



Valoriser le patrimoine documentaire



Sommaire du dossier

- PARTAGE D'EXPERIENCE - TBWA améliore la gestion des contenus de ses clients
- Productivité accrue, ROI rapide : le Digital Asset Management mise sur l'IA
- AVIS D'EXPERT - Charlotte Maday, consultante chez Spark Archive

Exploiter l'existant, tout en intégrant les flux de nouvelles données, est un enjeu de gouvernance documentaire. De la GED au DAM (Digital Asset Management), les solutions s'adaptent à de multiples scénarios en s'imbriquant et en tirant parti des avancées technologiques.

La donnée est au cœur du processus de transformation des entreprises. Elle en est à la fois le carburant et le fruit. Mais encore aujourd'hui, les organisations génèrent plus de données qu'elles n'en consomment. Les processus métiers fonctionnent trop souvent en vase clos, alimentant des sous-systèmes d'information où la valeur de la donnée n'est pas exploitée parce que celle-ci n'est pas partagée. Les ERP et les CRM en sont les premières victimes. Les systèmes de gestion documentaire et de contenus, GED (Gestion Electronique de Documents), ECM (Enterprise Content Management), CMS (Content Management System), DAM (Digital Asset Management), pour ne citer que les principaux, ne sont pas épargnés par cette absence de gouvernance de la data. C'est pourquoi on cherche à extirper les données des silos dans lesquels elles sont placées depuis des années. L'avènement du Cloud et les progrès réalisés en matière d'analytique contribuent à ce décloisonnement. Face aux infra vieillissantes, les plateformes de services changent elles aussi la donne en articulant numérisation, capture, gestion de contenus, workflows et archivage pour fluidifier les traitements. Cette convergence des outils s'appuie sur une stratégie d'API ouvertes qui facilitent la communication entre les différents systèmes. Les entreprises les plus avancées dans leur transformation numérique cherchent désormais à organiser leurs données, les interconnecter, les partager, les rendre disponibles pendant tout leur cycle de vie, indépendamment des solutions mises en place.

Gérer plus intelligemment l'information

Il y a déjà deux ans, Gartner annonçait la mort de l'ECM et prônait une approche intelligente de la gestion de l'information. Le cabinet d'analyses estimait alors qu'il fallait unifier les données en fonction du contexte et des besoins de l'entreprise, et non selon le système ou le dossier dans lequel elles sont stockées. « Les grandes entreprises sont encore aujourd'hui extrêmement dépendantes de la structure de leur SI, de leurs applications historiques. Il faut qu'elles repensent leur approche de la gestion de l'information, notamment ne plus dissocier GED et archivage, explique Eric Jamet, CMO chez Tessi. Nous adhérons à la vision de Gartner qui décrit les freins

d'un marché où les éditeurs de workflows, de BPM, de GED évoluent dans des périmètres très cloisonnés. Les services des plateformes se développent, mais il y a la nécessité de considérer de bout en bout les besoins métier, de ne pas simplement s'occuper de la donnée statiquement, mais au contraire de la faire vivre dans tous les process de l'entreprise, de la valoriser. Les fonctions GED, Asset Management ou Content Management ne changent pas, mais la vision qu'on en a s'élargit : on ne se contente plus de stocker la donnée, on la fait vivre de bout en bout avec l'objectif d'avoir de moins en moins de rupture dans le cycle de vie du document ou de l'asset ».

Sur la base d'un socle technologique ouvert, une plateforme de dématérialisation documentaire facilite l'interopérabilité. Un noyau commun, auquel se rattachent des services additionnels en fonction de la nature des projets, permet d'accompagner le cycle de vie de l'information. Connecteurs et API fonctionnent en toute transparence pour le client qui dispose d'un accès via un portail pour déposer ou récupérer ses documents et déclencher ses workflows. « Le marché évolue : avant, les entreprises achetaient une solution en fonction d'un besoin, par exemple de la gestion de contenu via un ERP ou une solution de capture pour traiter les factures. Mais depuis deux ou trois ans, elles recherchent une solution de gestion de leurs documents numériques transverse, capable de tout faire ou en tout cas le maximum, car il est toujours difficile de gérer une coordination entre différentes solutions », souligne Jean-Louis Sadokh, président de **T2i** France. « On ne pourra plus demain confondre capture, GED, backup, collaboratif, coffre-fort électronique, gestion du courrier ou de la facture. Toutes les solutions feront partie d'un tout, le patrimoine numérique sera centralisé, plutôt horizontal que vertical. Cela peut passer par une plateforme mais aussi une appliance dédiée permettant de conserver des données à la fois en interne et dans le Cloud », estime pour sa part Frédéric Sastrel, directeur général d'Eukles, filiale de Docaposte.

Données structurées et non structurées, une vision dépassée

Pour fédérer des usages supplémentaires, le périmètre de couverture des solutions s'est logiquement étendu. Il tente surtout de ne plus distinguer le traitement des données structurées (base de données, fichiers Excel, HTML, etc.) de celui des données non structurées (texte, e-mails, images, vidéo, etc.). L'enjeu pour les éditeurs est de gommer ces deux notions de plus en plus vues par les entreprises comme les descriptions d'un seul et même contenu global. Comme le préconise Gartner, l'objectif est de capturer et d'analyser tout type de données où qu'elles soient. Il s'agit de qualifier ces données, leur attribuer une valeur mais aussi de pouvoir les retrouver au moment voulu, les exploiter et les conserver en toute sécurité dans le temps. Le rôle des métadonnées est essentiel dans cette approche, tout autant que le choix de la plateforme chargée d'orchestrer ces traitements. On attend ainsi des solutions de gestion de contenu plus d'évolutivité et de flexibilité. Dans ce contexte, l'ECM tend à se transformer en EIM, Entreprise Content Management, la gouvernance de l'information mettant alors l'accent sur le contenu en tant qu'actif avec, en toile de fond, la convergence de la gestion documentaire, la gouvernance des données, la gestion des métadonnées, le BPM et le workflow. Les solutions d'EIM gèrent la création, la capture et l'utilisation des informations structurées et non structurées, tout en pilotant leur cycle de vie. À la clé, une meilleure gestion de la conformité et des risques, une réduction des coûts, une optimisation des processus et un plus large partage des savoirs. « Les tendances vont de plus en plus vers de l'EIM, mais le gros du business concerne encore l'ECM, soit à travers de la reprise de données et de la migration pour les TPE, PME et ETI, soit à travers de l'indexation de contenu sur des serveurs de fichiers et du SharePoint pour les grands groupes. A partir de décennies de documents accumulés dans les entreprises, on recrée ainsi du patrimoine informationnel, tout en abaissant les coûts de stockage de DSI incapables d'identifier ce qu'il y a dans leurs téraoctets de données », souligne Stefan Recher, vice-président ventes Europe continentale de M-Files.

IA et RPA au service de la gestion de contenu

L'optimisation des traitements des fonds documentaires passe par l'exploitation de la RPA pour fournir un gain de productivité, et surtout par l'IA, pour identifier le contenu, le catégoriser et rendre autonome son cycle de vie.



François Bonnet

« On cherche à automatiser les processus métier qui orchestrent les différents services d'entreprise. En premier lieu la capture de données associée à de la vérification et de la détection d'éventuelles fraudes. Il faut toutefois s'intéresser à la valeur produite par une automatisation : le discours marketing de la RPA met souvent en avant un fonctionnement 24/7 des robots, encore faut-il que le SI soit lui-même structuré pour fonctionner en 24/7... si les serveurs s'arrêtent pour réaliser un backup, les robots ne peuvent pas travailler pendant ce temps-là », estime François Bonnet, responsable marketing produit chez Itesoft. « Le monde du document se prête particulièrement bien à l'intelligence artificielle. En particulier les technologies de reconnaissance faciale pour trier les données. La RPA est également un moyen efficace d'aller récupérer des documents à traiter sur le portail des clients ou des fournisseurs », indique pour sa part Jean-Michel

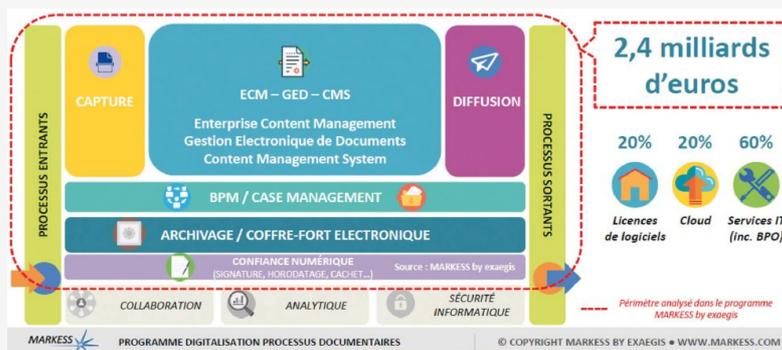
Bérard, le PDG d'Esker.

EN CHIFFRES

Selon les estimations de Markess by Exaegis, le marché hexagonal a dépassé les 2,4 milliards d'euros en 2018. Il est porté par les projets d'automatisation des processus, avec plus de 7 décideurs sur 10 qui les voient comme prioritaires d'ici 2020. Le secteur doit néanmoins s'adapter aux nouveaux besoins des organisations, plus particulièrement de leurs directions métiers, et offrir les réponses technologiques attendues en termes de mobilité et de collaboration mobiles et collaboratives, ou encore, intégrer des composants d'IA et de RPA, estime le cabinet d'analyses. Celui-ci note d'ailleurs qu'un décideur sur cinq se déclare prêt à investir d'ici 2020 dans des solutions ayant recours à l'IA. Il s'agit de tirer parti des algorithmes qui offrent des capacités d'analyse des données (par exemple pour détecter et contrer la fraude documentaire) ou permettent l'automatisation de tâches relatives au traitement des documents, tâches manuelles, répétitives et sans valeur ajoutée pour ceux qui les exécutent.

Le SaaS élargit la cible

Parmi les autres éléments favorables à la croissance du marché identifiés par Markess, on trouve le modèle SaaS, qui facilite l'accès de cibles plus larges telles que les PME et les directions métiers de plus en plus impliquées dans les projets. Le Cloud devient en outre un vecteur pour l'usage des terminaux mobiles et permet de concevoir des interfaces plus orientées utilisateur final. Le volet légal, en particulier le respect du RGPD, contribue lui aussi au déploiement de solutions de gestion des processus documentaires. Enfin, l'interopérabilité croissante des solutions de gestion des processus documentaires favorise la mise place de processus de dématérialisation de bout en bout. Seule ombre au tableau, 74% des prestataires interrogés par Markess constatent une pénurie de compétences dans leur secteur.



Marché des solutions de gestion des processus documentaires et métiers – France, 2018