

BAROMÈTRE 2014

**Optimisation des processus clients
par la dématérialisation des flux**

*Réalisé par Dominique Dupuis
Directrice de la Recherche, le CXP*

En partenariat avec

ITESOFT

FUJITSU

SOMMAIRE

| | |
|---|----------|
| 1 – INTRODUCTION | 2 |
| 2 - POINTS CLÉS..... | 3 |
| 3 - MÉTHODOLOGIE & RÉPONDANTS | 4 |
| 4 - ANALYSE DETAILLÉE | 6 |
| Un contexte de plus en plus multicanal | 6 |
| Plus les entreprises numérisent plus elles mutualisent | 8 |
| La prise en charge des emails est encore peu optimisée..... | 11 |
| A la recherche d’une organisation polyvalente et agile | 12 |
| De réelles exigences de délais de traitement | 14 |
| Aller au bout des projets de dématérialisation : un objectif largement partagé..... | 16 |
| Des projets stratégiques, performants, plus ciblés et centrés sur la recherche de compétitivité | 20 |

1 – INTRODUCTION

Ce document constitue la présentation des résultats d’une enquête menée sur les usages et les pratiques de dématérialisation des flux documentaires clients dans les entreprises en réponse au souhait de nombreuses entreprises de bénéficier d’un outil de connaissance du marché et de benchmarking de leurs pratiques.

Le baromètre 2013 nous a permis de mesurer l’adoption des pratiques de dématérialisation des documents clients par les organisations privées et publiques et de mieux connaître le contexte dans lequel elles sont mises en œuvre. Ainsi nous avons observé que les emails tendent à supplanter le papier dans la hiérarchie des documents entrants et que la capture multicanal incluant la capture mobile est un des axes de projets qui s’inscrivent dans une volonté d’améliorer la compétitivité.

La synthèse de ces résultats, présentée lors du salon Documation 2013, a permis la rédaction d’un livre blanc qui a été largement téléchargé ([Cliquez ici](#)) illustrant ainsi votre intérêt à disposer d’un outil de connaissance du marché et d’aide au lancement d’un projet dans ce domaine.

L’objectif du baromètre 2014 était donc de connaître l’évolution de ces indicateurs. Il avait également pour objectif de décrire plus spécifiquement les organisations en place pour traiter les documents entrants et l’existence de projets permettant aux organisations d’aller plus loin dans le processus de traitement métier du document et son pilotage.

Ce document constitue la présentation des résultats de cette étude 2014 sur les usages et les pratiques de dématérialisation des documents clients entrants. Les clients désignent ici aussi bien des entreprises, des consommateurs, des adhérents mais aussi des citoyens voire des partenaires projet. Cette étude a été réalisée en collaboration avec l’éditeur de solutions logicielles ITESOFT et le fabricant de périphériques informatiques FUJITSU.

2 - POINTS CLÉS

- **Un contexte de plus en plus multicanal.** Si le courrier et les emails sont des canaux de réception des documents clients entrants pour plus de 90% des entreprises, trois autres canaux sont utilisés par plus de 50% d'entre elles : le fax, les flux électroniques et les formulaires Web. De plus, bien que les documents reçus soient encore faibles en volume, les média sociaux et les mobiles sont utilisés comme canaux de réception des documents clients par respectivement 16% et 28% des répondants. La réception des documents via des flux électroniques de type EDI, XML, ... est le canal en plus forte progression : +46%.
- **Plus les entreprises numérisent, plus elles mutualisent** avec la mise en place de CSP (Centre de Services Partagés) ou en faisant appel à des prestataires de BPO (Business Process Outsourcing). En effet, les entreprises numérisent de plus en plus leurs documents : +6 pts entre 2013 et 2014, et +25 pts d'ici à 2017 pour atteindre 88% d'entreprises selon les intentions déclarées par les répondants. A l'horizon 2017, le recours à des CSP ou prestataires de BPO pourrait progresser de 22%.
- **La prise en charge des emails est encore peu optimisée** : moins d'un tiers des répondants a mis en place un traitement mutualisé des emails, un chiffre cohérent avec le déploiement de la fonction d'automatisation de la capture des documents électroniques (emails, XML/EDI, ...) par 30% des répondants aujourd'hui et 40% à l'horizon 2017, ce qui reste faible au regard des volumes concernés. Mutualisation et capture des documents électroniques sont pourtant des préalables nécessaires à l'automatisation du traitement des emails.
- Les entreprises sont à **la recherche d'une organisation polyvalente et agile** pour tenir compte des spécificités des différents flux documentaires et de leurs contraintes. Ainsi trois critères de distribution des documents, sont utilisés par au moins 40% des répondants : « selon les métiers ou divisions », « selon l'organisation géographique » et « selon les métiers cibles ». A l'avenir, tous les critères seront utilisés par davantage d'entreprises, particulièrement la règle de distribution selon les processus métier cibles.
- **De réelles exigences de délais de traitement** : 64% des répondants qui déclarent des engagements de délais ont défini des contraintes de traitement dans les 12h ou au plus tard à J+1 sur au moins un des processus documentaires. Le secteur Banque-Assurance est le plus exigeant sur ce point.
- **Aller au bout des projets de dématérialisation est un objectif largement partagé.** Toutes les fonctions de « gestion et optimisation des flux » sont davantage déployées en 2014 qu'en 2013 et les projections à l'horizon 2017 montrent une continuité de cette dynamique, voire une accélération pour ceux qui n'ont pas encore mené de projet de dématérialisation. La gestion des flux documentaires, depuis la capture jusqu'au routage vers le bon destinataire, constitue un ensemble de fonctions que près de 40% ou 70% des répondants, selon qu'ils numérisent ou pas en 2014, souhaitent déployer.
- **Les fonctions de « gestion de processus » et de « supervision, pilotage » sont peu déployées mais fortement envisagées pour l'avenir.** En effet, 46% des répondants envisagent un investissement logiciel pour gérer le processus métier avec un outil de BPM et près de 50% envisagent de déployer cette fonction à l'horizon 2017, qu'ils numérisent en 2014 ou pas. Par ailleurs, plus de 40% des répondants envisagent de déployer la fonction de « supervision et pilotage du flux de documents ».
- **Amélioration de la productivité, de la satisfaction client et de la fiabilité sont bien au rendez-vous.** Ces trois objectifs sont ceux pour lesquels le nombre de répondants qui ont indiqué avoir mesuré des bénéfices égaux ou supérieurs aux attentes sont les plus nombreux : de 86% à 88%.

3 - MÉTHODOLOGIE & RÉPONDANTS

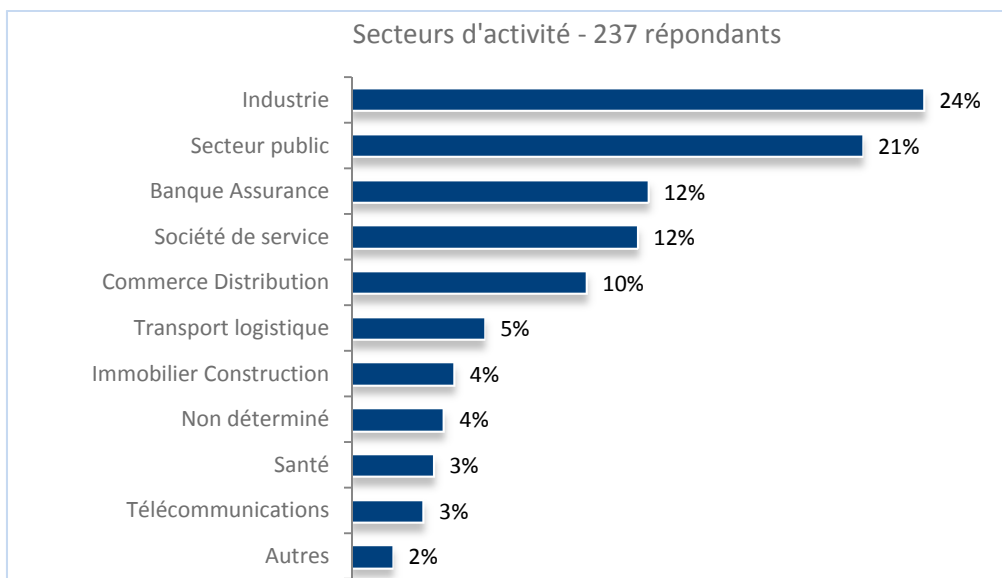
Cette étude a été réalisée sur la base d'un questionnaire en ligne qui a permis d'aborder les thèmes suivants :

- Quels sont les flux et processus clients entrants ?
- Quels sont les engagements de délais associés à ces processus ?
- Comment les entreprises sont-elles organisées pour numériser et analyser les flux entrants ?
- Quelles fonctions d'optimisation des flux documentaires les entreprises ont-elles déployées ou prévoient-elles de déployer ?
- Quels sont les objectifs recherchés et les bénéfices mesurés dans le cadre des projets de dématérialisation ?
- Quels sont aujourd'hui les projets des entreprises dans ce domaine ?

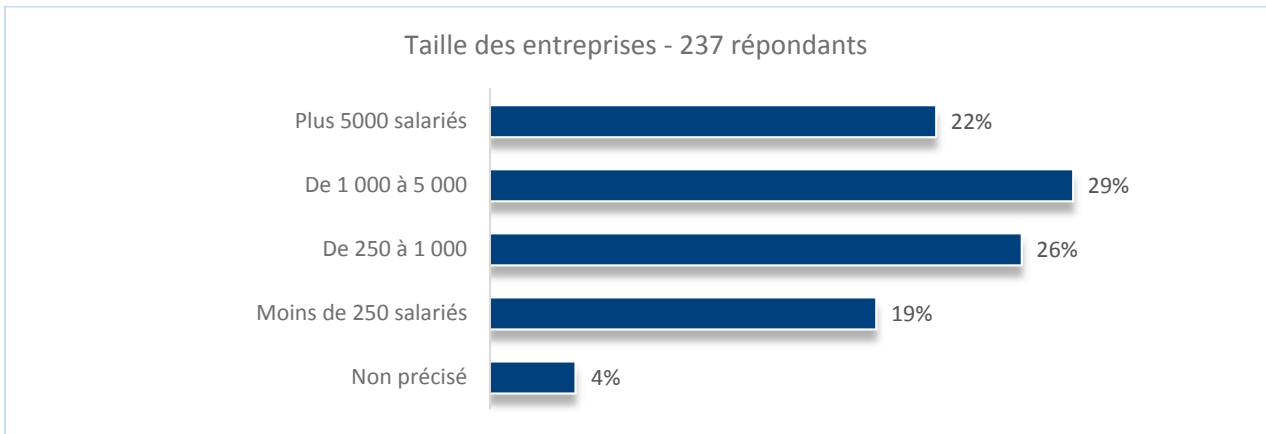
L'enquête a été réalisée par le CXP en France, Belgique, Luxembourg et Suisse Romande en janvier et février 2014.

Les cibles de répondants visées étaient les Directions Générales, la Relation Client et le Système d'Information. Après nettoyage des données, nous avons validé 237 réponses.

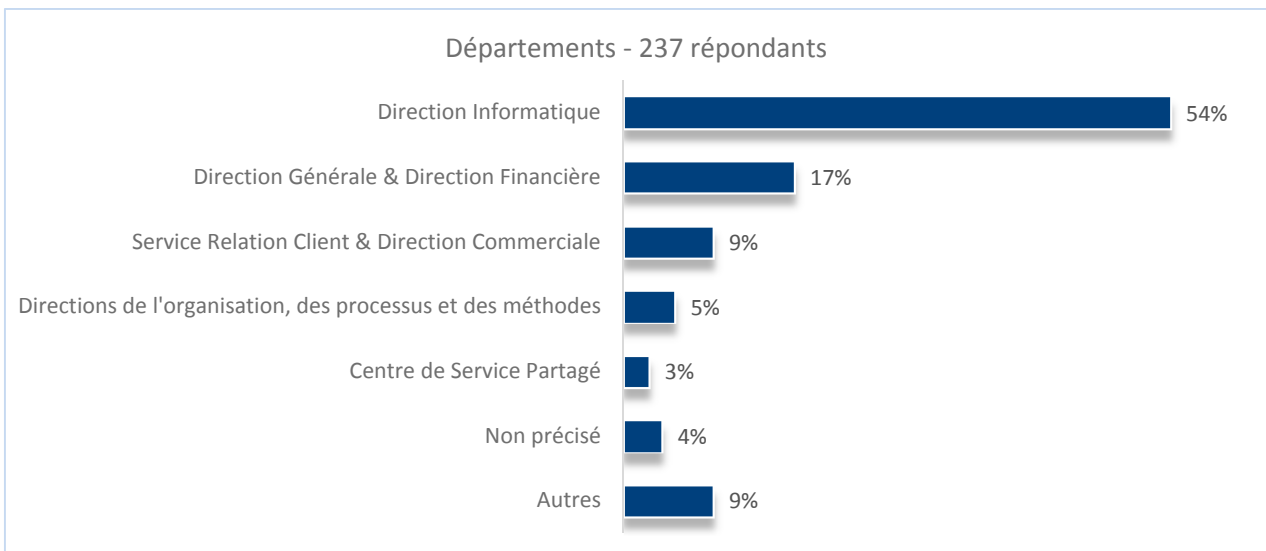
Près de 70% des répondants se répartissent entre quatre secteurs d'activité : Industrie, Secteur Public, Banque & Assurance et Sociétés de Services. L'intérêt de l'Industrie pour ce sujet se confirme dans un domaine où les secteurs Banque & Assurance et Secteur Public sont davantage attendus.



Les répondants appartiennent principalement à de grandes entreprises de plus de 1 000 salariés (51% des répondants) mais 19% travaillent dans des entreprises de moins de 250 personnes.



Enfin, les répondants appartiennent majoritairement à la DSI et dans une moindre mesure à la Direction Générale ou à la Direction Financière.

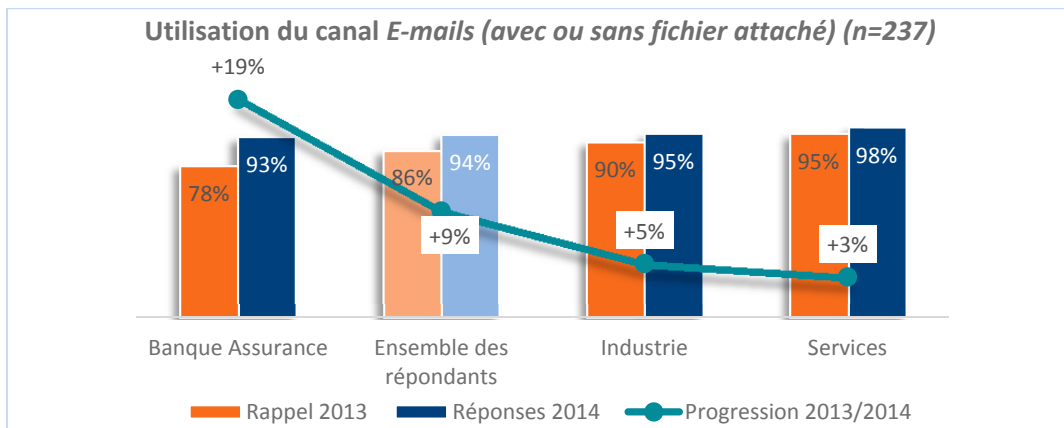


4 - ANALYSE DETAILLÉE

UN CONTEXTE DE PLUS EN PLUS MULTICANAL.

Si on compte le nombre de répondants qui utilisent chaque canal proposé pour réceptionner des documents entrants, on peut observer la progression de l'utilisation des différents canaux.

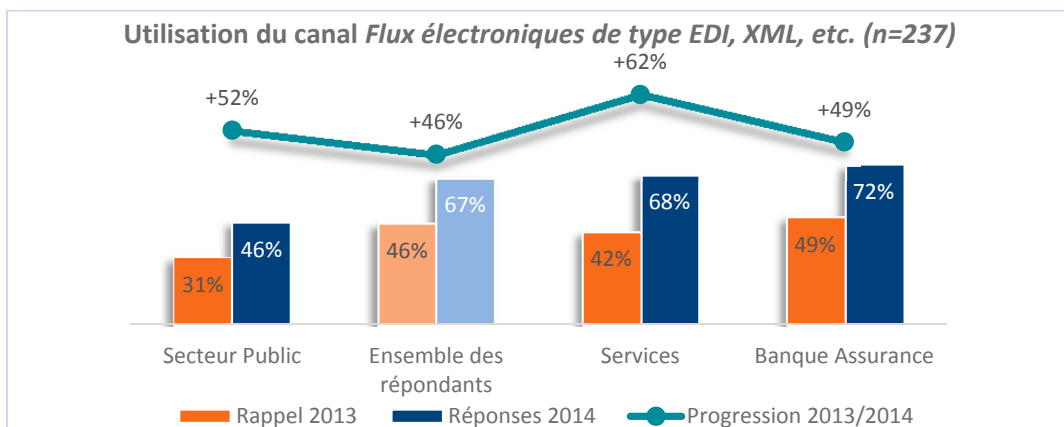
94% des répondants réceptionnent des documents via E-mail, en progression de 9%.



Le canal « *E-mails (avec ou sans fichier attaché)* » est largement ouvert mais progresse encore, notamment dans le secteur Banque Assurance.

67% des répondants réceptionnent des documents via des flux électroniques de type EDI, XML,... en progression de 46%.

Les résultats pour le canal « Flux électroniques de type EDI, XML, etc. » sont les suivants, détaillés pour les secteurs d'activité qui ont les plus fortes progressions.



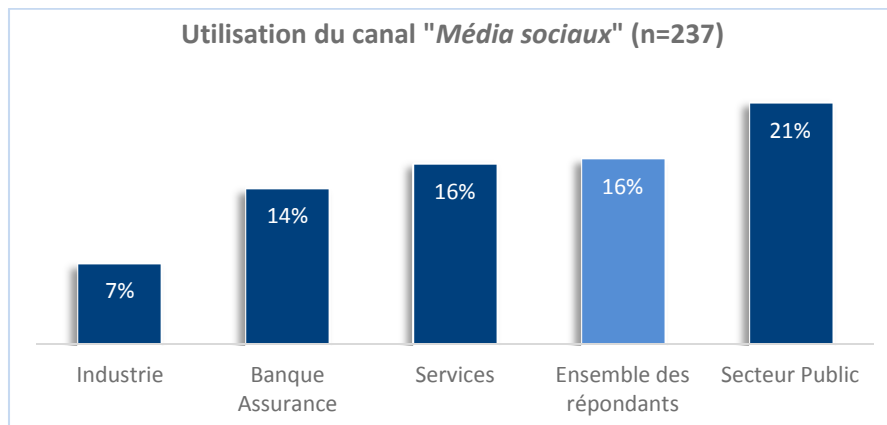
Avec une progression de 46%, c'est le canal « Flux électroniques de type EDI, XML, etc. » qui a le plus progressé entre 2013 et 2014. Par ailleurs la moyenne des volumes traités par l'ensemble des répondants est cette année de 12,1% contre 8,3% l'année dernière¹. Une augmentation due d'une part à un plus grand nombre

¹ Attention les moyennes calculées sur les % de volumes déclarés ne sont pas pondérées des volumes ; elles ne peuvent donc être qu'indicatives

d'entreprises qui réceptionnent des documents via ce canal et d'autre part à un volume plus important traité par ceux qui utilisent le canal. **Cette progression fait écho aux projets déclarés l'année dernière par les répondants.** En effet, la capture des flux électroniques était le projet le plus fréquent sur 2013 (39% des répondants). Ce qui confirme l'intérêt perçu par les entreprises, de capturer et d'automatiser l'ensemble des flux entrants pour les diriger ensuite vers les processus cibles.

16% des répondants utilisent le canal « Média sociaux » pour la réception de leurs documents clients mais les volumes sont encore faibles.

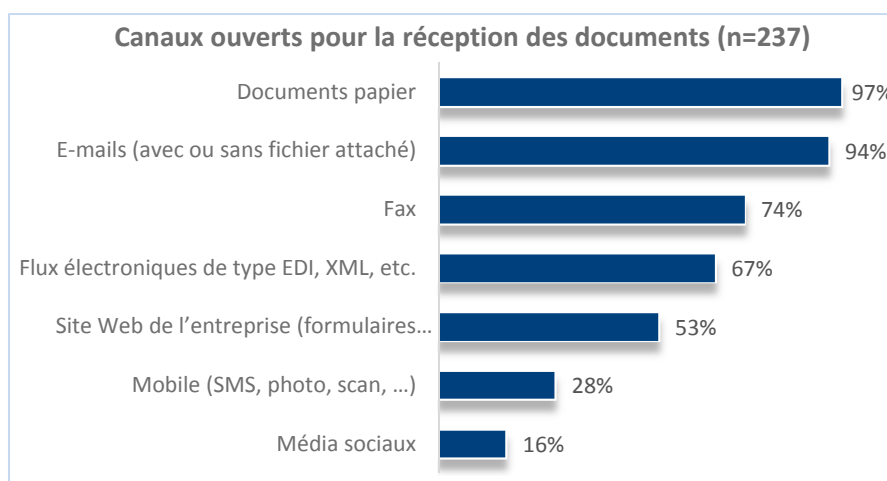
Le canal « Média sociaux » est un canal pour lequel nous ne disposons des réponses que pour 2014.



16 % de l'ensemble des répondants utilisent ce canal « Média sociaux » qui prend donc toute sa place dans la liste des canaux utilisés par les entreprises et particulièrement dans le Secteur Public. Notons que le volume des documents reçus par les entreprises qui utilisent le canal reste encore faible, en moyenne 4,6%.

5 canaux sont utilisés par plus de 53% des répondants.

Le graphique ci-dessous présente pour chacun des canaux et pour tous les répondants, le pourcentage d'entreprises qui les utilisent.

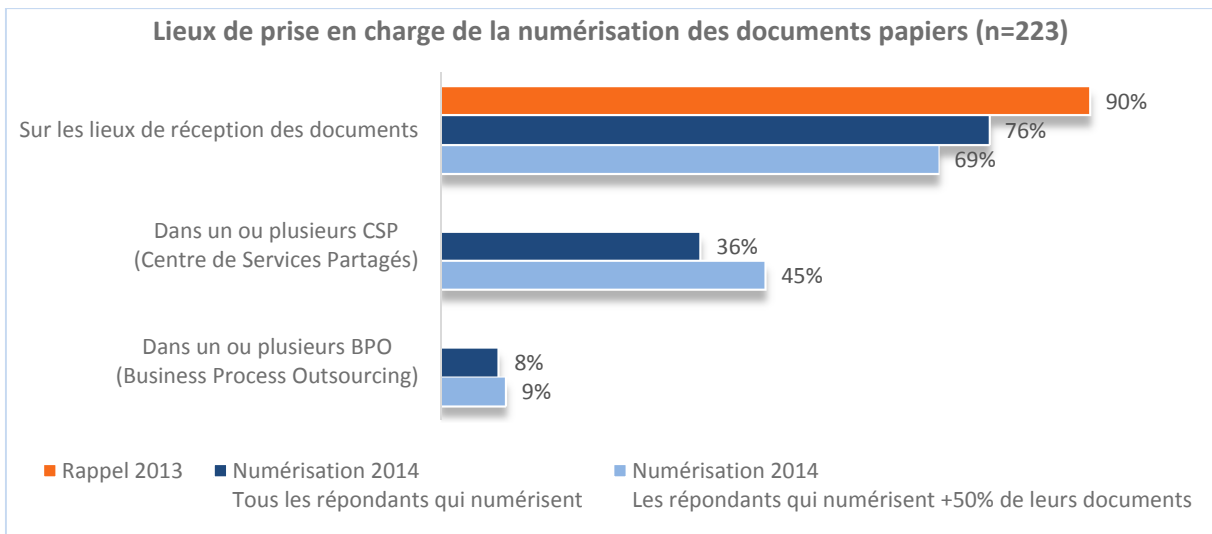


Le courrier et les emails restent les deux canaux les plus utilisés par les entreprises mais trois autres canaux sont utilisés par plus de 50% des répondants : le fax, les flux électroniques et les formulaires Web. Le mobile et les média sociaux sont moins importants mais prennent une place tout de même significative.

PLUS LES ENTREPRISES NUMÉRISENT PLUS ELLES MUTUALISENT.

54% des répondants qui numérisent plus de la moitié de leurs documents papier, ont mis en place des CSP (Centre de Services Partagés) ou font appel à des prestataires de BPO (Business Process Outsourcing).

Dans le graphique ci-dessous sont présentés les lieux de prise en charge de la numérisation des documents papier. Nous distinguons l'ensemble des répondants qui ont déployé des fonctions de numérisation avec ceux qui numérisent plus de la moitié de leurs documents. Attention, la comparaison avec le résultat de l'année dernière est indicative puisqu'en 2013 car elle ne portait que sur le premier item de réponse.

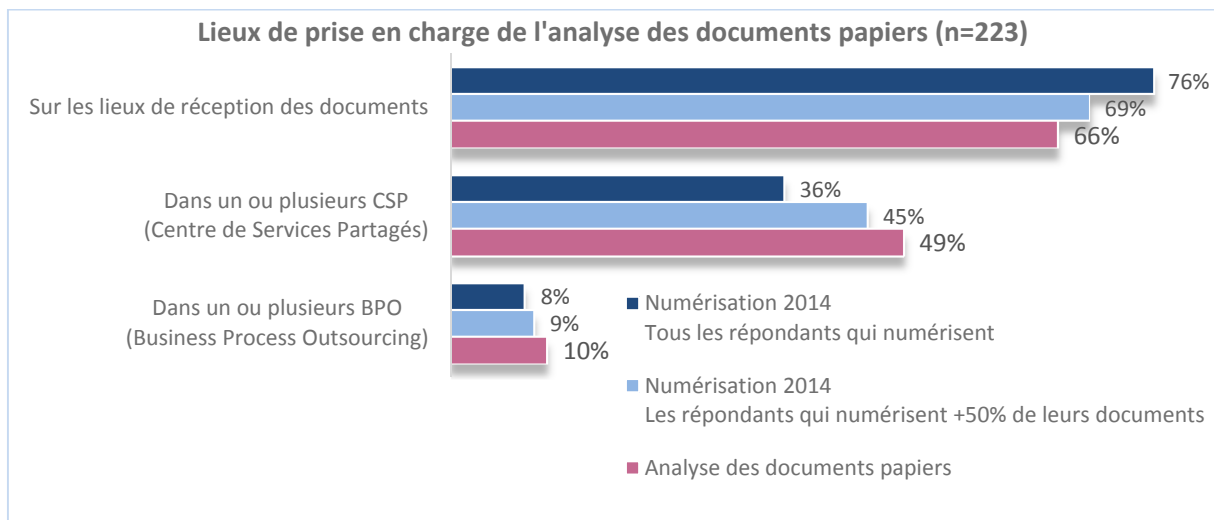


La numérisation est donc réalisée essentiellement sur le lieu de réception des documents et les entreprises ont davantage recours à des CSP ou des prestataires de BPO lorsqu'elles numérisent une part plus importante de leurs documents.

59% des répondants recourent à des CSP ou font appel à des prestataires de BPO pour l'analyse des documents papier après leur numérisation.

L'analyse des documents fait référence aux opérations nécessaires à la reconnaissance du document et à l'extraction des données, préalables à son traitement métier.

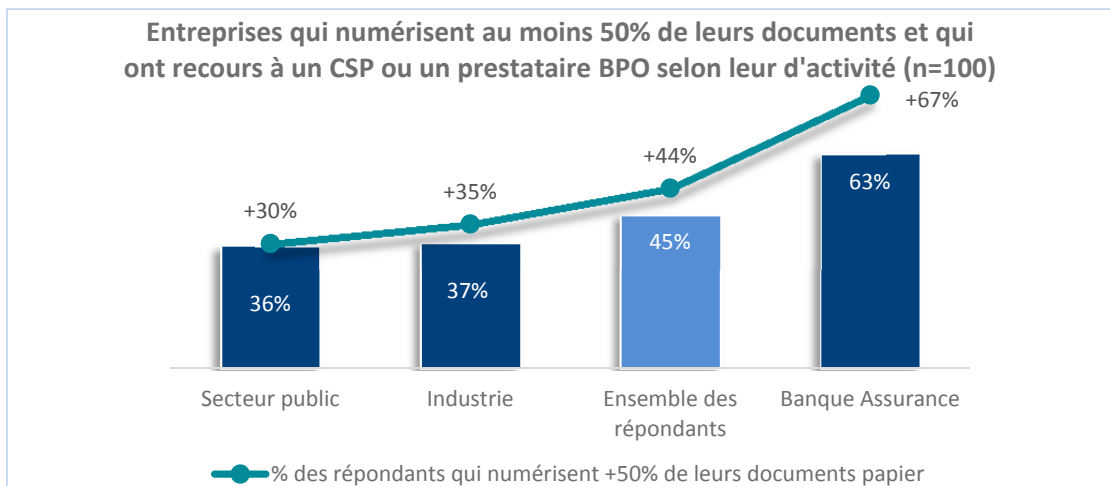
Le graphique ci-dessous permet de comparer l'organisation mise en place pour la numérisation et celle qui est mise en place pour l'analyse des documents papier numérisés.



Les CSP et prestataires de BPO analysent donc davantage de documents qu'ils n'en numérisent, ce qui révèle qu'une partie des documents est transférée, sous format électronique, en cours de processus.

Le secteur Banque-Assurance est le secteur qui recourt le plus à des CSP ou des prestataires de BPO; c'est aussi celui qui numérise le plus.

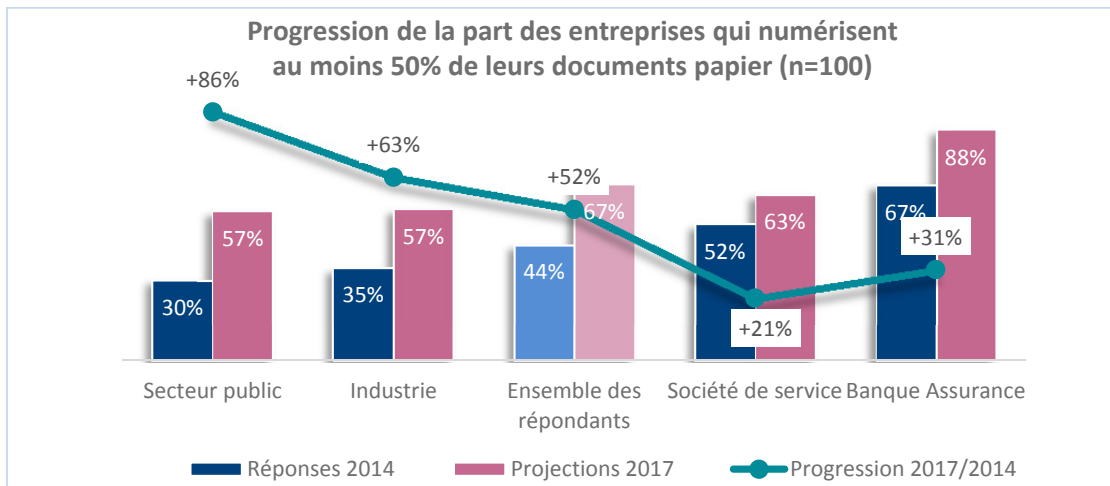
Le graphique ci-dessous permet de comparer le % de répondants qui font appel à des CSP ou des prestataires de BPO pour la numérisation de leurs documents papier. La part des entreprises qui numérisent au moins la moitié de leurs documents est indiquée.



Le secteur Banque-Assurance se démarque assez nettement des autres secteurs de par l'importance donnée à la numérisation mais aussi en ayant plus largement recours aux CSP ou prestataires de BPO.

Le nombre d'entreprises qui numérisent plus de la moitié de leurs documents devrait progresser de plus de 50% d'ici à 2017.

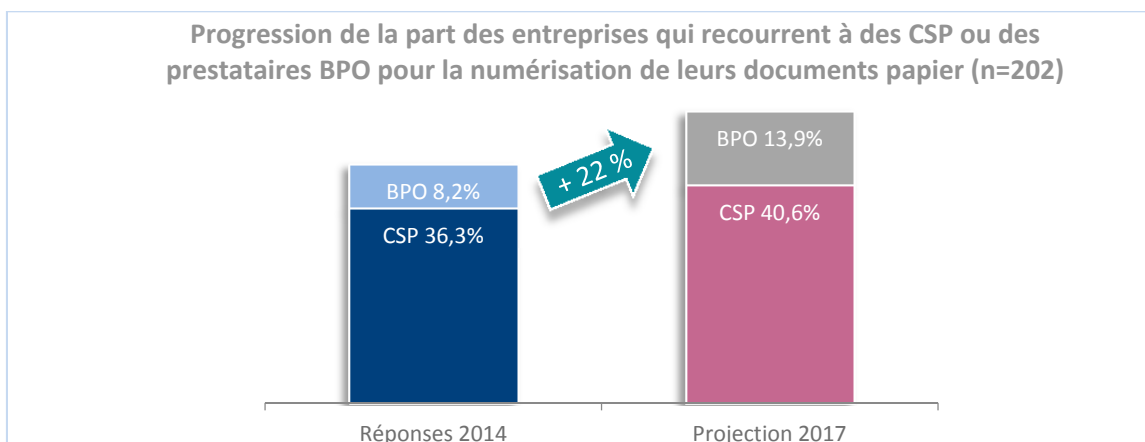
Sur la base des projections indiquées par les répondants, on peut mesurer la progression de la numérisation dans les entreprises. Le graphique ci-dessous présente, par secteur d'activité, l'évolution de la part des entreprises qui numérisent plus de la moitié de leur documents papier.



Sur le graphique ci-dessus, le secteur Banque-Assurance apparaît le plus avancé dans ce domaine. **Par ailleurs, la progression 2017 vs. 2014 est d'autant plus importante que la part des entreprises qui numérisent est faible en 2014, ce qui devrait réduire les écarts observés aujourd'hui entre les secteurs d'activité.** La progression, calculée sur l'ensemble de ces répondants qui numérisent de façon significative, est de 52%, **un chiffre qui reflète la dynamique des projets de dématérialisation.**

A l'horizon 2017, le recours à des CSP ou prestataires BPO pourrait progresser de 22%.

Les informations renseignées par les répondants permettent également de visualiser le recours aux CSP et aux prestataires de BPO envisagé par les entreprises à l'horizon 2017. Sont présentés dans le graphique ci-dessous les % des entreprises qui indiquent avoir recours à des CSP ou des prestataires de BPO quelle que soit la part des documents qu'ils numérisent.



Au total la part des entreprises qui ont recours à des CSP ou des prestataires BPO pour prendre en charge la numérisation de leurs documents papier pourrait passer de 45% à 54% ce qui représente une progression de 22%.

LA PRISE EN CHARGE DES EMAILS EST ENCORE PEU OPTIMISÉE.

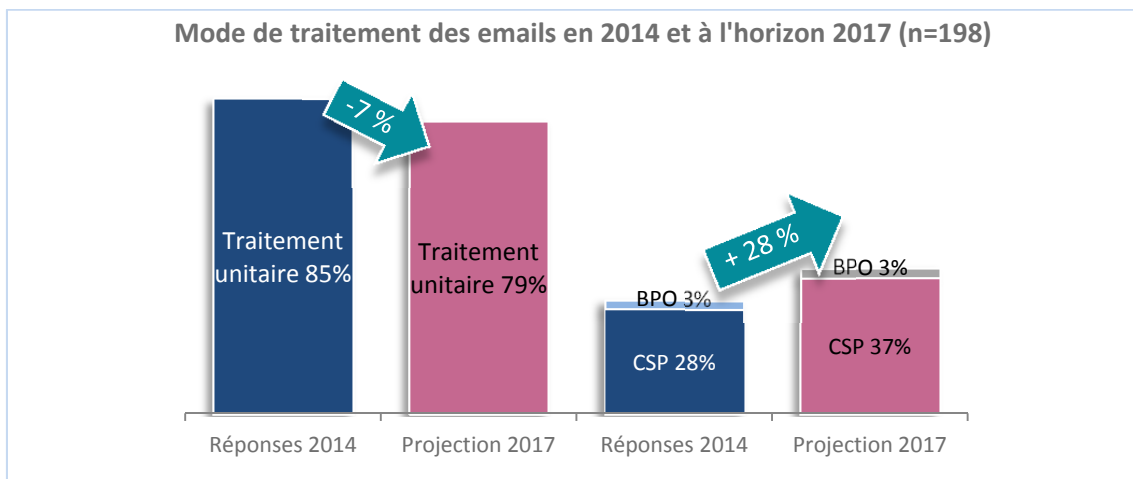
Après la numérisation et l'analyse des documents papier, les répondants ont précisé quelle est leur organisation pour le traitement des emails. Trois réponses étaient proposées, selon que les emails non personnels et leurs fichiers attachés sont pris en charge ou analysés par :

- une ou quelques personnes désignées qui surveillent la boîte générique pour dispatcher les e-mails aux personnes chargées de traiter la demande
- un ou plusieurs services dédiés à la capture des documents entrants (CSP)
- par un ou plusieurs prestataires externes (BPO)

La première réponse possible correspond donc à un traitement unitaire et manuel, les deux autres reflétant un traitement mutualisé.

Le traitement mutualisé des emails ne concerne que 31% des répondants, ce chiffre devrait progresser de 28% à l'horizon 2017.

Dans le graphique ci-dessous sont présentées les réponses pour 2014 et les projections à 3 ans.



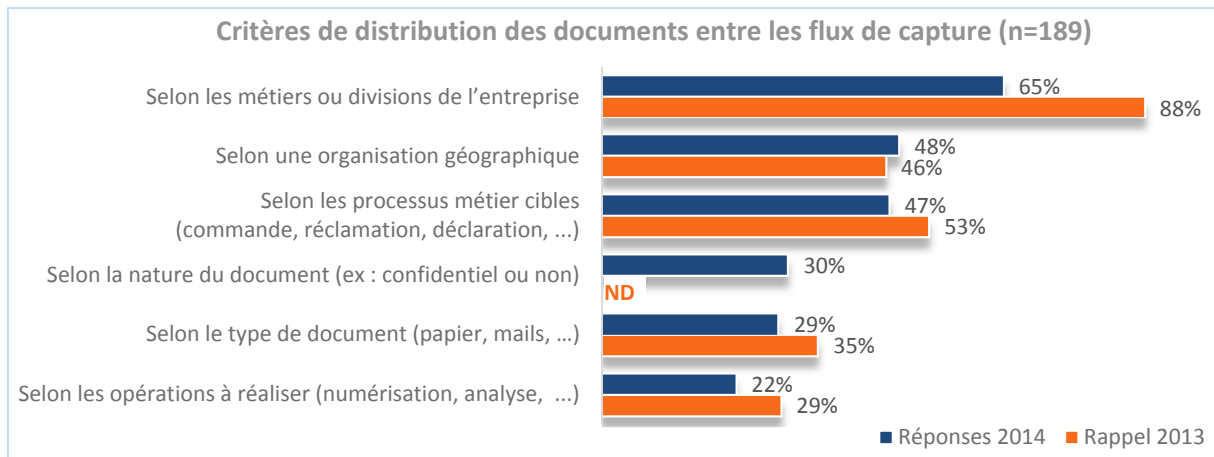
Le traitement mutualisé via des CSP ou des prestataires BPO est relativement peu fréquent puisque moins d'un tiers des répondants le pratique. Le traitement mutualisé est pourtant particulièrement intéressant pour pouvoir l'automatiser. Sur ce point, 30% des répondants ont déclaré avoir déployé la fonction « *Système automatisé de capture de documents électroniques (e-mails, XML/EDI, fax, SMS, chat,...)* ». Un chiffre cohérent avec les éléments ci-dessus.

Ainsi, les entreprises sont encore peu nombreuses à avoir mis en place une organisation optimisée pour le traitement des emails alors que le flux de documents concernés est important et que les entreprises sont de plus en plus nombreuses à utiliser ce canal.

A LA RECHERCHE D'UNE ORGANISATION POLYVALENTE ET AGILE.

Pour la plupart des répondants (81%), plusieurs services sont en charge du traitement métier des documents entrants. Nous leur avons demandé quels sont les critères de distribution entre ces différents services. Les réponses possibles étaient les mêmes que l'année dernière, enrichie de l'item : « *Selon la nature du document* ».

Trois critères de dispatching sont utilisés par au moins 40% des répondants.

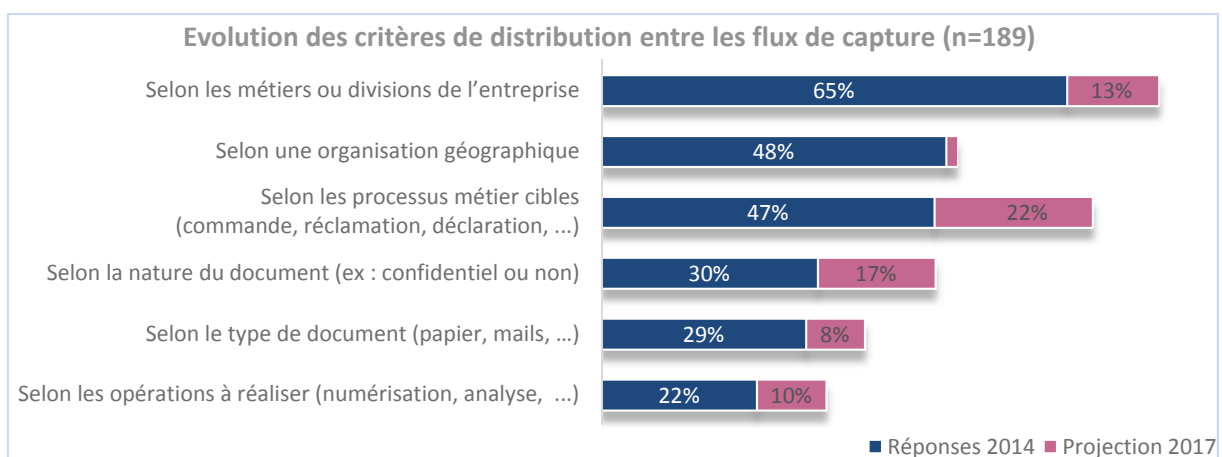


Comme en 2013, le premier critère de distribution des documents entre les différents services concerne les métiers ou divisions de l'entreprise suivi de l'organisation géographique et des processus métier cibles. Le critère « *Selon les opérations à réaliser* » n'est relevé que par 22% des répondants mais correspond bien au transfert évoqué entre le lieu de numérisation et le lieu d'analyse des documents papier.

Notons que plusieurs critères font l'objet cette année d'un nombre moins important de répondants qu'en 2013 mais l'analyse des intentions d'évolution montrera (voir ci-dessous) que cela ne correspond vraisemblablement pas à un mouvement d'ensemble. Par ailleurs une analyse plus fine des données montre que le choix des critères varie selon la taille de l'entreprise. Ainsi, les grandes entreprises de plus de 1 000 salariés sont plus nombreuses à distribuer leurs documents en fonction de leur organisation géographique et moins nombreuses à tenir compte du type de document (papier, mail, ...).

A l'avenir, tous les critères seront davantage utilisés, particulièrement le critère de distribution selon les processus métier cibles.

Les répondants pour chaque critère proposé ont indiqué, selon leur situation actuelle, s'ils souhaitent le conserver, ne plus l'utiliser ou le mettre en place. Le graphique ci-dessous présente le bilan de ces intentions.

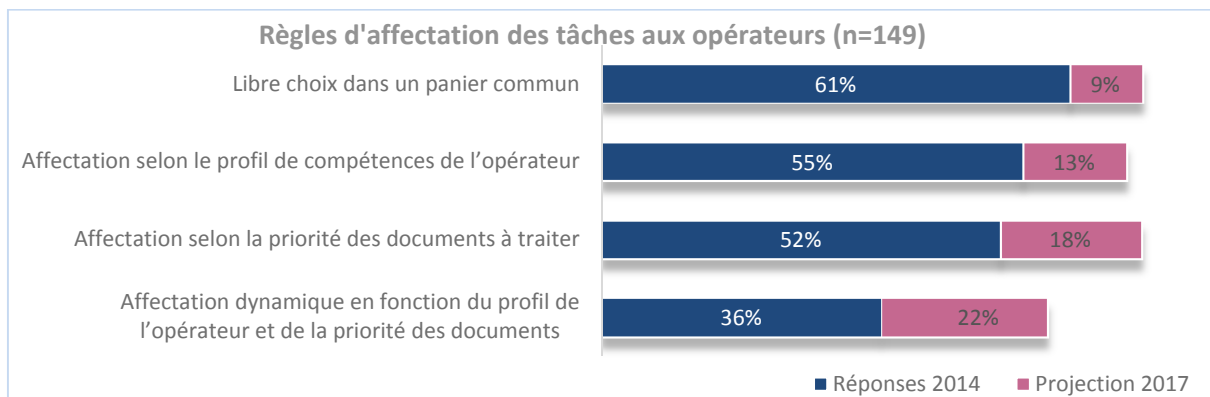


On note que pour chaque critère le bilan des intentions est positif, les répondants indiquant vouloir mettre en place un critère étant plus nombreux que ceux qui indiquent vouloir arrêter son utilisation. Le bilan global présente donc une augmentation sensible du nombre de critères qui seront utilisés à l'avenir si toutes les intentions sont suivies. **On voit ici la volonté des entreprises de ne pas indifférencier les flux mais au contraire de tenir compte des spécificités des documents qu'elle doit prendre en charge au travers d'une organisation polyvalente et flexible.**

Le critère « *Selon les processus métier cibles* » a fait l'objet d'un très grand nombre d'intentions de mise en place : sur 78 répondants qui n'utilisent pas ce critère actuellement, 35 ont indiqué vouloir le mettre en place à l'avenir. Un résultat cohérent avec le nombre de projets déclarés quant au déploiement de la fonction « *Traitement métier du document avec un outil de gestion de processus (BPM)* » (cf. plus loin, pages 18 et 19).

Dans 61% des entreprises, les opérateurs choisissent librement le dossier à traiter dans un panier commun.

Les documents ayant été répartis entre les différents services en charge, se pose la question de la distribution des tâches entre les opérateurs du service. Le graphique ci-dessous présente les règles en vigueur dans les entreprises et les projections à 3 ans, reflet des intentions des répondants.



Les résultats sont assez proches de ceux de 2013. Ainsi les tâches sont toujours principalement affectées selon le profil de compétences de l'opérateur lorsque le libre choix n'est pas laissé à l'opérateur, et les entreprises déclarent encore cette année beaucoup de projets visant à affecter les tâches selon la priorité du document ou dynamiquement en fonction du profil de l'opérateur et de la priorité du document.

Ainsi en 2014 comme en 2013, les répondants ont l'intention de mettre en place une organisation en ligne avec une recherche d'efficacité mais cette évolution sur l'ensemble des répondants n'est pas encore visible. Dans un contexte d'exigence croissante des clients, gageons que la pression qui s'exerce sur les entreprises concernant la satisfaction client amènera ces dernières à concrétiser leurs intentions pour privilégier clairement la priorité du document sur le libre choix dans un panier commun.

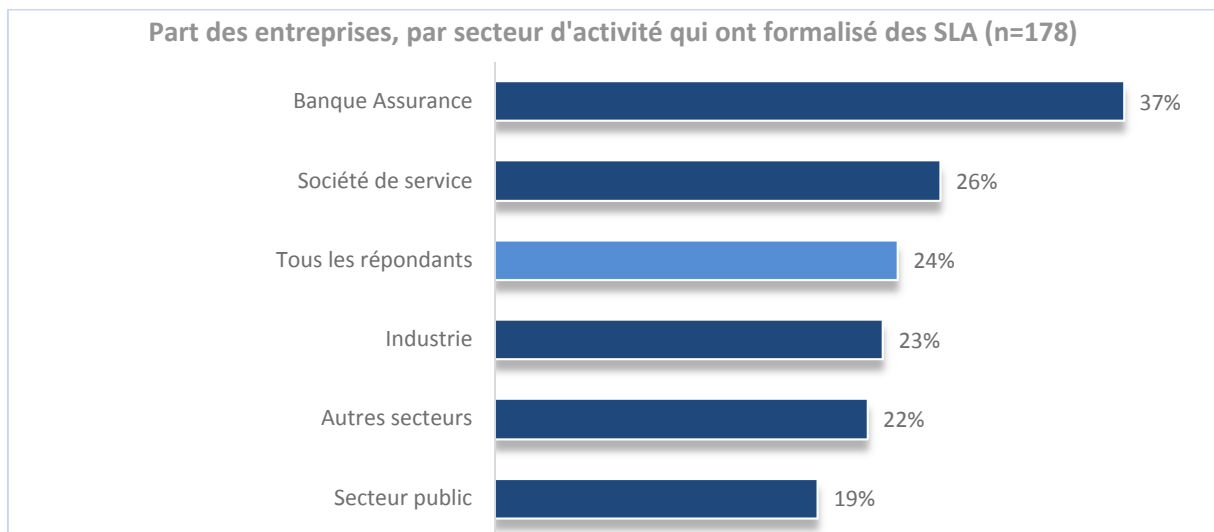
DE RÉELLES EXIGENCES DE DÉLAIS DE TRAITEMENT.

... mais peu formalisés par le biais de SLA (Service Level Agreement).

Le respect des délais est évidemment une composante importante du processus de traitement des documents clients entrants. Dans cette perspective notre questionnaire cette année était plus précis et demandait si les entreprises « encadrent le processus de traitement des documents par des SLA (Service Level Agreement ou Engagement Clients) ». Le % de réponses positives est faible (24%), sensiblement plus faible que le % de répondants de l'année dernière qui ont indiqué des délais à respecter pour le traitement des documents entrants. Ainsi, **si des délais sont effectivement pris en compte, ils ne font pas l'objet d'un engagement formel vis-à-vis des clients internes ou externes.** Notre baromètre en 2015 devra valider ce point.

Le secteur Banque-Assurance est le plus exigeant en termes de SLA.

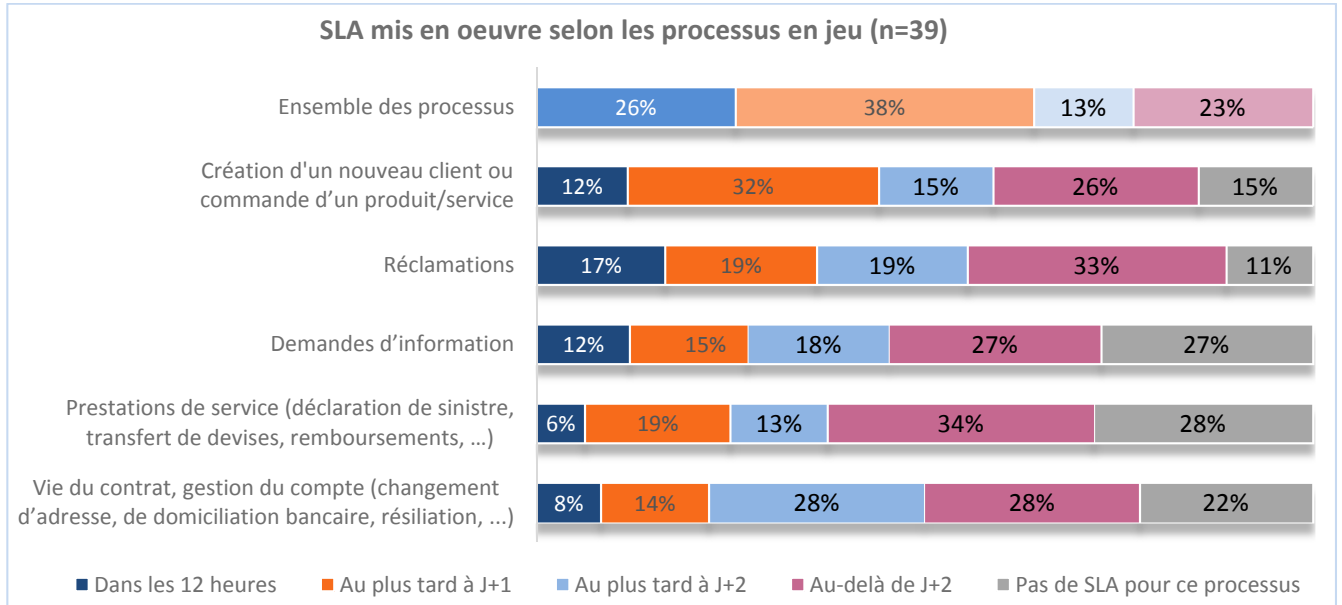
Le graphique ci-dessous présente le % d'entreprises, par secteur d'activité, qui encadrent leurs processus de traitement des documents par des SLA.



Le secteur Banque-Assurance apparaît ici très nettement comme le secteur le plus exigeant sur ce sujet.

63% des répondants ont défini des exigences de délai dans les 12h ou au plus tard à J+1.

Le contenu des SLA a été précisé par les répondants, détaillé pour chacun des processus associés au traitement des documents. Ci-dessous la présentation de ces réponses où la ligne « Ensemble des processus » correspond aux délais les plus contraignants définis par les répondants.



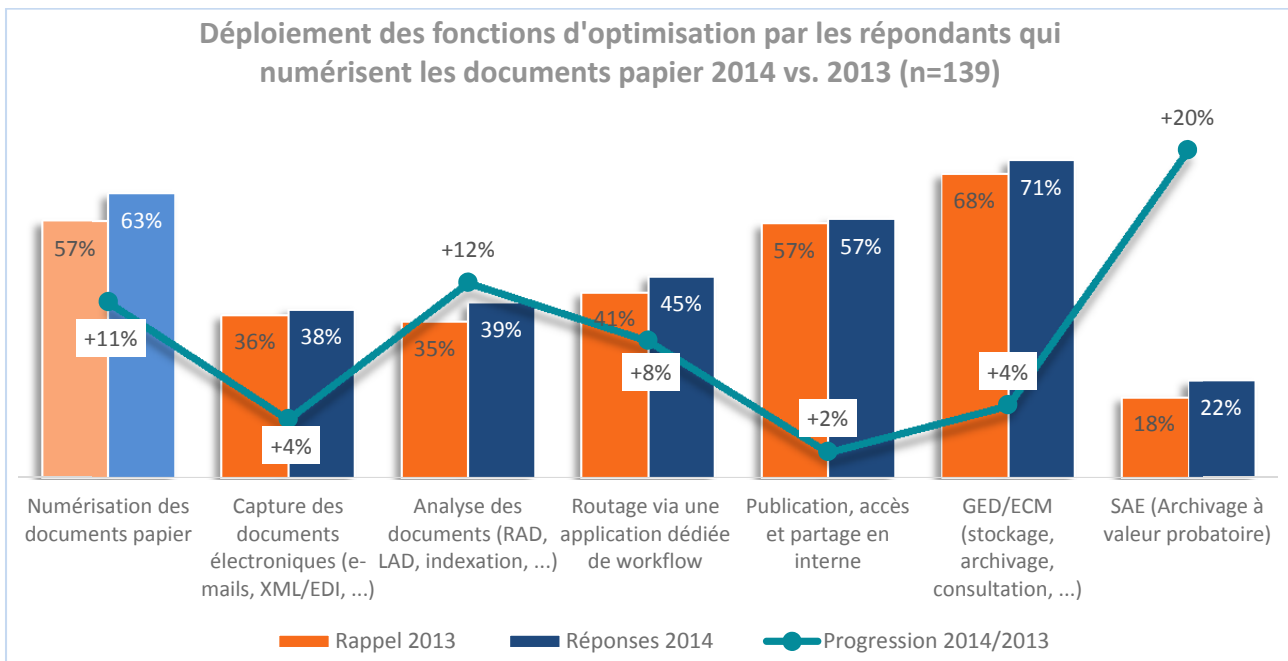
Selon les entreprises, les processus qui ont les délais les plus contraignants ne sont pas les mêmes. Ainsi 64% des entreprises s'engagent à respecter des délais « Dans les 12h » (26%) ou « Au plus à J+1 » (38%) pour au moins un processus mais elles ne sont que 44% (12% + 32%) à s'engager sur ces mêmes délais pour la « Création d'un nouveau client ou commande d'un produit/service ».

Les processus pour lesquels le niveau d'engagement est le plus fort sont la « Création d'un nouveau client ou commande d'un produit/service » et la gestion des « Réclamations ». La gestion des « Prestations de service » est dans le bas du tableau mais sa position doit être envisagée avec prudence parce que toutes les entreprises du panel ne sont pas concernées par cet item et le petit nombre de réponses ne permet pas de les analyser plus finement.

ALLER AU BOUT DES PROJETS DE DÉMATÉRIALISATION : UN OBJECTIF LARGEMENT PARTAGÉ.

Les fonctions de numérisation et d'analyse automatique des documents sont déployées par respectivement 11% et 12% de répondants de plus qu'en 2013.

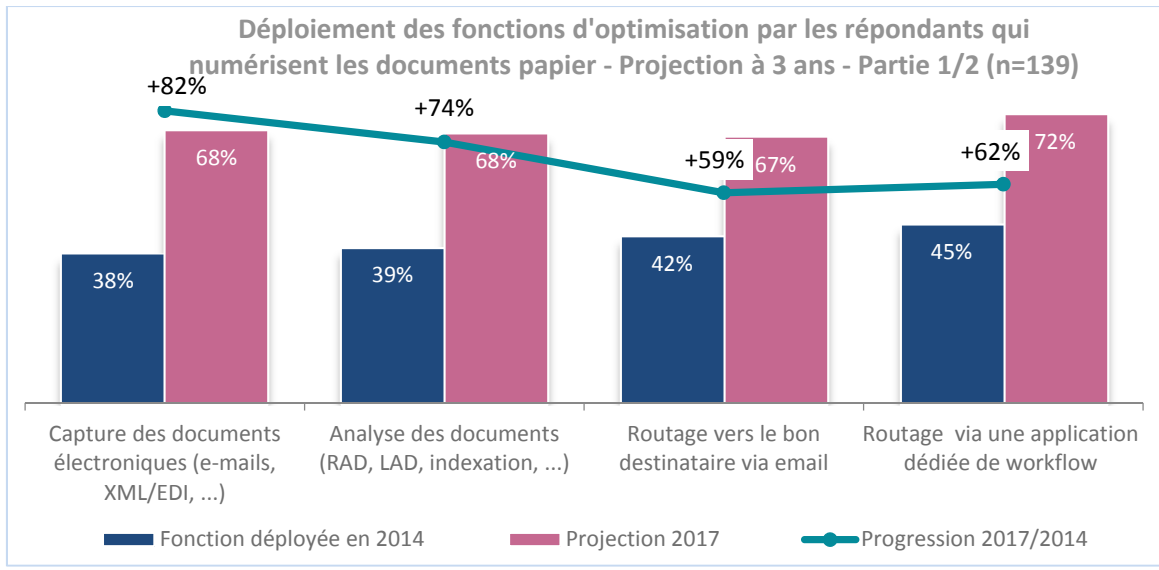
Le graphique ci-dessous présente les évolutions entre 2013 et 2014 quant aux déploiements des fonctions d'optimisation du processus de traitement documentaire par les répondants qui numérisent leurs documents. La part des répondants concernés, qui numérisent tout ou partie de leurs documents, est indiquée sur le graphique (colonne de gauche de l'histogramme).



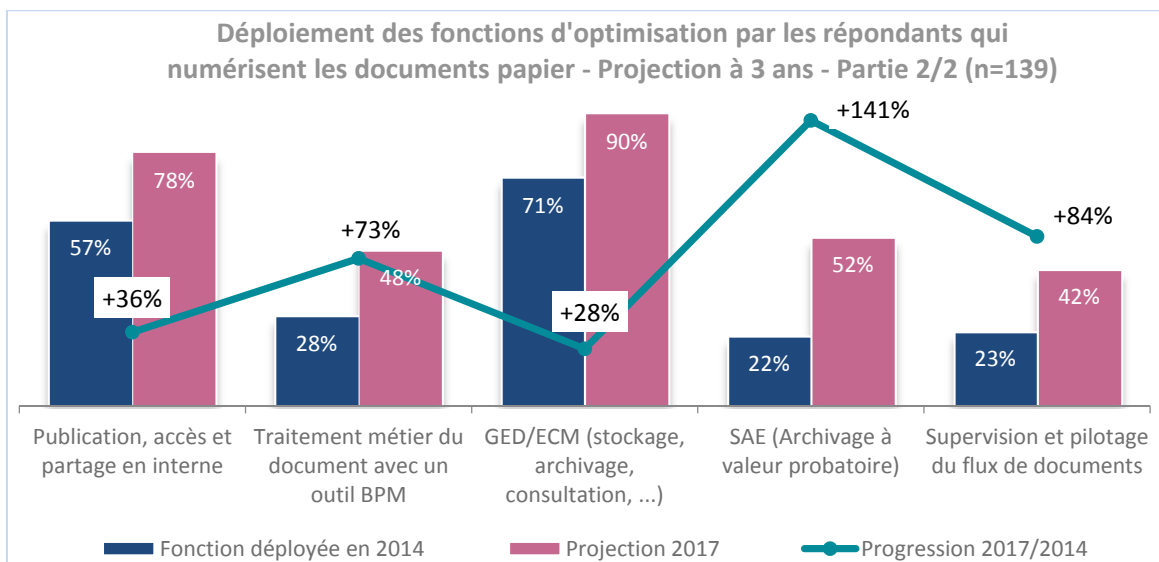
Ainsi la part des entreprises qui dématérialisent leurs documents papier a augmenté, de 57% à 63%, et toutes les autres fonctions d'optimisation présentées ci-dessus ont également progressé, dans des proportions variables. Les deux fonctions ayant le plus progressé sont « SAE (Archivage à valeur probatoire) » et « Analyse automatique des documents (RAD, LAD, indexation et génération des métadonnées) », cette dernière ayant augmentée au même rythme que la numérisation.

Près de 70% des répondants qui numérisent aujourd'hui souhaitent déployer toutes les fonctions de gestion du flux documentaire à l'horizon 2017.

Les projets de déploiement, déclarés par les répondants, permettent de projeter les résultats à l'horizon de 2017. Les deux graphiques ci-dessous permettent de voir les progressions attendues sur l'ensemble des fonctions évaluées, par les répondants qui, en 2014, numérisent leurs documents papier.



A l'horizon 2017, ce sont entre 67% et 72% des répondants qui projettent d'être équipés des fonctions de gestion du flux documentaire, depuis sa numérisation jusque son routage vers un destinataire ou une application.



Les autres fonctions présentent des profils plus divers. La fonction « GED/ECM » est la fonction la plus déployée aujourd'hui, suivi de la fonction « Publication, accès et partage en interne », deux fonctions qui progressent encore mais moins vite que les autres.

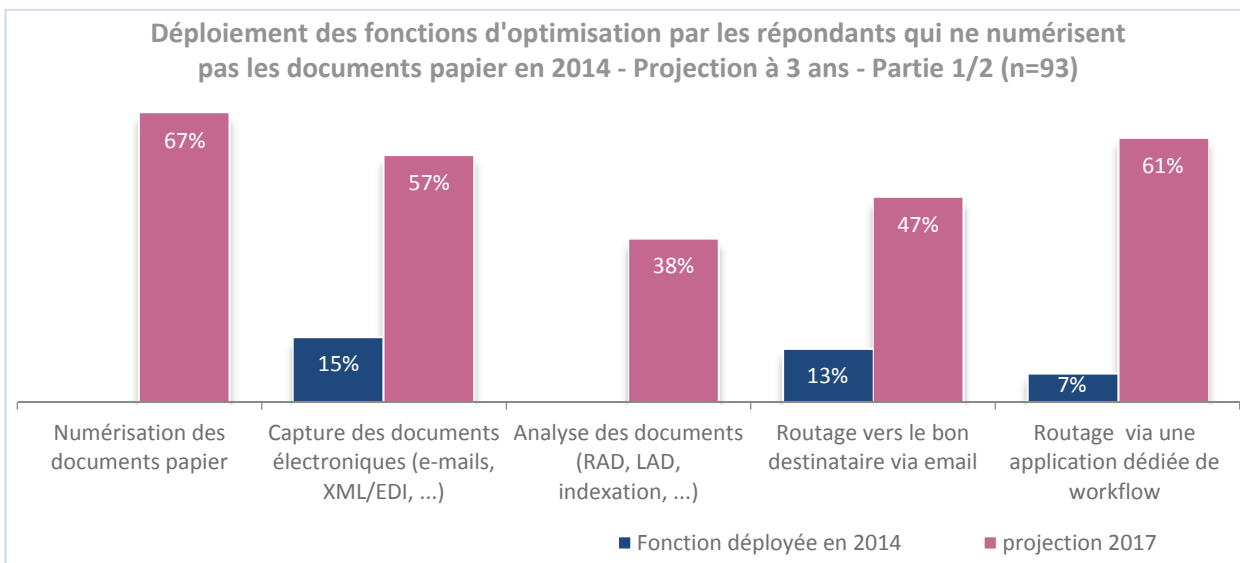
La fonction de « *Traitement métier du document avec un outil de gestion de processus (BPM)* » et la fonction de « *Supervision et pilotage du flux de documents* » sont des items encore peu déployés mais qui présentent une belle progression. Celle-ci est intéressante dans un objectif d'optimisation globale du processus documentaire avec la perspective non seulement de l'automatiser mais aussi de maîtriser et garantir ses performances. Ceci fait écho aux objectifs de compétitivité relevés dans le baromètre 2013.

En effet, le traitement métier avec un outil de BPM permet de gérer des opérations telles que la validation de la complétude du dossier, l'analyse de sa recevabilité, la (re)prise de contact avec le client pour les pièces manquantes ou tout autre acte de gestion à réaliser, tandis que la supervision permet notamment de mieux maîtriser le respect des SLA.

Enfin, comme en 2013, l'archivage à valeur probatoire fait l'objet de nombreux projets. Il y a même davantage d'entreprises qui envisagent son déploiement que d'entreprises qui l'ont déjà mise en place, reflet de l'importance donnée par les entreprises à l'évolution des réglementations.

Près de 40% des répondants qui ne numérisent pas en 2014 projettent de déployer toutes les fonctions de gestion du flux documentaire d'ici à 2017.

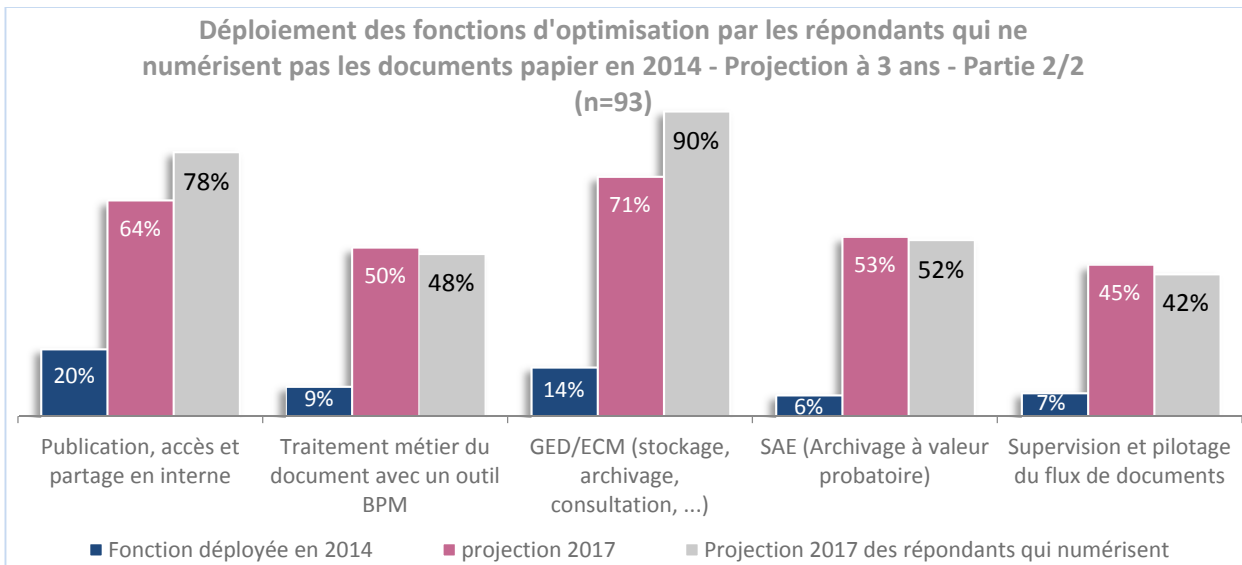
Les deux graphiques ci-dessous présentent les mêmes résultats que ci-dessus mais pour les répondants qui ne numérisent pas leurs documents papier en 2014.



On voit ci-dessus que 15% des répondants, qui ne numérisent pas leurs documents papier en 2014, ont déployé la fonction de « *Capture des documents électroniques* » mais surtout que cette fonction et toutes les fonctions liées à la gestion du flux des documents sont largement envisagées par les répondants, ce qui reflète **des intentions plus ambitieuses que ce qui a été réalisé ces dernières années.**

En effet dans le paragraphe précédent, on lit sur le graphique que 39% des répondants qui numérisent ont déployé la fonction « *Analyse des documents (RAD, LAD, indexation, ...)* » tandis que sur le graphique ci-dessus, on lit que 38% des répondants qui ne numérisent pas souhaitent déployer cette fonction, à comparer aux 67% qui projettent de numériser. A l'horizon 2017, le taux projeté pour cette partie des répondants est donc de 57% (38/67) d'entreprises qui numériseront et auront déployé la fonction d'analyse des documents, contre 38% aujourd'hui.

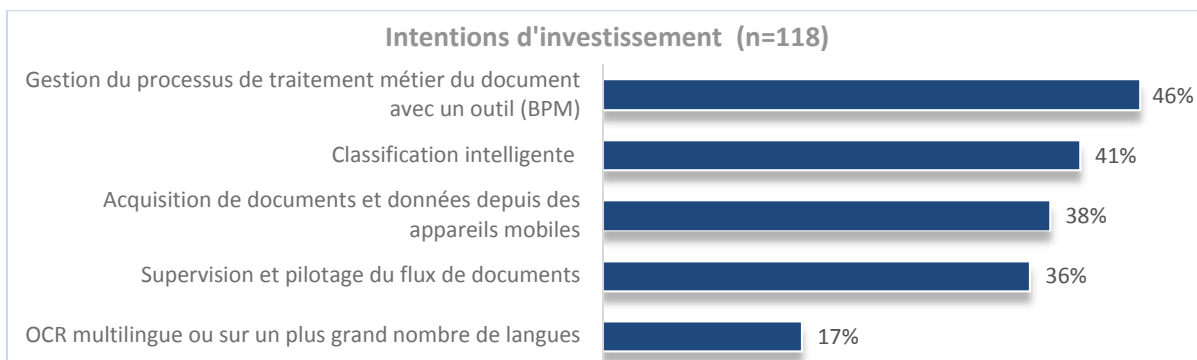
Cette accélération est encore plus importante pour les fonctions de routage.



Sur le graphique ci-dessus, on observe aussi une accélération très forte. Ces fonctions sont en 2014 à des niveaux beaucoup plus faibles que pour les répondants qui numérisent alors que les projections 2017 présentent des écarts très faibles voire quasi nuls.

46% des répondants envisagent un investissement pour gérer les processus métier avec un outil de BPM.

Quelques items ont été proposés aux répondants pour connaître leurs intentions d'investissement sur ces sujets. Les réponses sont présentées dans le graphique ci-dessous.



Sauf pour l'OCR multilingue, plus d'un tiers des répondants déclare des intentions d'investissement sur les sujets proposés, ce qui confirme, avec les chiffres vus précédemment de déploiement de fonctions de gestion et d'optimisation, une volonté d'investir pour la gestion des flux documentaires entrants.

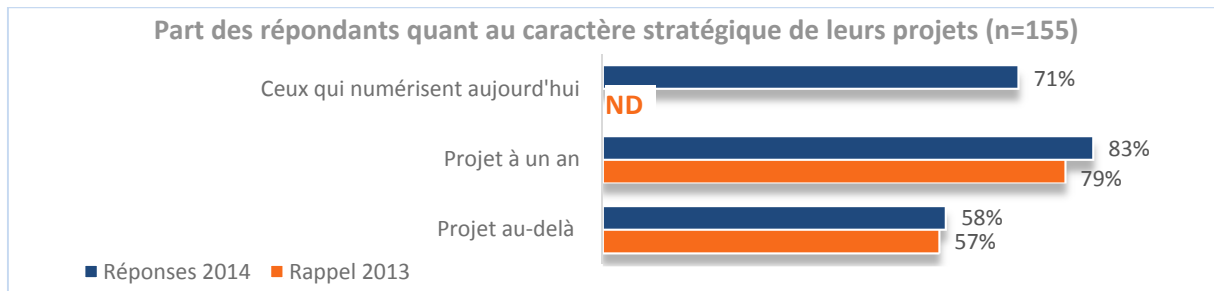
Par ailleurs, l'analyse par secteur permet de distinguer certains items. Ainsi 12 répondants sur 19 du secteur Banque-Assurance projettent de mener un projet de « *Supervision et pilotage du flux de documents* » et 11 un projet d'« *Acquisition de documents et données depuis des appareils mobiles* ». Du côté des sociétés de services, ce sont 10 répondants sur 16 qui envisagent de mener un projet d'« *Acquisition de documents et données depuis des appareils mobiles* ».

Par ailleurs, 46% des répondants envisagent d'investir pour la « *Gestion du processus de traitement métier du document avec un outil de gestion de processus (BPM)* », un chiffre en phase avec les résultats précédents qui indiquaient que près de 50% des répondants ont l'intention de déployer cette fonction à l'horizon 2017.

DES PROJETS STRATÉGIQUES, PERFORMANTS, PLUS CIBLÉS ET CENTRÉS SUR LA RECHERCHE DE COMPÉTITIVITÉ.

Pour 83% des répondants qui ont un projet à l'horizon d'un an, celui-ci présente un caractère stratégique.

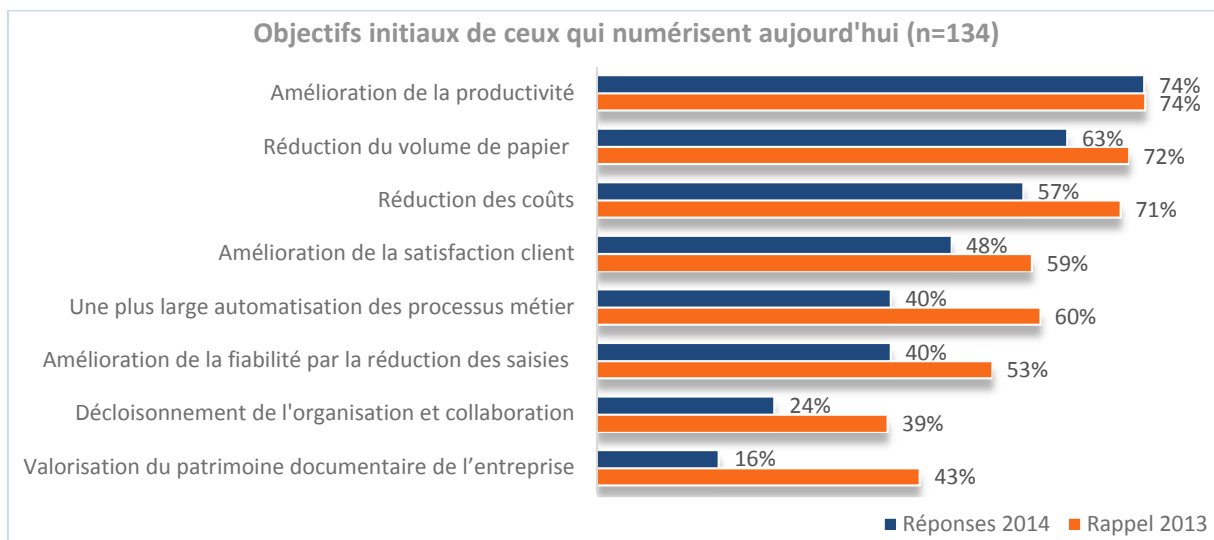
La question suivante a été posée : « Selon vous, votre direction générale considère-t-elle votre projet de dématérialisation comme stratégique pour votre entreprise ? », en voici les résultats.



Les taux les plus élevés, sans surprise, concernent les entreprises qui ont un projet à relativement court terme. Par ailleurs, **pour plus de la moitié des répondants, le sponsor est alors un membre de la Direction Générale ou du comité de direction et pour environ 20%, c'est le DSI.**

Pour 74% des répondants, un des bénéfices initiaux de leur projet était l'amélioration de la productivité.

Plusieurs objectifs étaient listés, pour lesquels les répondants ont indiqué ceux qui étaient recherchés à l'origine de leur projet. Plusieurs réponses étaient possibles.

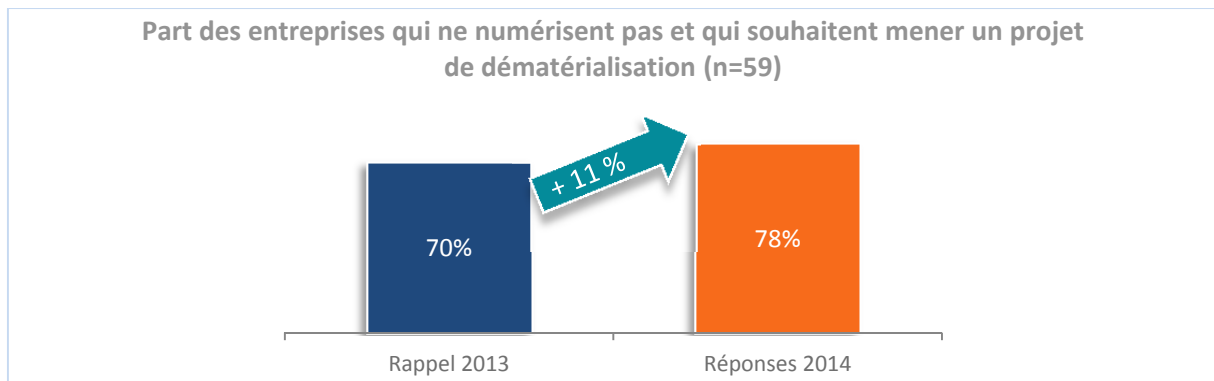


L'analyse des résultats détaillés montrent que, cette année, les réponses apportées sont plus ciblées, avec en moyenne 3,6 objectifs par répondants contre 5,1 l'année dernière. Cette évolution s'accompagne également d'une hiérarchisation plus marquée des objectifs.

Les trois premiers items restent toutefois les mêmes : la productivité, la réduction du papier et des coûts. **L'objectif « Une plus large automatisation des processus métier » a perdu deux places dans le classement au profit notamment de l' « Amélioration de la satisfaction client », un objectif qui paraît particulièrement important dans un contexte de concurrence mais aussi de digitalisation de la relation client et d'augmentation sensible des exigences des clients qui peuvent beaucoup plus facilement changer de fournisseur.**

Il faut tout de même noter que l'automatisation des processus métier a été évoquée plus haut comme un investissement envisagé par près de la moitié des répondants (46%). Comme si l'automatisation des processus était désormais davantage relevée comme un moyen dont il faut se doter pour atteindre les objectifs de résultats, que comme un objectif à part entière.

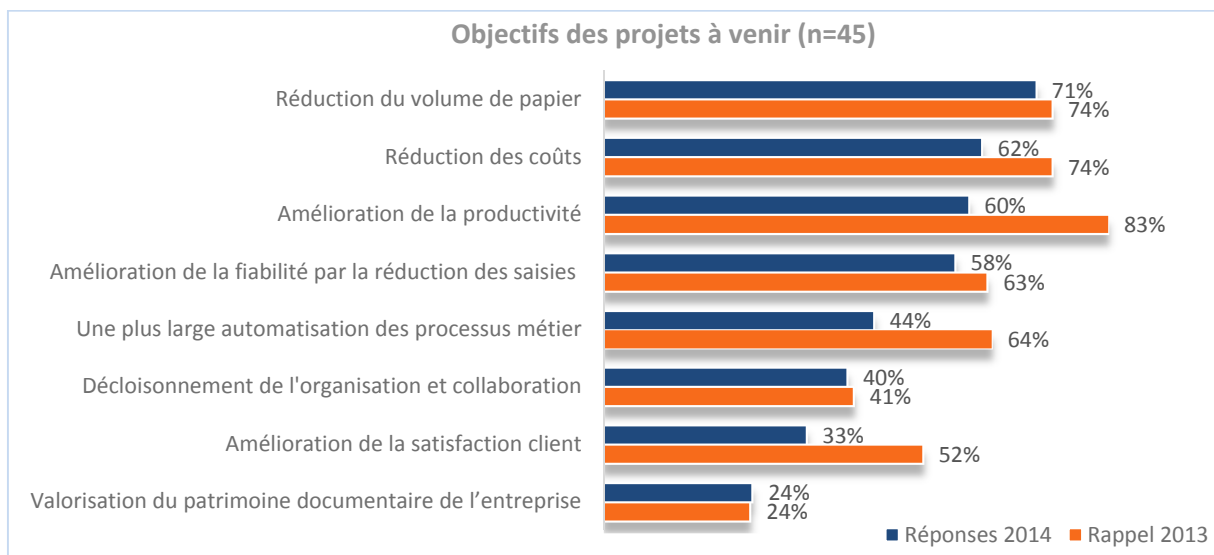
78% des répondants qui ne numérisent pas aujourd'hui projettent de mener un projet, en progression par rapport à 2013.



La réponse à cette question confirme l'**accélération des intentions** présentée plus haut.

Pour 71% des répondants, un des objectifs des projets à venir est la réduction du volume de papier qui circule dans l'entreprise.

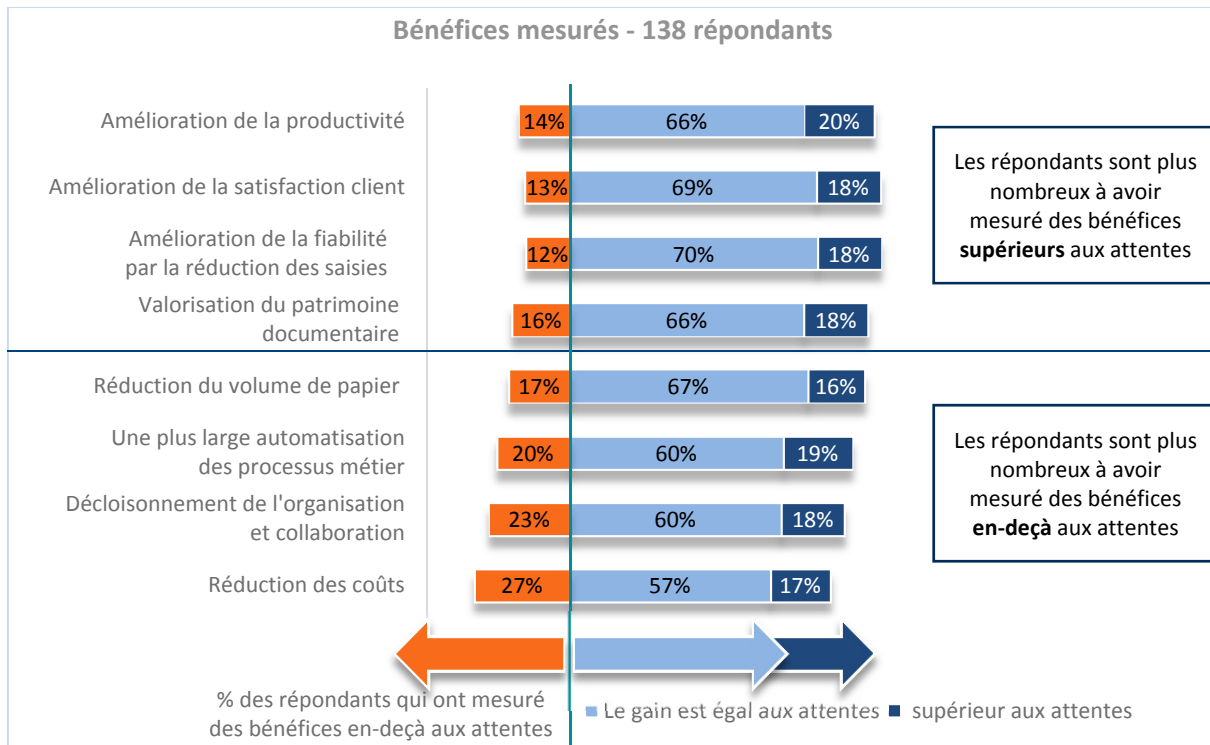
Ci-dessous, les objectifs des répondants qui envisagent un projet de dématérialisation.



Les évolutions relevées concernant les objectifs initiaux des projets de ceux qui numérisent aujourd'hui, se retrouvent également pour les objectifs de projets envisagés : des objectifs plus ciblés, une hiérarchie plus marquée, un trio de tête inchangé et un nombre plus restreint de répondants qui ont indiqué avoir pour objectif « Une plus large automatisation des processus métier ». Toutefois, sur ce dernier point, à la différence des objectifs initiaux, c'est au profit de l'« Amélioration de la fiabilité par la réduction des saisies » tandis que l'« Amélioration de la satisfaction client » n'est un objectif que pour 33% des répondants.

Amélioration de la productivité, de la satisfaction client et de la fiabilité sont bien au rendez-vous.

Pour chaque objectif, une part des répondants a constaté des bénéfices supérieurs aux attentes et une autre part des bénéfices en-deçà des attentes. Dans le graphique ci-dessous, l’item placé le plus haut est celui pour lequel l’écart est le plus favorable. La ligne bleue horizontale sépare, au-dessus, les bénéfices pour lesquels davantage de répondants ont déclaré des gains supérieurs aux attentes et, en dessous, ceux pour lesquels, davantage de répondants ont déclaré des gains en-deçà des attentes.



Pour les trois principaux objectifs initiaux:

- l’amélioration de la productivité est en haut du tableau,
- la réduction du volume de papier est au milieu du tableau avec donc globalement des bénéfices au niveau des attentes,
- la réduction des coûts est dans le bas du tableau avec un % important de répondants (27%) qui ont mesuré des bénéfices en-deçà des attentes.

Pour un nombre important de répondants, l’amélioration de la productivité ne s’est donc pas transformée en une réduction des coûts à la hauteur des attentes, soit parce que d’autres coûts sont venus minorer les résultats, soit parce que les attentes étaient trop importantes.

Les deux autres objectifs dans le haut du tableau sont intéressants au regard du bilan qualitatif des projets de dématérialisation et des gains financiers qui peuvent être obtenus indirectement : l’amélioration de la satisfaction client et l’amélioration de la fiabilité par la réduction des saisies.

ITESOFT

Immeuble Ariane
2, rue Jacques Daguerre
92565 Rueil-Malmaison Cedex
marketing.communication@itesoft.com

Contact commercial

François Lacas,
Directeur Opérations Marketing Groupe
francois.lacas@itesoft.com
Tél. : +33 (0) 6 22 20 24 11

La société

ITESOFT est un éditeur international de solutions de dématérialisation et d'automatisation du traitement des flux de documents multicanal visant à accélérer, fluidifier et sécuriser les processus des entreprises et des administrations. Grâce à des savoir-faire uniques issus de ses labos et programmes de recherche, ITESOFT bénéficie d'une reconnaissance internationale pour la performance et le caractère innovant de ses solutions et occupe la place de numéro 1 sur le marché français.

ITESOFT déploie ses solutions pour automatiser des processus critiques fondés sur le traitement de plus d'un milliard de documents chaque année chez plus de 750 clients grands comptes, entreprises de taille intermédiaires (ETI) et PME, dans tous les secteurs d'activité et dans 29 pays.

Créé en 1984, le groupe ITESOFT est implanté en Allemagne, au Royaume-Uni et en France d'où il opère sur les marchés d'Europe Occidentale (Allemagne, Belgique, Luxembourg, Suisse, Royaume-Uni, France), au Maghreb et aux Etats-Unis. ITESOFT est coté sur le marché Euronext Paris depuis février 2001.



Repères

Date de création : 1984
Nom du dirigeant : Philippe LIJOUR
Effectif Mondes : 196 personnes
Chiffre d'affaires Global : 21,6 M€
Nombre de clients : 750

Descriptif de l'offre globale

Les solutions ITESOFT accroissent de manière forte et mesurable l'efficacité des processus métiers basés sur des flux documentaires papier ou électroniques (Purchase-to-Pay, Order-to-Cash, traitement des courriers et dossiers clients...) en augmentant la productivité et en réduisant les coûts, tout en garantissant la fiabilité et la traçabilité des traitements de bout en bout. Elles donnent aux responsables des outils de contrôle et de pilotage pour l'aide à la décision sur leurs processus comme le scoring fournisseurs, par exemple.

Cette proposition de valeur se décline en deux solutions et segments distincts : **Financial Process Automation** (FPA), l'automatisation des processus financiers, et **Intelligent Capture & Process Automation** (ICPA), la capture intelligente et automatisation des processus.

ITESOFT s'adresse au marché de deux manières :

- Par la vente de solutions en mode licence (« On premise »), accompagnées de services de mise en œuvre des projets pour la capture et le traitement automatique de documents et dans les grandes organisations et les ETI (activité FreeMind)
- Par la fourniture en mode SaaS d'un service de capture et de traitement automatique des factures fournisseurs à destination des PME, associations, experts comptables et collectivités par la Business Unit indépendante Yooz.

Politique de distribution

ITESOFT commercialise son offre logicielle selon deux modes de distribution :

- Direct : La vente et la mise en œuvre du projet sont assurées par ITESOFT. Afin de maximiser le ROI des projets, ITESOFT propose une offre de service complète allant de l'étude de cadrage initial du projet jusqu'à l'assistance sur site et la formation.
- Indirect : ITESOFT travaille en étroite collaboration avec plusieurs dizaines de partenaires en France et à l'international : intégrateurs, distributeurs, consultants.

Exemples de mise en œuvre

GMF

Dématérialisation des documents entrants et automatisation des processus Clients et Achats-Fournisseurs.

Objectifs atteints : satisfaction clients, réduction des coûts et respect des contraintes réglementaires.

Air France – KLM

Optimisation des processus de comptabilité au sein des différentes entités du groupe en France et à l'international.

Objectifs atteints : intégration automatique des factures fournisseurs dans SAP, cycle d'approbation de 15 jours en moyenne réduit à 24 heures.

Moyens et politique R & D

L'innovation, une valeur fondatrice pour ITESOFT

ITESOFT est un éditeur de logiciels qui sait associer l'expertise technologique à l'analyse du besoin du client. Ceci nous conduit à commercialiser des solutions réellement innovantes, et nos clients voient en nous un acteur de choix. Depuis ses débuts, ITESOFT a établi des partenariats étroits avec des universités réputées et des instituts de recherche renommés.

La société a une équipe de Recherche et Développement importante qui met en place un programme de recherche solide, soutenu et reconnu par des fonds publics, tels que OSEO. Nous investissons constamment des sommes importantes dans la Recherche et le Développement chez ITESOFT; cet investissement peut représenter jusqu'à 25% de notre budget.

Les clients

Pour plus d'informations sur nos clients, visitez notre site :

<http://www.itesoft.fr/a-propos/temoignages-clients>

- AAH PHARMACEUTICALS
- AIR FRANCE KLM
- AIR LIQUIDE
- AXA
- BELGACOM
- BNP PARIBAS
- BRISTOL MYERS SQUIBB
- CAPGEMINI
- CNAM-TS
- CREDIT AGRICOLE
- DASSAULT AVIATION
- EDF
- GDF SUEZ
- GMF
- GO SPORT
- JAGUAR LAND ROVER
- PERNOD RICARD
- RIO TINTO ALCAN
- SNCF
- SOCIETE GENERALE
- SODEXO
- UNIFY
- UNIVERSITY COLLEGE LONDON
- VALEO
- VEOLIA WATER

PFU Imaging Solutions Europe Ltd a Fujitsu company

Hayes Park Central, Hayes End Road,
Hayes UB4 8FE, Middlesex, UK
pr@fel.fujitsu.com



La société

PFU Limited (Japan), une société du groupe Fujitsu, est le fabricant des scanners Fujitsu. Le groupe fournit des solutions informatiques d'envergure mondiale et conçoit, fabrique et commercialise du matériel informatique, des périphériques et des logiciels professionnels. PFU propose une vaste gamme de scanners de documents pour les environnements de production professionnels et personnels, les groupes de travail et les gros volumes. PFU est également le leader mondial de la numérisation de documents. PFU fait partie du secteur de la numérisation de documents depuis plus de 20 ans et génère un chiffre d'affaires annuel d'un milliard de dollars.

www.pfu.fujitsu.com/en/

Présent en Europe, au Moyen-Orient et en Afrique (EMEA), PFU Imaging Solutions Europe Limited est responsable de la commercialisation et de la vente des scanners de documents Fujitsu. La société européenne a été fondée au Royaume-Uni en 1981 et a des filiales en Allemagne et en Italie.

www.fujitsu.com/emea/products/

Politique de distribution

PFU Imaging Solutions applique une stratégie de vente strictement indirecte via ses partenaires (Grossistes, VAD, VAR, éditeurs de logiciel).

Descriptif de l'offre globale

PFU conçoit, développe, fabrique et commercialise les scanners de documents de la marque Fujitsu depuis plus de 25 ans.

Fujitsu offre la gamme de scanners la plus étendue du marché avec 24 modèles de scanners dans les catégories individuelle, de bureau, départementale ou de production. Fabriqués selon de très hautes normes de qualité, les scanners Fujitsu bénéficient d'une excellente réputation de fiabilité.

Repères

Date de création : 1981

Nom du dirigeant : Mike Nelson

Moyens et politique R & D

PFU, filiale 100% de Fujitsu Ltd., continue d'innover et développer de nouvelles solutions intuitives pour l'automatisation de numérisation de documents et l'usage des scanners individuels, de réseau ou mobile avec l'application scan-to-cloud. La force de Fujitsu repose sur 1 500 chercheurs et 14 000 ingénieurs et 34 000 brevets dans le monde.

Que votre application nécessite une solution de gestion de documents, un archivage, un traitement de gestion de flux ou de formulaires, Fujitsu possède probablement le meilleur scanner qui soit pour la numérisation de vos documents ou données.

A propos du CXP

Le CXP est un cabinet indépendant d'analyse et de conseil en logiciels. Leader en Europe, le CXP offre à ses clients un service complet d'assistance pour l'évaluation, la sélection et l'optimisation de solutions logicielles : des études de benchmarking produits, des prestations personnalisées (audit du système d'information, rédaction de cahiers des charges, consultations d'éditeurs, assistance à maîtrise d'ouvrage...), et des études de marché. Le CXP intervient dans plus d'une dizaine de domaines (BI, SIRH, gestion de contenu, IT management, finance, ERP, CRM...).

Chaque année, le groupe CXP apporte son expertise à plus de 1500 DSI et directions fonctionnelles de grands comptes et entreprises du mid-market.

Basé à Paris, le CXP est présent sous la marque BARC (*Business Application Research Center*) en Allemagne, en Grande-Bretagne, en Autriche et en Suisse.

Pour toute information :

Le Service Clients CXP

relation_client@leexp.com

Tel. : +33 (0)1 53 05 05 90

www.cxp.fr

