



CTRL + ALT + REPEAT

Pourquoi l'essor rapide de la numérisation des processus d'entreprise lié à la crise de la COVID pourrait être de courte durée

Un guide à destination des entreprises pour assurer leur transformation digitale et obtenir des avantages commerciaux à long-terme.

RECHERCHE IRON MOUNTAIN. OCTOBRE 2020

AVANT-PROPOS

La crise de la COVID-19 a poussé les entreprises à accélérer leur numérisation, en instaurant rapidement de nouvelles méthodes de travail qui auraient pris des mois, voire des années, pour être mises en œuvre avant la pandémie.

Tout au long du confinement, nos équipes se sont employées à fournir aux entreprises une vaste gamme de services innovants, en les aidant à assurer la continuité de leurs activités dans un environnement économique impacté par la distanciation sociale. Des services de messagerie électronique à l'accès aux documents à distance, les solutions numériques nous sont venues en aide au moment où les moyens habituels utilisés pour créer, traiter et conserver nos documents se sont soudainement interrompus.

Pouvons-nous tirer quelques points positifs de cette époque chaotique ?

En théorie, oui, si ces changements sont représentatifs d'une évolution à long-terme vers davantage de processus d'entreprises rationalisés. Néanmoins, certains signes indiquent qu'une régression de la numérisation des entreprises pourrait arriver.

Avec l'aide de Censuwide, nous avons mené une enquête qui révèle que, malgré le fait que la plupart des décideurs en matière de données (86%) déclarent que les solutions numérisées nouvellement adoptées offrent un avantage concurrentiel à leur entreprise, plus de la moitié (57% en Europe et 55% en France) craignent que ces processus ne retrouvent le niveau qu'ils occupaient avant la pandémie. Une statistique surprenante dans ce « monde d'après » où il est peu probable que l'on revienne à un mode de travail au bureau uniquement.

57 % des décideurs en matière de données pensent que les entreprises européennes reviendront à des solutions analogiques après la pandémie

Ce rapport examine les raisons potentielles de ce phénomène contre-intuitif et fournit des conseils pratiques aux entreprises pour s'assurer que leur transformation digitale demeure sur la bonne voie. Les enseignements présents dans ce rapport sont le fruit de décennies d'aide aux entreprises afin d'optimiser leurs process de travail et les rendre plus résilients.



András Szakonyi
Senior Vice-président
Europe, Moyen-Orient et Afrique
(EMEA) Iron Mountain

CONTEXTE

Les processus ont un rôle essentiel. Ils assurent le bon fonctionnement des organisations, régissent la manière dont les objectifs organisationnels sont atteints et ont, ainsi, un impact sur toutes les strates de l'entreprise. Le traitement des informations en est un bon exemple : de la réception du courrier à la facturation, en passant par les ressources humaines et la gestion des contrats avec les fournisseurs, chaque entreprise met en place des processus pour garantir l'efficacité, la sécurité et la conformité de ses opérations.

Toutefois, les processus de nombreuses entreprises restent malheureusement inefficaces, notamment en ce qui concerne les coûts de stockage et l'accès aux fichiers archivés.

Transformer des documents physiques en documents numériques s'avère un moyen efficace de rationaliser les flux et l'organisation du travail. Il est prouvé que la numérisation permet de gagner du temps et de l'argent. C'est pourquoi la plupart des entreprises ont déjà mis en place des plans de numérisation des processus clés. Toutefois, le passage au numérique est souvent considéré comme une priorité secondaire et se fait donc très progressivement. Du moins, c'était le cas jusqu'à la pandémie **COVID-19**.

L'optimisation des flux de travail confère une réelle valeur ajoutée aux résultats d'une entreprise. Si, en numérisant ses processus, un organisme de crédit ou une banque est en mesure d'améliorer son taux de recouvrement de 1%, cela peut se traduire par une augmentation des recettes de plusieurs millions.

Serge Imbeault
Président d'Iron Mountain France

La pandémie a tout changé. Le travail à distance est désormais essentiel à la survie des entreprises. Celles-ci ont dû déployer de nouvelles solutions numériques dans des délais qu'on estimait auparavant impossibles.

Selon **McKinsey**, la numérisation des entreprises a fait un bond de cinq ans en seulement huit semaines.

Une réponse sans précédent à une situation sans précédent. Chez Iron Mountain, nous avons tenu à prendre le pouls des gestionnaires de données européens pour comprendre l'impact de la mise en place de ces nouvelles technologies.

En août 2020, nous avons lancé une enquête auprès de 1000 personnes responsables de la gestion des données dans les entreprises de plus de 250 employés d'Europe occidentale. Les informations obtenues ont confirmé l'ampleur de la transformation numérique en cours, tout en révélant des résultats inattendus.

ENQUÊTE D'IRON MOUNTAIN SUR LES PROCESSUS D'ENTREPRISE

Menée en août 2020 par Censuwide

Echantillon: 1000 sondés, responsables IT et de la gestion de données, âgés de +20 ans, dans des entreprises de +250 salariés dans les pays: France, Royaume-Uni, Allemagne, Espagne et Pays-Bas.

Processus d'entreprise pris en compte :



Courrier



Contrats de travail



Facturation



Assistance informatique



Onboarding des nouveaux clients



Gestion des ressources humaines



Contrats fournisseurs



Ventes



Voyages d'affaires



Notes de frais



Gestion de la relation client



SOUS LA PRESSION, ON ACCÉLÈRE

Les processus d'entreprise concernent tous les employés, quelle que soit leur fonction.

Selon notre enquête, 96 % des personnes chargées du traitement des données passent plus de 3 heures par semaine à travailler sur des processus d'entreprise, 68% y consacrent plus d'un jour par semaine.

Malgré la nature du rôle et l'importance capitale d'un traitement efficace des données, 80 % des personnes interrogées ont déclaré avoir recours aux documents papier dans leur travail. Cela indique l'ampleur du défi à relever lorsque la pandémie a frappé et que les processus analogues, basés sur le format papier, sont devenus beaucoup plus difficiles à gérer.

Contraintes de passer au numérique pour survivre, les entreprises ont dû trouver de nouveaux moyens de maintenir la continuité opérationnelle, de mettre en contact les employés avec les clients, ainsi que de traiter, protéger et stocker les données. Nos résultats montrent que le support informatique (49 %), la gestion de la relation client (36 %) et la gestion des équipes (34 %) ont été les principaux processus numérisés en réponse au confinement.

49% Support informatique

34% Gestion des équipes

36% Gestion de la relation client

96%

passent **plus de 3 heures par semaine** à travailler sur les processus d'entreprise

68%

passent **plus d'un jour par semaine** à travailler sur les processus d'entreprise

80%

des personnes recourent aux documents papier dans leur travail

Bien que les solutions ne soient en place que depuis peu de temps, les sondés y voient déjà un certain nombre de bénéfices. Il s'agit notamment de l'augmentation de la productivité (27%), du gain de temps (20%), de l'amélioration de la qualité des données (13%) et de la réduction des coûts (12%).

27% Augmentation de la productivité

20% Gain de temps

13% Amélioration de la qualité des données

12% Réduction des coûts

Bien qu'extrêmement déstabilisants, ces résultats suggèrent que l'épreuve que représente la pandémie du coronavirus pourrait donner lieu à des possibilités d'amélioration de l'efficacité des processus sur le long terme.

RÉVOLUTIONS OU SOLUTIONS ÉPHÉMÈRES

Afin de mieux comprendre l'espérance de vie de ces nouveaux processus de travail numériques, nous avons demandé aux répondants leur ressenti quant à l'utilisation de ces mêmes processus digitaux après la pandémie. En réponse, 57 % des personnes interrogées, dont 55% en France, ont déclaré craindre une régression dans l'évolution de leurs processus de travail. Un résultat surprenant. Pourquoi les entreprises reviendraient-elles à des processus moins efficaces et plus analogiques ?

Une explication probable est que les mesures mises en place étaient des "solutions rapides" introduites pour maintenir le fonctionnement de l'entreprise, plutôt que des solutions à long terme conçues pour améliorer la productivité.

De plus, si on considère la pression exercée sur les entreprises, les décisions rapides ont certainement été prises par un groupe réduit de personnes, sans tenir compte de leur impact plus large sur l'ensemble des entités de la société. En conséquence, de nombreuses entreprises constatent aujourd'hui qu'elles ne bénéficient pas des solutions intégrées adaptées à leurs besoins fondamentaux.

Au début de la pandémie, de nombreuses entreprises n'étaient pas préparées au télétravail à cette échelle. Cette problématique leur a demandé une réflexion rapide et, dans certains cas, les solutions numériques à l'exécution précipitée manquent de longévité. S'ajoute à cela un désir tout à fait humain, et malheureusement totalement irréaliste, de 'revenir au statu quo'.

Laurent Richardeau, Directeur commercial, Iron Mountain France

Une troisième raison pourrait être liée aux coûts. Les solutions rapides « standard » s'avèrent rarement la solution la plus économique pour résoudre un problème. Mais au-delà de ça, il existe un certain manque de compréhension des coûts et des avantages à tirer des processus numérisés, principalement parce que les entreprises sous-estiment souvent les gains pour les ressources internes.

Cette théorie est corroborée par les données que nous avons collectées. Elles montrent que le coût est considéré comme le principal obstacle aux projets de numérisation des processus (en haut de la liste avec 22% des sondés).



BMD Systemhaus GesmbH s'est associé à Iron Mountain pour créer la BMDScanStation, une solution performante tout-en-un que les clients peuvent facilement intégrer dans leurs flux de travail numériques. Cela permet à la BMD d'offrir une solution logicielle personnalisée, basée sur les flux de travail, permettant au scanner d'être utilisé pour le classement des documents dans ses systèmes d'archivage, de comptabilité et ERP.

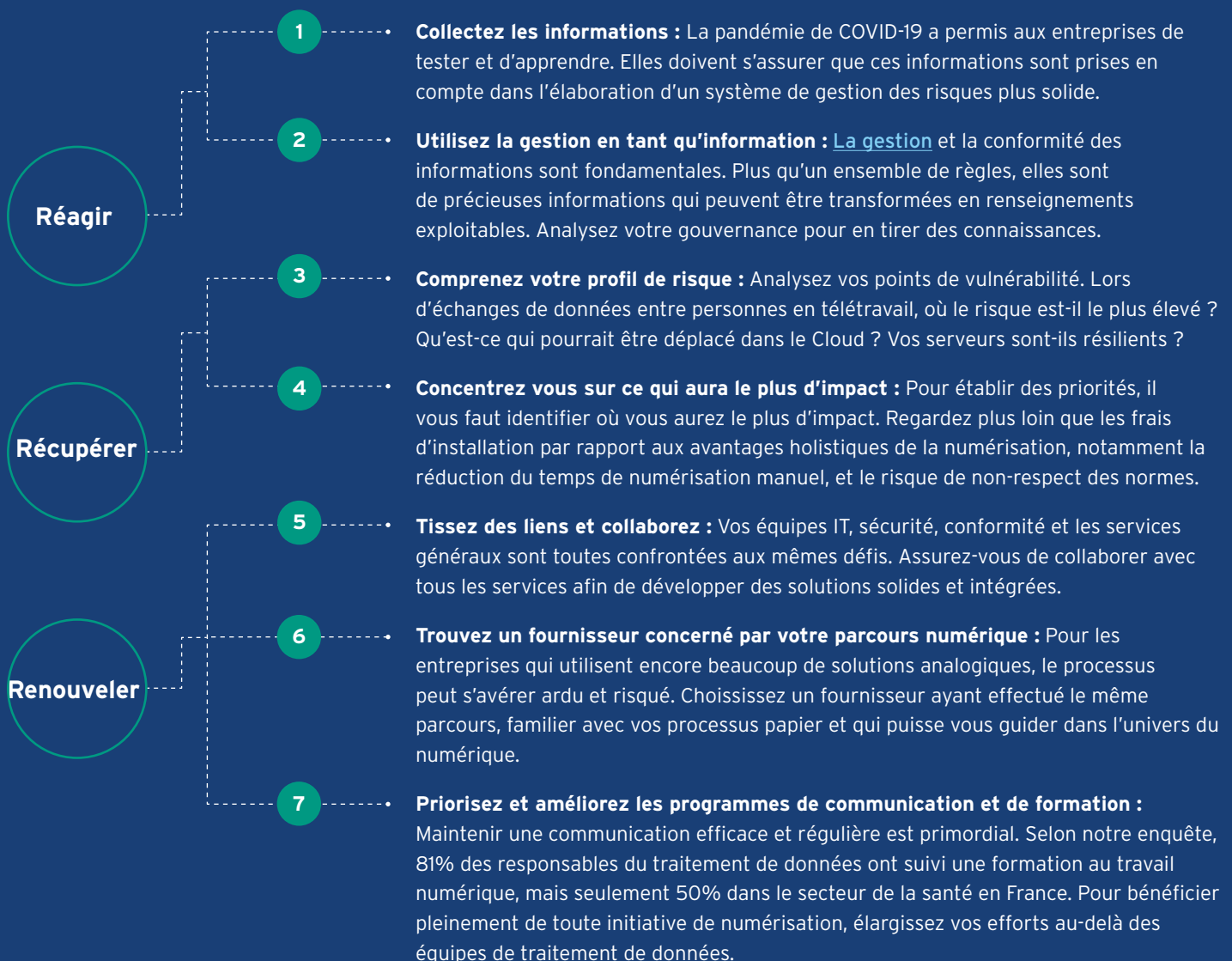
"Notre partenariat avec Iron Mountain va nous permettre de développer de nouvelles entreprises de manière stable et sécurisée." Sascha Valenta, Consultante informatique et Chef de produits adjoint, BMD Systemhaus GesmbH

Les avantages à tirer d'une véritable numérisation s'inscrivent dans la durée. Des solutions telles que l'Intelligence Artificielle et le Machine Learning ne sont pas bon marché mais peuvent apporter des avantages considérables à long terme. Chez Iron Mountain, nous collaborons avec nos clients afin d'établir la rentabilité pour l'entreprise, en trouvant des moyens de répartir les coûts sur une période plus longue.

Stuart Bernard, Vice-président, Global Digital Solutions, EMEA, Iron Mountain

PASSER D'UNE SOLUTION RAPIDE À DES BÉNÉFICES DURABLES

La question numéro 1 est donc de savoir comment garantir que vos nouveaux processus numériques soient conçus pour durer.



Le service NHS Trust des hôpitaux de Sandwell et de West Birmingham voulait se passer d'archives papier coûteuses et nécessitant beaucoup de main-d'œuvre. Il a fait appel à Iron Mountain pour concevoir une solution rapide et sécurisée permettant de numériser toutes les informations relatives aux patients.

Le nouveau processus de recherche automatisé a permis de réduire le nombre d'heures de travail. Les demandes en ligne d'anciens dossiers sont fournies sous forme d'images numériques dans un délai de 72 heures, et les dossiers épisodiques sont mis à jour et rendus disponibles 48 heures après rendez-vous.

Ainsi, le service NHS Trust a été en mesure de redéployer et de requalifier 20 postes administratifs et est en voie d'économiser 250 000 livres sterling, qui peuvent être réinvestis dans des soins de première ligne.

FAIRE DURER LE CHANGEMENT

Selon **Gartner**, la "nouvelle normalité" verra plus des 3/4 des entreprises (82%) se tourner vers le télétravail à temps partiel. Les jours où l'accès physique et la livraison de dossiers papier sont autorisés sont comptés. Qu'on le veuille ou non, nous devons adapter nos processus d'entreprise, il faut donc d'adopter une nouvelle façon de penser.

Bien entendu, rien ne se fera en claquant des doigts. La pandémie a contraint les entreprises à adopter des solutions de court terme. Notre enquête révèle que beaucoup n'ont pas la confiance nécessaire pour transformer ces dernières en solutions à long terme. Une chose tout à fait compréhensible, la **transition numérique** est un parcours.

Nous traversons actuellement une période critique.

Pour rester compétitif, il n'est tout simplement pas envisageable de revenir à l'ancien monde. Il faut procéder étape par étape : analyser votre profil de risque, collaborer avec les différents services et choisir des fournisseurs spécialisés susceptibles à vous transformer.

Ce parcours peut être semé d'embûches, mais vous n'êtes pas seuls. Toutes les entreprises sont confrontées à des défis similaires. Chez Iron Mountain, nous commençons souvent par un **programme 'Clean Start'**, (ou « Nouveau départ »). Il analyse les processus existants d'une entreprise et identifie les améliorations adaptées à ses besoins et à sa progression dans son passage au numérique.

Il est dans la nature humaine de vouloir revenir à la situation antérieure, mais nous devons aller de l'avant. Les entreprises doivent se confronter à leur situation actuelle et à leurs objectifs. Elles doivent établir une feuille de route claire pour leur transformation numérique. Et cela commence par donner aux équipes les clés pour travailler en ligne, plutôt que de simplement leur donner accès à de nouvelles technologies".

András Szakonyi
SVP, Europe, Moyen-Orient et Afrique
(EMEA) d'Iron Mountain

Enfin et avant toute chose, l'approche que nous préconisons n'est pas seulement une recommandation en cas de pandémie. Il est essentiel de maximiser votre résilience opérationnelle au quotidien afin de vous démarquer.

IRON MOUNTAIN FRANCE / 0800 215 218
www.ironmountain.fr

© 2020 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et son logo sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques et marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.