

EXTRAIRE PLUS DE VALEUR DU CONTENU GÉNÉRÉ PAR VOS DIFFÉRENTES ENTITÉS

Les services intelligents de gestion de
contenu accélèrent les avantages liés à
la transformation de votre business



PILOTEZ UNE ENTREPRISE PLUS INTELLIGENTE

Sommaire

- 02 > Quelle valeur tirez-vous actuellement de vos données ?
- 04 > Les services intelligents de gestion de contenu livrent davantage de valeur
- 05 > Scénarios -
 - Service Clients
 - Salle de courrier
 - Finances et comptabilité
 - Ressources humaines
 - Service juridique
 - Ingénierie et Recherche & Développement
 - Marketing
- 12 > Les cadres dirigeants réalisent des bénéfices qui profitent aux différentes entités
- 12 > Avantages pour les cadres dirigeants
- 13 > Passez à l'action
- 13 > Vous souhaitez en savoir plus ?

CHAQUE SERVICE COLLECTE ET UTILISE DES INFORMATIONS CRITIQUES POUR SA RÉUSSITE

Partout des entreprises s'appuient sur l'intelligence artificielle (IA) et le Machine Learning (ML) pour tirer plus de valeur des informations générées par leurs différentes entités. Amazon aide les consommateurs à acheter de manière plus rapide et intelligente. Grâce à Google, des médecins peuvent détecter des maladies plus vite.

Le milieu des affaires dans son ensemble découvre qu'appliquer de manière précoce des services intelligents de gestion de contenu peut générer plus d'économies, réduire les risques et, dans certains cas, révéler des opportunités pour accroître le chiffre d'affaires au sein des différentes entités et de l'entreprise toute entière.

En s'appuyant sur les technologies de l'IA/ML, les services intelligents de gestion de contenu automatisent l'extraction et l'intégration de la bonne information au sein des processus métier et fournissent, au bon moment et aux bonnes personnes, de précieux renseignements issus des données.

Que vous soyez responsable d'un service en particulier ou ayez un rôle transversal dans l'entreprise, découvrez comment les services intelligents de gestion de contenu peuvent offrir des avantages stratégiques et opérationnels à chaque service, mais aussi à l'échelle de l'entreprise. Découvrez chacune des opportunités cachées parmi vos informations métier.

QUELLE VALEUR TIREZ-VOUS ACTUELLEMENT DE VOS DONNÉES ?

« Pour se développer de manière efficace et pertinente, les entreprises doivent redéfinir des processus métier centrés sur le contenu. L'expérience des clients et des employés sont des objectifs prioritaires pour la transformation de ces processus. Cependant, près de la moitié des entreprises ne vont pas plus loin qu'une version digitale de leurs flux de travail papier et manuels. »

– « Mind the Gap on your DX Journey » - IDC - décembre 2019.

De précieuses informations circulent parmi les différentes fonctions qui composent une organisation. Comme la plupart des entreprises, vous investissez certainement plus de ressources pour capturer, stocker et déplacer l'information que pour en extraire de la valeur. Utiliser à bon escient ces données inexploitées peut faciliter l'automatisation, la rationalisation et la création d'activités à la fois nouvelles, plus productives ou lucratives.

Les responsables de service souhaiteraient pouvoir profiter de cette dynamique et exploiter l'information de manière opportune pour générer davantage de revenus et améliorer la rentabilité, mais aussi pour réduire les risques.

Il en va de même pour les dirigeants interfonctionnels, notamment le directeur des opérations (COO), du système d'information/des technologies (CIO/CTO), de la communication (CCO) et le directeur administratif (CAO). Aider les responsables de service à utiliser l'information de manière plus pertinente et efficace offre aussi des avantages métier à ces profils interfonctionnels.

Nous savons tous que la digitalisation des documents papier (formulaires métier, contrats, correspondance, documents sur les fusions et acquisitions...) offre depuis longtemps des avantages majeurs :

- › Une réduction du coût du stockage physique et de la gestion
- › Une plus grande disponibilité de l'information où et quand cela s'avère nécessaire
- › Une diminution des risques d'erreurs et de maladresses d'origine humaine liées aux processus manuels

LE PAPIER CONTINUE DE JOUER UN RÔLE MAJEUR

Cependant, nous savons aussi, comme le rappelle IDC dans son rapport intitulé « [Mind the Gap on your DX Journey](#) » que « le papier joue encore un rôle majeur. En effet, 32 % de l'ensemble des documents utilisés au quotidien sont au format papier et non pas électronique. Le papier est perçu comme plus fiable et/ou conforme. » Quant aux entreprises interrogées par IDC, « près de la moitié d'entre elles ne vont pas plus loin qu'une version digitale de leurs flux de travail papier et manuels. »

ENTITÉS FONCTIONNELLES CRÉANT ET UTILISANT L'INFORMATION

Service Client



Salle de courrier



Finances et Comptabilité



Ressources Humaines



Service juridique



Ingénierie, R & D







Marketing



Records Management



RÔLES ET OBJECTIFS À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

Opérations 	Renforcer le chiffre d'affaires et les performances grâce à la connaissance et à la réduction des risques.
IT 	Garantir l'accord SLA pour les équipes Infrastructure IT et Dev/Ops. Fournir l'information aux différentes entités. Accélérer la rentabilité de l'information grâce à des technologies de pointe qui traitent toutes les sources d'information.
Sécurité 	Anticiper le profil de risque de conformité de l'entreprise et vérifier si et comment la politique est appliquée de manière cohérente.
Analyses 	Fournir des informations ponctuelles à l'entité pour influencer les revenus et/ou le profil de risque de l'entreprise.

LES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU OFFRENT D'AVANTAGE DE VALEUR

EXEMPLES D'AVANTAGES À L'ÉCHELLE DE L'ENTREPRISE

- Une réduction du risque de violation et de perte de données
- Une conformité renforcée en automatisant les flux de travail manuels qui sont plus sujets à des erreurs
- Une souplesse accrue grâce à des communications plus rapides et complètes entre les différents services
- Des décisions basées sur les données avec un accès et une analyse plus précis et plus opportuns des répertoires de données

Pour tirer parti de toute la valeur stratégique des informations appartenant à un service ou une entité, il faut pouvoir les extraire depuis un quelconque format et où qu'elles résident. C'est à ce moment que les services intelligents de gestion de contenu entrent en scène.

Aujourd'hui, pratiquement n'importe quel format de fichier (formulaires HTML, PDF, flux EDI, XML, ...) peut être ingéré grâce aux services intelligents de gestion de contenu et interprété au même titre qu'une feuille de papier.

Il est possible d'ajouter de l'intelligence par l'intermédiaire de balises (metatags) et d'opérations de catégorisation qui facilitent la recherche et la récupération d'informations pertinentes. Ceci permet d'accélérer l'échange de données au sein des services et entre eux.

La digitalisation des documents et le volume croissant de données numériques ont démontré toute la valeur métier d'une meilleure gestion des données et, plus particulièrement, le besoin d'échanger des informations et des flux de travail entre services. La valeur métier réside aussi dans le rapprochement d'informations apparemment sans rapport et dans la capacité à les exploiter.

Les technologies telles que la classification basée sur l'intelligence artificielle et le Machine Learning permettent de changer radicalement la manière dont nous commercialisons l'information et la rendons fonctionnelle. En s'appuyant sur les technologies IA/ML, les services intelligents de gestion de contenu peuvent non seulement rapprocher les informations précieuses issues d'un quelconque type de format, mais aussi contribuer à les rendre opérationnelles.

Fournir la bonne information au bon moment à un plus grand nombre de services et entre eux aidera votre entreprise à réaliser des économies et à profiter des avantages concurrentiels liés à une véritable transformation de votre activité. Quelques avantages à l'échelle de l'entreprise :

- › Une réduction du risque de violation et de perte de données
- › Une conformité renforcée en automatisant les flux de travail manuels qui sont plus sujets à erreurs
- › Une souplesse accrue grâce à des communications plus rapides et complètes entre les différents services
- › Des décisions basées sur les données avec un accès et une analyse plus précis et opportuns des répertoires de données

S'inspirant de différents services, cet e-book passe en revue la manière dont les services intelligents de gestion de contenu peuvent profiter à votre entreprise.



SERVICE CLIENTS

SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU :

Au-delà de la conversion traditionnelle de documents

- Davantage d'intelligence
- Plus d'automatisation
- Visualisation supérieure
- Exploitation de l'information plus rapide
- Réduction des erreurs et fautes d'origine humaine
- Moins de ressources/coût/temps nécessaires pour analyser et partager

DÉFI

- > Frustré, un client important avec lequel vous travaillez au niveau mondial menace de s'adresser à la concurrence.
- > Le conflit porte sur la garantie pour un produit en particulier, acheté dans différentes régions et qui ne fonctionne pas correctement.
- > Vous devez retrouver rapidement le détail de ce qui a été acheté, quand et où, ainsi que la garantie applicable au moment de l'achat.
- > De plus, il vous faut démontrer au client que vous maîtrisez parfaitement votre relation avec lui et que vous l'appréciez.

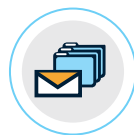
QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- > Consulter dans les bases de données les informations de commande et de garantie pertinentes, au format papier ou digital, pour toutes les régions potentiellement concernées.
- > Combien de requêtes et d'allers-retours vers combien de sources (bases de données structurées, informations produit non structurées, dossiers papier) seront nécessaires ? Et combien d'appels de suivi allez-vous devoir passer au client ?
- > Et quid si des informations client utiles, notamment un contrat de groupe, n'apparaissent pas lors de vos recherches et que vous n'en n'avez pas connaissance ?

ET DEMAIN EN APPLIQUANT DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENUS ?

- > Entrez le nom du client et consultez en un seul clic et quasiment en temps réel les vignettes de toutes les informations que vous détenez sur tous les produits et services achetés par ce client dans toutes les régions concernées, et ce quel que soit le contrat.
- > Récupérez des données non seulement dans des bases de données structurées, mais aussi des informations non structurées (y compris des dossiers papier numérisés), de précédentes communications du service client sous la forme de courriers électroniques et de correspondances papier, mais aussi des notes à caractère commercial et du contenu publié sur les réseaux sociaux qui donnent du contexte et de la cohérence à votre relation avec ce client.
- > Utilisez des menus déroulants pour filtrer les informations selon un choix de critères (produit, date, type de document). Si besoin, vous pouvez rechercher une chaîne de texte spécifique, par exemple « garantie sur le produit XYZ ».

RÉSULTAT | Une interaction avec le client plus rapide et bien documentée vous permettra certainement de conserver votre client et d'ouvrir la porte à de nouvelles opportunités commerciales avec lui ou par recommandation. En outre, le Service Clients sera informé plus vite du même problème que rencontrent d'autres clients, ce qui permettra une résolution proactive et d'éviter d'éventuels problèmes.



SALLE DE COURRIER

LA SALLE DE COURRIER EN CHIFFRES

- Une proportion importante de factures (72,4 %) est toujours acheminée par voie postale.¹
- La plupart des entreprises (80,8 %) continuent d'envoyer des règlements physiques à leurs fournisseurs.²
- Aujourd'hui, dans une salle de courrier standard, entre 60 et 70 % du travail est consacré au tri du courrier entrant.³
- Fournir la bonne information à la bonne personne dans les délais et avec du contexte est un défi que doivent relever 75 % des entreprises.⁴

- Sources

¹ Corcentric : Payables Friction Playbook, décembre 2019

² Corcentric : Payables Friction Playbook, décembre 2019

³ Mailing Systems Technology Magazine : Incoming Mail Automation, août 2018

⁴ Rapport AIIIM 2019 : « Implementing a Digital Workplace Strategy » juin 2019

DÉFI

- > Votre salle de courrier est un point névralgique où arrivent des informations critiques pour votre activité. La pandémie de la COVID-19 a mis en évidence que si votre salle de courrier s'interrompt, c'est la poursuite de votre activité qui est en péril.
- > Un volume important de factures (72,4 %) est toujours acheminé par voie postale.
- > La plupart des entreprises (80,8 %) continuent d'envoyer des règlements par voie postale à leurs fournisseurs.
- > D'autres informations critiques pour l'activité transitent par la salle de courrier, qu'il s'agisse de contrats, de correspondances avec les clients, de mentions légales, de lettres de crédit ou d'autres types de documents financiers ou émis par les autorités.
- > La salle de courrier d'aujourd'hui gère aussi les télécopies et de nombreux canaux de messagerie d'entreprise, tels que la messagerie sur un portail client.
- > Le traitement manuel a ses limites. Dans une salle de courrier type, entre 60 et 70 % du travail est consacré au tri du courrier entrant.
- > Fournir la bonne information à la bonne personne dans les délais et avec du contexte est un défi que doivent relever 75 % des entreprises.

QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- > Des entreprises ont déjà commencé à miser davantage sur la digitalisation des documents reçus par voie postale. La salle de courrier se transforme donc en moteur d'ingestion de documents. Grâce à plus de digitalisation sur le point d'entrée, vous pouvez :
 - Automatiser la distribution du courrier à travers l'entreprise
 - Normaliser le traitement des documents et réduire les risques de non-conformité aux politiques de l'entreprise
 - Classifier et indexer des documents pour que vos employés qui travaillent en distanciel puissent les récupérer rapidement
 - Fédérer les informations en provenance de plusieurs régions géographiques et de différents services
 - Accorder des accès selon le profil pour que les utilisateurs puissent consulter les informations dès qu'ils en ont besoin et où qu'ils se trouvent

ET DEMAIN EN APPLIQUANT DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU ?

- > Grâce aux services intelligents de gestion de contenu qui sont au cœur de la salle de courrier digitale, il est également possible d'effectuer automatiquement différentes opérations sur les informations contenues dans les documents.
- > Ainsi, lorsque le système détecte qu'un document particulier peut être soumis à un flux de travail spécifique reposant sur l'automatisation robotisée des processus (RPA), en fonction de ce qui lui est demandé de rechercher, les informations sont alors transmises automatiquement au robot d'exécution et intégrées à un flux de travail prédéfini, par exemple le traitement des factures.
- > Autre exemple, celui des services intelligents de gestion de contenu qui détectent des informations relatives aux expéditions et aux marchandises. Ils facilitent la transmission au service logistique de déclarations douanières relatives aux expéditions, ce qui permet d'éviter des amendes et/ou des taxes et garantit des chaînes d'approvisionnement sans heurt.

RÉSULTAT | Les employés peuvent ainsi disposer de précieuses informations et les exploiter. Plus en aval du processus, des décisions relatives au contenu et à d'autres flux peuvent être prises dès l'arrivée des documents, ce qui permet d'accélérer l'activité de l'entreprise et a fortiori sa rentabilité.



FINANCES ET COMPTABILITÉ

« **Le flux de travail du contenu est stratégique : le CEO est le principal décisionnaire.**

La transformation des processus centrés sur le contenu est le plus souvent le fruit d'une collaboration entre la Direction et les utilisateurs (51 %), même s'il s'agit aussi très souvent d'une initiative hiérarchique pilotée par la Direction Générale (41 %). »

– Mind the Gap on your DX Journey, IDC, décembre 2019.

DÉFI

- › Lorsqu'un client appelle pour demander des explications sur une facture ou qu'un fournisseur souhaite faire le point sur un règlement, vos archives sont-elles exhaustives, actualisées et facilement accessibles ? Quelles sources documentaires devrez-vous consulter pour leur donner une réponse satisfaisante ?
- › Un référentiel de factures en partie ou intégralement disponible au format papier ralentit le traitement et augmente les coûts, les délais et le travail à accomplir ainsi que les risques liés à la saisie et à la recherche manuelles de données. Tout cela peut avoir une incidence sur les délais nécessaires pour résoudre des cas spécifiques, sur le service à la clientèle ou encore sur l'amélioration des opérations de la chaîne d'approvisionnement.
- › La Direction éprouve des difficultés à prendre des décisions en raison du manque de visibilité globale concernant les données, sur les tendances et leur analyse.

QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- › La conversion des factures au format digital améliore votre capacité à :
 - Renforcer la vitesse et la précision tout en réduisant les coûts de transaction
 - Dégager du temps pour permettre à vos employés de résoudre et/ou traiter les exceptions
 - Améliorer vos contrôles, votre suivi, la visibilité des processus et la disponibilité de l'information
- › Cependant, vous devrez peut-être continuer de chercher dans différents endroits pour obtenir toutes les informations pertinentes concernant un client ou un fournisseur.
- › Les traditionnelles métadonnées ne sont-elles pas suffisantes pour faire évoluer les processus liés à la Comptabilité Fournisseurs d'une efficacité transactionnelle vers la fourniture d'une plus grande valeur métier ?

ET DEMAIN EN APPLIQUANT DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU

- › Bénéficiez d'une visibilité plus détaillée et plus large du client et du fournisseur. Tapez le nom du client ou du fournisseur pour découvrir tout le contenu associé, et pas seulement la date et le montant indiqués dans le système de la Comptabilité fournisseurs.
- › Réduisez le volume d'erreurs, d'omissions ou le non-respect des échéances de règlement à cause d'un manque d'information.
- › Réagissez plus vite et mieux aux audits.

RÉSULTATS | Des relations clients améliorées, des résultats financiers plus actualisés, précis et disponibles et un service offrant plus de valeur au reste de l'entreprise.



RESSOURCES HUMAINES

« L'évolution vers une entreprise pilotée par les données peut commencer par certains services spécifiques qui adopteront une culture basée sur les données. Une équipe RH s'appuyant sur les données pourra, par exemple, utiliser des ressources d'analyse et d'intelligence artificielle pour prédire les performances ou la fatigue des employés, ou bien l'impact des changements sur les collaborateurs. En outre, le département RH peut s'appuyer sur des outils d'IA pour extraire des informations critiques des curriculum vitae et des profils LinkedIn. Il peut en outre utiliser des robots conversationnels (chatbots) pour répondre aux questions les plus courantes des employés et développer des programmes d'apprentissage grâce à un système de gestion de l'apprentissage intelligent. »

– Creating a Data-Driven Culture: How Culture Impacts the Success or Failure of Advanced Analytics and AI, webinar summary, HBR, 27 janvier 2020.

DÉFI

- Les processus manuels relatifs aux données administratives gérées par le département RH sont à la fois inefficaces et lents. Ils empêchent de se consacrer à des responsabilités stratégiques critiques.
 - Embauche : les grandes entreprises doivent filtrer et analyser des milliers de candidatures et de curriculum vitae entrants. Et c'est la rapidité de l'analyse qui permet de concrétiser certaines embauches clés et d'attirer les meilleurs talents.
 - Intégration : intégrer de nouveaux salariés et fournisseurs impacte vos ressources. Une intégration habile est un puissant marqueur pour garantir l'emploi sur le long terme.
 - Politique d'entreprise : il est délicat et risqué de s'appuyer sur des processus manuels pour s'assurer que vos employés ont bien lu et accepté vos politiques et procédures importantes.
 - Relations avec les employés : documenter les réclamations des salariés, les violations de la sécurité ainsi que les comportements déplacés sont des tâches ingrates, mais indispensables que le département RH se doit d'accomplir. Il existe un risque de mécontentement de la part des salariés si les processus sont incohérents ou erronés, ainsi qu'un risque financier accru si ces problèmes évoluent vers un contentieux.

QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- La plupart des entreprises sont déjà en train de numériser leurs formulaires et documents RH disponibles au format papier et de les intégrer à un système d'information de ressources humaines (SIRH).
- Certaines entreprises plus expérimentées ont même pu intégrer leurs données SIRH à leur système de planification des ressources (ERP).

ET DEMAIN EN APPLIQUANT DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU

- Réduisez le délai d'embauche via l'interprétation automatisée du langage (NLP) en ligne (toujours disponible) appliquée aux candidatures.
- Garantisiez l'exhaustivité des formules RH pour l'intégration des employés, notamment avec un ensemble plus riche de données RH comprenant des images et des vidéos en plus des documents classiques.
- Améliorez les relations avec les salariés en mettant à leur disposition une interface en libre-service conversationnelle qui permet d'accéder à la bonne information au bon moment.
- Profitez d'une identification et d'une récupération plus rapides, plus précises et plus complètes des informations personnellement identifiables (IPI) à des fins de conformité à la réglementation (RGPD...).
- Renseignez et soutenez mieux la prise de décisions et les objectifs métier, notamment les programmes relatifs à l'inclusion et à la diversité.

RÉSULTAT | Plutôt que de perdre du temps à rechercher des informations, renforcez la satisfaction et l'investissement des employés. Permettez au département RH de fournir des informations qui aideront l'entreprise à s'entourer des meilleurs talents et à les retenir. Faites évoluer les RH pour qu'elles participent aux objectifs stratégiques de l'entreprise, notamment en termes de conformité et d'initiatives en matière d'inclusion/diversité.



SERVICE JURIDIQUE

FUSIONS ET ACQUISITIONS

Le volume et la diversité des documents à passer en revue/analyser fait de chaque phase du processus de fusion-acquisition un défi. Et ce depuis la phase préparatoire jusqu'à l'intégration suite à l'acquisition, en passant par les phases sensibles en termes de délais et d'obligation de vérification préalable.

- La charge de travail est impressionnante, qu'il s'agisse de consulter des documents papier ou de localiser des formats numériques natifs ou d'autres formats contenant de la propriété intellectuelle.
- Les opérations d'analyse et de comparaison manuelles sont encore plus fastidieuses et sujettes à erreur et peuvent conduire à la prise de mauvaises décisions pour l'entreprise.
- Comme si cela ne suffisait pas, il est également indispensable de veiller au maintien de la sécurité tout au long de l'échange d'informations afin de protéger les négociations.

DÉFI

- > Parcourir des contrats pour y rechercher les informations les plus simples devient compliqué lorsque vous devez consulter des centaines de milliers de contrats... En effet, ces derniers sont souvent truffés de modifications, composés de différentes annexes et répartis sur différents sites.
- > Bien souvent, il faut faire vite, tout particulièrement lorsqu'il s'agit de gérer un risque, de conclure un contrat avec un client ou encore de faire face à une violation de données ou à des obligations légales. La réactivité du Service juridique sur les contrats commerciaux, les contrats d'achat avec les fournisseurs, les clauses de non-divulgaration qui protègent les informations personnelles ou les contrats d'embauche, de même que sur les opérations de fusion et d'acquisition, a des répercussions sur l'ensemble de l'activité et peut entraîner une baisse du chiffre d'affaires et de la productivité ainsi qu'une dégradation des relations commerciales.

QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- > Investir du temps et de l'argent dans la recherche de documents complexes. Le personnel juridique est coûteux, qu'il s'agisse de juristes ou non et qu'ils soient externes ou non à l'entreprise.
- > Tout le temps consacré à la recherche mobilise du personnel qui du coup ne peut pas se consacrer à la résolution d'autres problèmes juridiques, notamment la négociation et la conclusion de ventes ou de contrats, la réalisation de fusions et acquisitions ainsi que l'exécution de transactions immobilières.

L'INTÉRÊT D'APPLIQUER DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU

- > Une plateforme de services intelligents de gestion de contenu s'appuyant sur les technologies IA/ML vous permet de classer, de rechercher et d'analyser plus facilement l'ensemble des bases de données de contrats moyennant un minimum d'effort de votre part.
- > Grâce aux services intelligents de gestion de contenu, vous pouvez :
 - Rédiger sans délai de nouveaux contrats en vous inspirant de contrats similaires existants
 - Répondre rapidement au service client ou commercial en lui fournissant les conditions de règlement ou de garantie précises, actualisées et s'appliquant à tous les produits et régions concernés
 - Rechercher dans les contrats les limites de responsabilité ou les dates de renouvellement, des informations démographiques, sur des clients ou des fournisseurs, des clauses spécifiques;
 - Consulter les contrats pour identifier de manière plus complète les réclamations frauduleuses dans le cadre de contrats de garantie
 - Procéder facilement à la découverte

RÉSULTAT | Accélérez la prise de décisions et l'intégration de nouvelles équipes à l'entreprise. Vos équipes de juristes pourront concentrer leurs efforts pour réaliser plus rapidement vos objectifs financiers, saisir de nouvelles opportunités et réduire les risques.



INGÉNIERIE ET RECHERCHE & DÉVELOPPEMENT

LES SUPPORTS SUIVANTS CONTIENNENT DE PRÉCIEUSES DONNÉES POUR LE SERVICE INGÉNIERIE ET R&D :

- Les rapports papier
- Les notes manuscrites
- Les bandes magnétiques
- Les cartes physiques
- Les microfiches
- Les radiographies et autres types d'images
- Les dessins ou les plans d'origine
- Les fichiers de CAO
- Les vidéos

Il est plus que probable que ces supports sont répartis sur différents emplacements hors site, sans indexation ni mode d'accès centralisés.

| DÉFI

- > Les départements Ingénierie et Recherche & Développement sont soumis à la pression de devoir être toujours plus performants pour innover et permettre ainsi à l'entreprise d'obtenir un avantage sur la concurrence.
- > Pour le chercheur, le développeur ou l'ingénieur, les difficultés d'accès à l'information font qu'ils ne peuvent pas exploiter pleinement la richesse du capital informationnel existant issue de travaux de recherche précédents, d'expériences en laboratoire ou de notes prises sur le terrain.
- > D'une manière générale, les données sont disponibles dans tout un éventail de formats tant physiques que numériques. Découvrir les toutes dernières versions est d'une importance cruciale, tandis qu'utiliser des documents périmés peut entraîner des modifications et des retards à la fois coûteux, fastidieux et chronophages.
- > Qui plus est, les entreprises de plus grande taille gèrent de nombreux silos informationnels départementaux, chacun s'appuyant sur ses propres processus de Records Management et de gestion de l'information.

| QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- > Investir des ressources importantes et du temps pour collecter de l'information. Ceci concerne chaque phase de l'ingénierie et de la recherche & développement, depuis la phase initiale d'un projet jusqu'à sa livraison en passant par les tests.
- > Face à des données aussi éparpillées, il subsiste un risque de manque d'informations pouvant entraîner des erreurs, une duplication coûteuse des efforts des ingénieurs ou, pire encore, des problèmes de sécurité.

| L'INTÉRÊT D'APPLIQUER DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU

- > Des données d'imagerie, des documents physiques, des données électroniques (sur bande par exemple) ainsi que des données d'analyses entièrement agrégées et associées aux contrats et aux accords concernés, sont indispensables pour prendre des décisions importantes qui reposent sur les données.
- > Tirez parti des différents moyens permettant d'accéder aux données requises. Cliquez par exemple sur un point spécifique sur une carte pour obtenir tous les actifs associés à ce site en un seul clic, quel que soit le type ou le format du support.
- > Pour accélérer la collaboration, gérez les différentes versions et assurez la visibilité des annotations auprès de toutes les parties.
- > Identifiez plus rapidement les actifs physiques vieillissants, détériorés ou ne fonctionnant pas selon les spécifications pour réduire le risque d'audit et d'actions juridiques potentielles.

RÉSULTAT | Obtenez rapidement de précieuses informations nouvelles à partir d'informations existantes pour innover et générer ainsi des opportunités de revenus.



MARKETING

PAR QUELLES ENTITÉS COMMENCER ?

Pour savoir où appliquer des services intelligents de gestion de contenu, vous devez répondre à certaines questions et notamment :

- Combien de documents physiques/numériques sont produits/conservés chaque année ?
- Quels types de documents détenez-vous ?
- Où sont stockés vos actifs digitalisés ?
- Comment procédez-vous pour classer vos documents et extraire des métadonnées pertinentes pour chaque type de document ?
- Combien de champs de métadonnées sont-ils extraits en moyenne ?
- Combien de plateformes de Business Intelligence (BI) utilisez-vous ?
- Combien d'employés s'appuient sur des outils de BI ?

DÉFI

- > Un marketing efficace doit s'appuyer sur des informations précises et actualisées concernant les produits et le paysage concurrentiel. Les informations que les marketeurs utilisent pour créer leurs campagnes et leurs supports commerciaux et produits représentent de gros volumes, mais sont éphémères et impliquent souvent une pléthore de sources. Mais ce qu'il faut surtout éviter en matière de marketing, c'est d'apparaître en décalé, incohérent ou répétitif.
- > Les services Marketing les plus efficaces et productifs ne réinventent jamais la roue chaque fois qu'ils lancent un produit ou bien une campagne commerciale ou sur les médias sociaux.
- > Comment savoir où sont hébergées les informations pertinentes, que ce soit au sein ou à l'extérieur de l'entreprise ? Plus précisément, comment retrouver une copie ou une statistique à réutiliser, modifier ou supprimer ?

QUELS RECOURS AUJOURD'HUI ?

- > Un marketeur Corporate ou produit doit impérativement être en phase avec toutes les sources susceptibles de contenir de l'information, qu'il s'agisse de son système de gestion de contenu d'entreprise (ECM), son portail de vente interne, des plateformes de médias sociaux ou des supports papier.
- > Dénicher les informations les plus actualisées et précises exige du travail de fond et de l'expérience et aussi de savoir où chercher.
- > Ceci prend du temps et fait courir le risque de négliger quelque chose d'important. Il est plus facile de consulter des fichiers lorsqu'ils sont au format digital, mais il est bien plus difficile d'analyser des vidéos ou des publications sur les médias sociaux.

L'INTÉRÊT D'APPLIQUER DES SERVICES INTELLIGENTS DE GESTION DE CONTENU

- > Imaginez ceci. Auparavant, vous utilisiez une statistique qui indiquait que 55 % des entreprises ont un problème que votre entreprise est en mesure de résoudre.
- > Mais vos recherches indiquent que ce pourcentage est bien plus élevé et vous souhaiteriez pouvoir diffuser immédiatement cette nouvelle information sur le marché.
- > Grâce aux services intelligents de gestion de contenu vous pouvez saisir « 55 % » pour afficher l'ensemble de sources où cette statistique apparaît, y compris dans des fichiers vidéo et texte. Vous obtiendrez même des images affichant cette statistique.

RÉSULTAT | Renforcez votre marque en diffusant un message à la fois précis, toujours pertinent et plus cohérent sur les différents canaux de communication. Réagissez aux événements du marché en fournissant du contenu actualisé plus rapidement que vos concurrents.

LES CADRES DIRIGEANTS RÉALISENT DES BÉNÉFICES QUI PROFITENT AUX DIFFÉRENTS SERVICES

ET APRÈS ?

« Les organisations peuvent prendre des mesures économiques immédiates pour redéfinir les flux de travail et les technologies. Commencez par évaluer les flux de travail et les technologies existants qui sont basés sur du contenu. Identifiez les cas d'utilisation très peu efficaces et les points problématiques, puis développez une stratégie pour résoudre ces points spécifiques. Ceci exige l'engagement des cadres dirigeants, 59 % déclarant que le CEO joue le rôle le plus important. Les personnes interrogées espèrent que le nombre de flux de travail 100 % numérisés augmentera de 33 % au cours des deux prochaines années. »

– Mind the Gap on your DX Journey, IDC, décembre 2019

En déployant des services intelligents de gestion de contenu auprès d'un plus grand nombre de services clés de la société, les cadres dirigeants peuvent générer toujours plus d'avantages stratégiques et opérationnels pour l'entreprise toute entière. Ces services intelligents de gestion de contenu sont au cœur de la transformation de l'activité.

Les cadres dirigeants peuvent consulter ces précieuses informations et développer de nouvelles stratégies au niveau organisationnel. Les ressources analytiques à l'échelle de l'entreprise peuvent avoir un impact positif sur le chiffre d'affaires et réduire le profil de risque de l'entreprise.

- › Identifiez des sources de revenus supplémentaires jusqu'à maintenant ignorées
- › Sélectionnez les meilleures cibles pour réduire les coûts en fonction des données.
- › Découvrez comment améliorer le retour sur investissement des technologies pour différents services.
- › Identifiez des cibles pour y développer votre activité dans un souci de rentabilité.
- › Détectez les zones permettant d'obtenir de plus gros avantages concurrentiels.

S'appuyer sur une plateforme de services intelligents de gestion de contenu à l'échelle de l'entreprise permet d'étendre les avantages opérationnels fournis à des services spécifiques. Soyez plus vite rentables en utilisant la même plateforme pour convertir et intégrer du contenu physique au contenu digital natif. Rationalisez la classification et enrichissez le contenu de manière cohérente pour renforcer la valeur pour chaque service concerné.

Déployer une plateforme de services intelligents de gestion de contenu à partir d'un modèle Cloud permet d'exploiter au maximum les avantages du Cloud computing et d'une conservation souple en termes de dimensionnement et de coûts. Une solution Cloud intègre aussi des technologies IA/ML de pointe qui sont disponibles pour n'importe quel flux de travail ou processus auquel elles s'appliquent, le tout sans devoir investir pour les développer, les mettre à niveau ou les maintenir.

Déployer une plateforme de services intelligents de gestion de contenu étend les politiques et la conformité de l'entreprise à travers toute l'organisation, que ce soit pour le contenu physique (numérisé) ou digital natif (structuré ou non structuré).

Les plateformes de services intelligents de gestion de contenu les plus récentes s'appuient sur une technologie de classification visuelle et textuelle à la pointe du marché pour automatiser l'essentiel du processus et réduire les coûts. Le service le plus largement déployé peut appliquer la bonne politique sur le type de contenu, la géolocalisation et les réglementations associées.

PASSEZ À L'ACTION

VOUS SOUHAITEZ EN SAVOIR PLUS ?

- Découvrez comment fonctionnent nos services intelligents de gestion de contenu. [Programmez une présentation dès aujourd'hui.](#)
- [Tout savoir](#) sur Iron Mountain Insight.
- Partagez cet e-book avec les principaux responsables de votre entreprise :
 - Directeurs d'entités
 - Directeur des opérations
 - Directeur des technologies
 - Directeur du système d'information
 - Responsable de la conformité
 - Responsable des données ou des analyse

Cet e-book vous a expliqué l'intérêt pour votre entreprise d'utiliser des services intelligents de gestion de contenu.

Voyons désormais comment tout cela peut s'appliquer dès aujourd'hui dans vos différents services.

Un service proposé sous forme d'abonnement, Iron Mountain InSight® Enterprise Edition est une plateforme de services intelligents de gestion de contenu native Cloud qui s'appuie sur l'IA et le ML pour classer, extraire et enrichir automatiquement le contenu physique et digital.

Contactez-nous pour découvrir comment InSight peut être déployé dans une ou plusieurs entités de votre entreprise.

NOUS PROTÉGEONS CE QUI A LE PLUS DE VALEUR POUR VOUS®

0800 215 218 | IRONMOUNTAIN.FR



À PROPOS D'IRON MOUNTAIN

Fondé en 1951, Iron Mountain Incorporated (NYSE : IRM) est le spécialiste mondial des services de stockage et de gestion de l'information. Avec plus de 225 000 entreprises qui lui font confiance à travers le monde et des installations dont la surface cumulée atteint plus de 8 millions de m2 avec 1450 implantations dans plus de 50 pays, Iron Mountain conserve et protège des milliards d'actifs de valeur, y compris des documents vitaux pour l'activité de l'entreprise, des données hautement sensibles ainsi que des artefacts culturels et historiques. Proposant des solutions de gestion de l'information, de transformation numérique, de stockage et de destruction sécurisés, ainsi que des services de centres de données, Cloud et de stockage d'œuvres d'art et de logistique, Iron Mountain aide ses clients à réduire les coûts et les risques, à se conformer à la réglementation, à faciliter la reprise après un sinistre et un mode de travail plus digital. Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.ironmountain.fr.

©2021 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo en forme de montagne sont des marques déposées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales ou déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

