de partir du principe que l'implémentation d'une solution intelligente d'imagerie et de capture n'est jamais complètement terminée (voir la Figure 5). La conception des documents change, les règles métier évoluent et l'arrivée de nouvelles offres crée de nouveaux processus métier. Pour ces raisons, les entreprises ont besoin de solutions flexibles qui leur permettent de continuer à apporter des améliorations, d'ajouter de nouveaux types de documents et de nouveaux utilisateurs, tout en contribuant à dynamiser les performances et à étendre la valeur à d'autres domaines de l'entreprise.

Activité	Durée standard	Observations	Tâches client
Collecte des exigences	7 à 14 jours	Reconnaissance des exigences du client, types et volumes des documents, périphériques de capture, bases de données disponibles, environnement informatique, problèmes de conformité, systèmes cible, règles métier et objectifs globaux de la solution	<ul style="list-style-type: none"> Fournit plusieurs échantillons de chaque type de document Détermine les zones des documents à capturer, les types de données, les validations et les recherches externes disponibles Création d'un workflow pour chaque type de document (gestion des erreurs, notifications, routage)
Développement du document de conception	1 à 2 semaines	Création d'un document listant les objectifs du client, les types de document, les types de données, les systèmes cible, les bases de données associées, les réglementations et la conformité	Communique les résultats attendus : révisé, accepté et donne son accord
Développement d'applications	8 à 12 semaines	Configuration du système afin qu'il exécute les processus définis dans le document de conception	
Test hors site	1 à 2 semaines	<ul style="list-style-type: none"> Tests avec les documents du client, mappages de zones, validations et formats d'exploration Exécution du volume attendu de lots dans le système Ajustements permettant d'obtenir les fonctionnalités et la performance voulus 	
Préparation de l'environnement informatique	Peut être effectué à l'avance	Préparation de l'implémentation sur site une fois les tests terminés	<ul style="list-style-type: none"> Installe les matériels appropriés destinés à héberger la solution Recherche et prépare les bases de données Vérifie que le personnel informatique nécessaire est disponible et prêt à intervenir
Implémentation et test	Variable	Installation de l'application dans l'environnement du client, avec une nouvelle vague de test	
Formation des utilisateurs à la nouvelle solution	2 à 6 semaines	Remise à l'utilisateur final et résolution des problèmes pouvant subsister	Vérifie que l'administrateur système et l'équipe informatique effectuent leurs propres tests afin de veiller au respect des buts et des tests de performances convenus
Formation des utilisateurs	2 jours à 1 semaine		Forme les utilisateurs afin de leur apprendre à naviguer dans les interfaces, maîtriser les fonctionnalités des écrans de vérification et gérer les exceptions
Lancement en production			

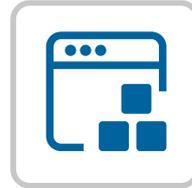
Figure 5 : Une chronologie représentative de conception et d'implémentation d'un système d'imagerie de document

Le temps de la rentabilisation

Un guide pour être autonome

Les solutions intelligentes d'imagerie aident votre entreprise à réduire les coûts (voir la Figure 6) et à créer une valeur stratégique de plusieurs façons. Pour effectuer une analyse d'économie des coûts, commencez par exécuter un benchmark de votre processus actuel (Figure 7).

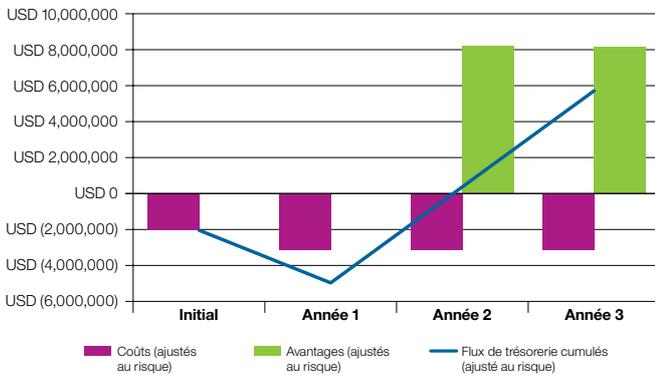
Si, par exemple, vous avez besoin de 12 employés à temps complet pour la capture des documents, et si un système avancé de capture des documents vous apporte une amélioration de 50% de la productivité, 6 de ces 12 employés peuvent alors être redéployés et affectés à des tâches plus rentables dans l'entreprise.



Les solutions intelligentes d'imagerie aident votre entreprise à réduire les coûts et à créer une valeur stratégique

de plusieurs façons. Pour effectuer une analyse d'économie des coûts, commencez par exécuter un benchmark de votre processus actuel.

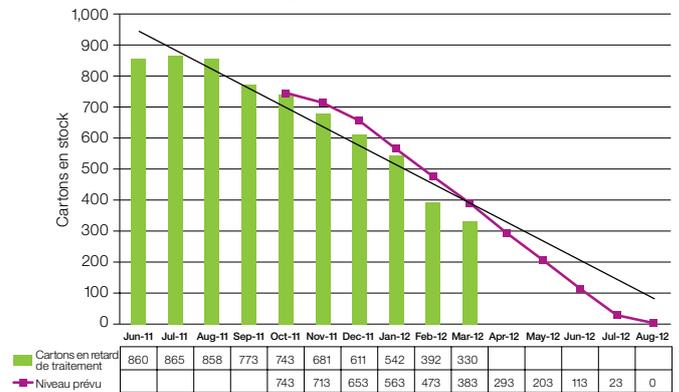
Flux de trésorerie sur trois ans avec ajustement aux risques



Source : « The Total Economic Impact Of IBM Datacap Taskmaster Capture », enquête commandée, réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en septembre 2012.

Figure 6 : Forrester Consulting a réalisé une analyse détaillée du retour sur investissement d'une grande solution d'imagerie intelligente et a calculé le flux de trésorerie annuel et cumulé de l'entreprise concernée.

Plan de réduction des retards de numérisations d'une application de digitalisation



Source : State of Tennessee Department of Safety, Avril 2012.

Figure 7 : Un client IBM a mesuré lui-même comment une solution intelligente d'imagerie lui a permis de gérer les cartons de documents qui s'accumulaient.

Les Figures 8 et 9 représentent un calculateur d'un retour sur investissement rapide. (<http://tinyurl.com/ckozx23>), créé par l'équipe IBM Business Value Assessment. Il est accessible en ligne et vous permet d'avoir une référence de base des économies de coûts potentielles. Il prend en compte quasiment tous les coûts associés à la capture, au déplacement et au stockage de documents. Deux feuilles de calcul permettent de collecter les principaux détails : présentation organisationnelle et coûts (Figure 8) et hypothèses standard basées sur des données sectorielles connues (Figure 9).

Coûts organisationnels

\$500,000	Investissement logiciel de départ
\$250,000	investissement en services – Année 1
12,000	Documents capturés par jour (comprend TOUTES les sources : papier, fax et email)
4.1	Nombre moyen de pages par document
5 %	Augmentation annuelle prévue des documents capturés
Y	Indexation à l'aide de clés de documents papier ou électroniques <O/N> ?
Y	Saisie des données dans un système métier à l'aide de clés de documents papier ou électroniques <O/N> ?
Y	Utilisation de feuilles de séparateur pour la préparation des documents <O/N> ?
\$26,860	Rémunération annuelle moyenne des personnels chargés de la capture
40	Effectifs actuels chargés de préparer les documents (s'il existe plusieurs équipes, inclure le total de TOUTES les équipes)
5	Effectifs actuels des opérateurs chargés de la numérisation (s'il existe plusieurs équipes, inclure le total de TOUTES les équipes)
25	Effectifs actuels chargés de saisir les index (s'il existe plusieurs équipes, inclure le total de TOUTES les équipes)
15	Effectifs actuels chargés de saisir les données système (s'il existe plusieurs équipes, inclure le total de TOUTES les équipes)
\$125,000	Dépenses de maintenance annuelles de la solution actuelle de capture
\$500,000	Dépenses supplémentaires de licence prévues pour la solution actuelle de capture (augmentation des volumes, nouvelles fonctions)
2	Année de dépenses supplémentaires de licence prévues pour la solution de capture (1 à 5)
75 %	Augmentation prévue des dépenses de maintenance annuelles de la solution actuelle de capture, sur la base des licences supplémentaires

Figure 8 : La Partie 1 du calculateur collecte les coûts organisationnels.

Hypothèses standard

Dollar (\$)	Symbole monétaire
20 %	Taux S&S logiciels années suivantes
250	Jours ouvrables par an
\$0.05	Coûts par page intercalaire
33 %	Amélioration attendue en pourcentage – préparation des documents
20 %	Amélioration attendue en pourcentage – numérisation
50 %	Amélioration attendue en pourcentage – indexation des documents
50 %	Amélioration attendue en pourcentage – saisie des données dans le système métier
5 %	Augmentation annuelle des rémunérations des personnels travaillant sur les connaissances
10 %	Coût du financement/taux de remise

Figure 9 : La Partie 2 du calculateur applique des hypothèses conformes aux normes de l'industrie.

Si vous remplacez un ancien système de capture, les trois éléments du bas dans la Figure 8 tiennent compte des coûts par clic ou de la tarification par image sur une période donnée. Vous serez surpris d'apprendre qu'il existe encore des solutions qui facturent en fonction du nombre de documents traités.

Ce calculateur démontre comment la sélection d'une solution d'imagerie intelligente plus prévisible et basée sur les utilisateurs peut générer des économies de coûts exponentielles, par rapport à la tarification par volume, surtout si les volumes augmentent.

Une fois les chiffres entrés, le calculateur génère une analyse du retour sur investissement sur cinq ans, basée sur les volumes de pages et de documents, ainsi que sur la réduction des effectifs et des autres économies de main-d'oeuvre. Il est déconseillé d'investir dans un système d'imagerie intelligente avant d'avoir réalisé cette analyse simple. Un consultant IBM peut vous aider à compléter rapidement les données de l'outil et afficher les résultats.

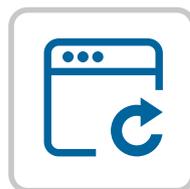
Scénarios d'utilisation d'imagerie intelligente

Des modèles reconnus provenant d'entreprises performantes

Les entreprises avant-gardistes du monde entier ont mis en oeuvre des variantes de solutions intelligentes d'imagerie et les ont transformées en systèmes très subtils d'engagement client. Nous allons évaluer quelques applications courantes et les avantages qu'elles apportent.

Traitement des comptes fournisseurs : Des systèmes intelligents d'imagerie ont permis à un grand constructeur aérospatial de capturer les factures numérisées, faxées et envoyées par mail, d'identifier le fournisseur dans une liste de 55 000 entrées, d'extraire des zones de données, de mettre en correspondance des postes par rapport à des bons de commande dans SAP et de conserver l'image de la facture à des fins de conformité juridique, tout cela avec une réduction des effectifs de 75%.

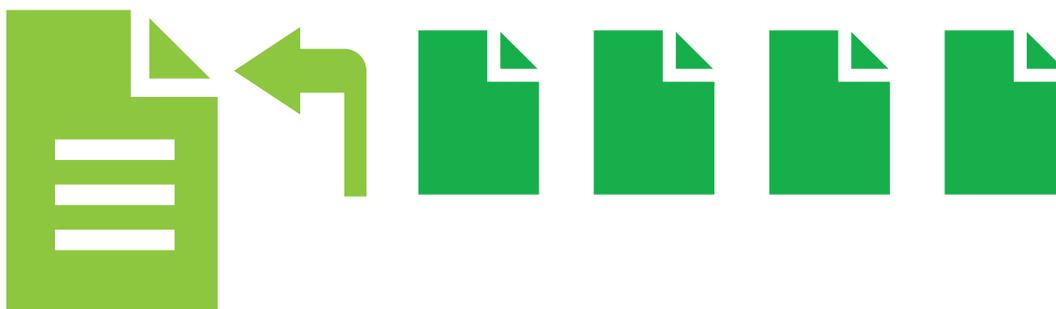
Octroi de prêts : L'une des plus grandes banques d'Amérique du Nord utilise l'imagerie intelligente pour faciliter la capture et la classification de tous les documents requis pour l'approbation des prêts, partout et via n'importe quel terminal. La solution garantit l'exactitude et le classement dans le bon ordre de tous les documents, les conserve dans le référentiel à des fins juridiques et s'intègre aux systèmes de garantie pour enrichir le processus d'approbation. La banque dispose désormais des processus d'approbation de prêts les plus rapides et les plus économiques du secteur.



Les entreprises avant-gardistes du monde entier ont mis en oeuvre des variantes de solutions intelligentes d'imagerie et les ont transformées en systèmes très subtils d'engagement client.

Traitement de gestion des sinistres : Les compagnies d'assurances font une promesse fondamentale à leurs clients : acquitter de façon rapide et faible leurs demandes de remboursements. De nombreux organismes payeurs du secteur de la santé en Amérique du Nord ont mis en place des systèmes intelligents d'imagerie pour traiter les demandes de remboursements (remboursements médicaux, assurances), préparer les données en vue de leur adjudication et conserver les demandes pendant la période imposée par la loi. Ces solutions ont permis à beaucoup d'entre elles de diviser la durée et les coûts de gestion par deux.

Traitement des déclarations fiscales : Les administrations locales et nationales du monde entier ont recours à l'imagerie intelligente pour capturer avec rapidité et précision les déclarations fiscales et les documents connexes, afin de les traiter et de les distribuer aux applications mainframe dans des délais très courts. Même face à de très gros volumes pendant les périodes de déclarations fiscales, ces systèmes ont amélioré la précision et permis de réduire considérablement les coûts.



Automatisation d'une succursale bancaire : Les solutions d'imagerie intelligentes aident une banque roumaine à accélérer la capture de documents provenant de succursales dispersées en facilitant la capture distribuée. Cette solution élimine l'expédition des documents, mais surtout, elle permet aux personnels des succursales de privilégier la réactivité face aux demandes des clients sans perdre de temps avec les tâches d'administration des documents.

Services financiers pour les organismes de santé L'imagerie intelligente transforme les organismes fournisseurs de santé en connectant les documents entrants, depuis l'accueil des patients jusqu'à leur sortie. Un grand fournisseur de santé nord-américain a amélioré son service clientèle en optimisant la gestion des demandes de remboursements et le traitement de l'explication des droits. Il offre désormais un meilleur service aux patients en donnant les moyens aux organismes de soins d'accéder aux données lorsqu'ils en ont besoin.

Traitement des documents personnalisés : L'imagerie intelligente permet à une société nord-américaine de services logistiques de recevoir des documents scannés, faxés et envoyés par email en provenance du monde entier, de les traiter rapidement, et de fournir la documentation douanière aux agents avec rapidité et précision, avec pour conséquence une plus grande satisfaction des clients et une réduction des coûts.

Service de sécurité d'une administration publique : Un Etat américain a choisi l'imagerie intelligente pour traiter les demandes de permis automobile, les immatriculations de véhicules et les permis de port d'armes d'une façon plus rapide et précise qu'auparavant. La solution comporte des bornes en libre service dans chaque emplacement et a permis de réduire les effectifs affectés aux tâches administratives fastidieuses.



Autres scénarios d'utilisation : L'imagerie intelligente propose aussi de nouvelles solutions pour les tribunaux, l'exploration pétrolière et gazière, la gestion de biens immobiliers, la gestion de la correspondance, les sociétés de distribution de services publics, l'immobilier commercial, la distribution, les ressources humaines, la gestion de contrats et d'autres processus centrés sur les documents.

IBM montre l'exemple

Des solutions intégrées d'imagerie intelligente

IBM propose des technologies optimales et parfaitement intégrées d'engagement de contenu qui ont des avantages à apporter à quasiment tous les services au sein d'une entreprise. L'exploitation améliore les processus, le service financier réalise un retour sur investissement plus important, les ventes et le marketing obtiennent une meilleure compréhension des avantages potentiels des fonctions analytiques avancées, et le service clientèle bénéficie d'un accès immédiat aux images des documents lorsqu'ils ont les clients en ligne.



IBM propose des technologies optimales et parfaitement intégrées d'engagement de contenu qui ont des

avantages à apporter à quasiment tous les services au sein d'une entreprise.

Le logiciel IBM Datacap Taskmaster Capture offre une fonction configurable et très évolutive qui prend en charge les entrées et sorties multi-canal. Les entreprises du monde entier utilisent Datacap comme un portail de capture universel, capable de transformer les images de document depuis n'importe quel périphérique (périphériques mobiles, scanners, périphériques multifonctions ou télécopieurs) en données digitales, dans plusieurs dizaines de langues différentes. Une fois les documents convertis, Datacap achemine les données et les images vers les systèmes cibles qui leur permettent de mieux répondre aux attentes des clients et de se mettre en conformité avec les obligations légales.

Datacap est donc la voie d'accès à tout le portefeuille IBM de solutions de contenu intelligentes, parmi lesquelles les plateformes d'imagerie, les solutions de processus métier et de dossiers, les solutions de social business, l'analytique de contenu et la gouvernance du cycle de vie de l'information.

Le logiciel IBM Production Imaging Edition est une solution d'imagerie intelligente complète et destinée à un usage en production. Il comprend Datacap, le référentiel IBM FileNet Content Manager, un workflow souple centré sur les documents et une puissante interface de visualisation, regroupés en une seule offre.





Le logiciel permet de créer une planète plus intelligente, et offre aux entreprises davantage d'opportunités de réaliser leur potentiel et de s'aventurer dans des domaines nouveaux.

Pourquoi IBM ?

Le logiciel permet de créer une planète plus intelligente, et offre aux entreprises davantage d'opportunités de réaliser leur potentiel et de s'aventurer dans des domaines nouveaux. Pour atteindre ces objectifs, les entreprises ont besoin d'un logiciel expert, conçu pour le changement et prêt à l'emploi. Les solutions IBM de gestion de contenu d'entreprise (ECM) peuvent vous aider.

Le portefeuille complet de solutions ECM d'IBM – qui inclut aussi les solutions métier des partenaires commerciaux d'IBM – aide les entreprises à gérer le contenu non structuré, à optimiser les processus métier, et à répondre aux exigences complexes de conformité. Les fonctionnalités ECM sophistiquées viennent aussi en appui d'un programme en faveur de l'information : à savoir, l'approche IBM qui consiste à utiliser l'information comme une ressource stratégique en mettant mieux en adéquation les opérations métier et informatiques.

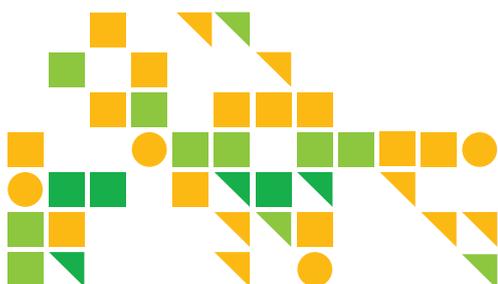
A propos des logiciels IBM ECM

Les logiciels IBM ECM permettent aux sociétés les plus prestigieuses du monde de prendre de meilleures décisions, plus rapidement. En maîtrisant les informations non structurées, les entreprises se dotent d'un accès aux données, collaborent et influencent les décisions métier de façon nouvelle, transformant ainsi le contenu en une source de connaissances optimale. Grâce aux solutions IBM ECM propres aux différents secteurs d'activité, les entreprises peuvent capturer, gérer et partager le contenu pendant tout son cycle de vie, et garantir ainsi la conformité, réduire les coûts et optimiser la productivité. Le portefeuille IBM ECM comprend un vaste ensemble de fonctions qui s'intègrent aux systèmes existants et aide les entreprises à optimiser la valeur de l'information, notamment la capture et l'imagerie de documents, la gestion des contenus des médias sociaux, la gestion avancée des dossiers, la gouvernance du cycle de vie de l'information et l'analytique de contenu. Plus de 13 000 entreprises et organismes internationaux et administrations publiques font appel aux logiciels IBM ECM pour améliorer la performance et rester concurrentiels grâce à l'innovation.

Pour plus d'informations :

Pour en savoir plus sur les solutions de contenu intelligent IBM, vous pouvez contacter votre représentant IBM ou votre partenaire commercial IBM, ou visiter nos sites Web :

ibm.com/software/ecm/datacap





Compagnie IBM France

17 Avenue de l'Europe
92 275 Bois-Colombes Cedex

L'adresse de la page d'accueil IBM est :
ibm.com

IBM, le logo IBM, ibm.com et FileNet sont des marques d'International Business Machines Corp qui sont déposées dans de nombreuses juridictions du monde entier. Les autres noms de produit et de service peuvent être des marques d'IBM ou d'autres sociétés. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web « Copyright and trademark information » à l'adresse suivante : ibm.com/legal/copytrade.shtml

Le présent document contient des informations valides à la date de la première publication, et peut être modifié par IBM à tout moment. Les offres ne sont pas toutes disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

Les exemples de clients cités le sont uniquement à des fins d'illustration. Les performances réelles obtenues peuvent varier en fonction des configurations et des conditions d'exploitation.

LES INFORMATIONS DE CE DOCUMENT SONT FOURNIES « EN L'ETAT » SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEF AUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Les produits IBM font l'objet d'une garantie conforme aux dispositions des accords dans lesquels ils ont été fournis.

Il est de la responsabilité de chaque client IBM de s'assurer qu'il respecte la réglementation applicable. Il est de la responsabilité du client de faire appel à un conseiller juridique compétent pour identifier et interpréter les textes juridiques et réglementaires applicables qui pourraient affecter ses opérations et toutes les actions qu'il pourrait être amené à entreprendre pour se conformer à ladite réglementation. IBM ne donne aucun avis juridique et ne garantit pas que ses produits ou services permettront au client d'être en conformité avec les lois applicables.

^{1,2} AIIM, « *The Paper Free Office – dream or reality?* », 2012. © AIIM 2012, www.aiim.org

³ « *The Total Economic Impact Of IBM Datacap Taskmaster Capture*, » une enquête commandée, réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'IBM en septembre 2012.

© Copyright IBM Corporation 2014



Merci de recycler ce document.