



Gestion de documents à l'ère numérique

mIa. L'automatisation intelligente est l'une des clés du succès de la transformation numérique des organisations. Les solutions d'automatisation dotées de capacités d'apprentissage permettent de gérer des processus end-to-end de façon plus rapide et plus efficace. Employée régulièrement, l'automatisation intelligente déploie tout son potentiel dans les activités de saisie, d'examen et de validation des données. Utilisée à bon escient, cette automatisation permet à la fois de réduire les coûts et d'améliorer les modèles d'affaires et les prestations.

L'un des plus gros défis pour les entreprises consiste à offrir à leur clientèle un service professionnel et moderne en dépit de l'énorme pression sur les coûts. C'est donc justement chez les prestataires de services, que la transformation numérique a encore beaucoup à apporter, en matière de business model, et de traitement des informations et des transactions. Dans ce dossier «automatisation intelligente», les experts de Swiss Post Solutions expliquent comment ils assistent leurs clients dans le domaine de la gestion des documents et des informations.

Une nouvelle étape dans la transformation numérique

Les solutions d'automatisation intelligente se profilent comme une nouvelle étape de la transformation numérique des entreprises. Comment s'appliquent ces solutions en matière de gestion des documents et des informations? Quels avantages les entreprises peuvent-elles en tirer?

Avec l'évolution vers le tout numérique et l'expansion des réseaux sociaux, les clients sont devenus de plus en plus exigeants en termes de rapidité et de disponibilité. Effectuer des opérations en ligne ou proposer des services aux consommateurs par la voie numérique, telle est aujourd'hui la norme, et pas seulement pour les fameux «natifs de l'ère numérique». A tout âge, on fait désormais un usage quotidien de l'ordinateur ou des appareils mobiles pour accéder directement à des offres, suivre des événements en temps réel, consulter le statut d'une commande avec tous ses détails et recevoir des demandes d'information ou des réclamations. Les entreprises se trouvent quant à elles dans une situation qui, par certains aspects, est encore différente. Pour bon nombre de transactions de la clientèle et de processus correspondants, il n'est pas encore possible d'assurer un traitement multi-canal, le jour même. C'est d'ailleurs la raison pour laquelle beaucoup d'entreprises n'ont pas encore réussi à exploiter tous les canaux – e-mail, réseaux sociaux, téléphone, SMS, fax et courrier – pour améliorer la gestion de leur clientèle, une démarche qui passe bien souvent par des processus de back office ou de support. S'il est vrai que ces derniers sont nécessaires au fonctionnement de l'entreprise, ils ne font néanmoins pas partie de ce qui constitue son activité principale. Tandis que l'industrie endosse un rôle de précurseur en matière d'automatisation, un grand nombre de sociétés de services n'exploitent toujours pas pleinement le potentiel de la transformation numérique pour optimiser leurs modèles commerciaux ainsi que leurs systèmes de traitement des transactions et des informations. Pourtant, l'évolution technologique a déjà franchi une nouvelle étape, avec «l'automatisation intelligente».

Les robots pourraient être bientôt remplacés par des solutions d'automatisation intelligentes.

La force de l'automatisation intelligente

Grâce à des solutions auto-adaptatives, il est désormais possible d'assurer l'automatisation intégrale de processus de bout en bout, avec à la clé un pilotage plus rapide et plus efficace. La force de l'automatisation intelligente est particulièrement manifeste au niveau des processus à caractère régulier, tels que la saisie, le contrôle ou la validation des



L'auteur

Lukas Hebeisen est Head of Implementation & Digital Transformation chez Swiss Post Solutions, faisant partie intégrante du groupe Poste.

données et des informations. A cet égard, le qualificatif intelligent signifie qu'il faut se départir de l'image traditionnelle que nous avons de l'automatisation, incarnée par les robots. Les robots, comme tous les processus automatisés qui fonctionnent de manière strictement conforme aux consignes initiales de programmation, seront bientôt de l'histoire ancienne. Ils seront remplacés par des solutions d'automatisation intelligentes, capables de tirer leurs propres enseignements et de développer une forme d'intelligence artificielle autonome, en apprenant en permanence et en évoluant à tous les stades sur un mode dynamique, pour finalement atteindre un degré d'automatisation maximal. Ces solutions d'automatisation performantes sont donc à même de changer durablement les processus de travail routiniers. Appliquées à des opérations qui étaient auparavant effectuées manuellement, elles permettront progressivement de libérer des capacités pour les affecter à d'autres tâches.

Mais qu'est-ce que cela recouvre concrètement? Les processus de lecture et de traitement automatiques de données structurées, c'est-à-dire figurant sur des formulaires rigoureusement paramétrés (p. ex. sur des factures scannées par OCR), ont fait leurs preuves, depuis longtemps. Bien plus d'un milliard de documents sont déjà numérisés par de grandes entreprises nationales et internationales, qui en assurent l'enregistrement électronique pour pouvoir consulter et valider de manière ciblée les informations utiles qu'ils contiennent. Dans ce cadre, les prestataires de services de BPO misent sur des processus partiellement automatisés, afin de gagner du temps et de répondre ainsi rapidement aux exigences, par exemple celles d'un responsable des finances qui attend des relevés de chiffres fiables pour pouvoir établir des prévisions. A présent, les solutions d'automatisation intelligentes vont aussi permettre de consulter et de traiter des données non structurées, telles que celles qui figurent dans des courriers ou e-mails librement formatés et qui nécessitaient jusqu'à présent l'intervention de l'intelligence



humaine. Qu'il s'agisse d'e-mails assortis d'annexes au format PDF ou de fichiers Word et Excel, ces nouvelles technologies apprennent à comprendre le contenu des documents et à classer ces derniers en conséquence. Le courrier de réclamation en constitue un exemple typique: il est tout d'abord scanné, puis ses informations sont lues à l'aide de ces nouveaux dispositifs, lesquels en assurent ensuite la préparation avant de les intégrer, toujours en automatique, dans le système commercial du client qui pourra ainsi en assurer un traitement efficace au format numérique. L'automatisation intelligente offre donc des possibilités jusque-là insoupçonnées d'optimiser les processus et de gagner en efficacité tout en réalisant des économies substantielles. Autre avantage: le personnel ne perd plus de temps avec la stricte saisie des données et il est donc beaucoup plus disponible pour assurer le suivi effectif de la clientèle, d'où une véritable amélioration de l'expérience client.

Les solutions mises en place doivent pouvoir se développer au rythme des avancées technologiques.

Les aspects importants à prendre compte

Il faut savoir que ces solutions d'automatisation intelligentes sont vraiment conçues sur mesure et adaptées aux besoins des clients. Autre point crucial: le processus doit être analysé dans son intégralité, de bout en bout et dans tous les services de l'entreprise, pour éviter de concevoir des solutions partielles qui ne seront pas compatibles entre elles ultérieurement ou qui ne pourront être adaptées qu'au prix d'investissements élevés. Dans ce cas, différents degrés de numérisation sont de mise, avec des modèles éprouvés pour l'externalisation et/ou l'intégration en interne des workflows et processus concernés. Bon nombre d'entreprises doivent être en mesure de documenter les différentes formes de contact avec le client sans qu'il y ait de points de rupture, qu'il s'agisse de formulaires, de demandes de renseignements ou encore de comptes-rendus

d'entretien avec la clientèle. Par conséquent, il est plus profitable d'entreprendre une démarche de numérisation intégrale des workflows, comprenant également les archives électroniques, et de documenter soigneusement le processus d'automatisation intelligente, à chaque étape. Cela permet notamment d'alimenter les systèmes d'analyse des données et de répondre facilement aux demandes de précisions en matière de conformité.

Par ailleurs, les solutions mises en place doivent pouvoir évoluer et se développer au rythme des avancées technologiques. Il est donc important de prévoir des possibilités d'extension future. Dès lors qu'il s'agit d'englober tous les processus, un logiciel standard ne sera pas à la hauteur de la tâche, et même des solutions informatiques sur mesure ne permettront que difficilement de s'adapter aux progrès technologiques incessants. Une parfaite connaissance des processus est également indispensable, car une solution d'avenir ne dépend pas seulement des technologies intelligentes. Pour ne pas se contenter d'optimiser et d'automatiser un processus, mais pour s'attacher aussi à le rendre plus efficace et plus rentable, il faut donc analyser de près les processus et puiser dans les acquis propres à la branche ainsi que dans les pratiques exemplaires observables dans d'autres secteurs.

Evidemment, il n'est pas toujours question ici des services de traitement documentaire les plus sophistiqués qui soient, mais il s'agit toujours des différents processus de réception du courrier physique et numérique dans les entreprises concernées, et donc d'activités pour lesquelles les technologies modernes peuvent être mises en œuvre. Nous avons assisté récemment, à New York, à une démonstration spectaculaire du potentiel d'économie offert par ces solutions. Un client, en l'occurrence un institut d'étude de marché renommé, a pu diviser par deux la superficie de ses locaux à usage de bureaux. Néanmoins, la réduction des coûts n'est pas le seul avantage dont profite le client, car il a aussi la possibilité d'améliorer son offre de services. Or, aujourd'hui, l'un des principaux défis à relever par les entreprises est bel et bien d'arriver à fournir, malgré l'énorme pression des coûts, un service professionnel, tourné vers l'avenir.

«La gestion des documents en entreprise va connaître un grand bouleversement»

Jörg Vollmer, responsable Swiss Post Solutions et membre de la Direction du groupe Poste, explique pourquoi les nouvelles technologies sont une pièce maîtresse de l'approche de Swiss Post Solutions. Interview: Marc Landis



Jörg Vollmer, Responsable Swiss Post Solutions et membre de la Direction du groupe Poste.

De quelle manière Swiss Post Solutions aide-t-elle les entreprises à numériser leur gestion des documents?

Chaque année, nous numérisons et traitons des milliards de documents pour le compte de nombreuses entreprises renommées, en Suisse et à l'étranger. Celles-ci font par exemple automatiquement scanner les factures entrantes et le courrier de leurs clients. Nous numérisons les documents et en extrayons les données importantes. Pour améliorer notre efficacité, nous misons d'ores et déjà sur des processus partiellement automatisés pour la saisie des données, l'indexation et l'archivage. Il existe toutefois encore dans le traitement des documents de nombreuses tâches qui impliquent un volume de travail élevé et qui pourraient elles aussi être automatisées.

L'Intelligent Automation est un concept en vogue, y compris chez SPS?

Par Intelligent Automation, on n'entend pas le travail classique effectué par des robots, mais des systèmes d'automatisation performants capables de tirer leurs propres enseignements de façon autonome. Au cours des années à venir, cette manière d'automatiser intégralement les processus est appelée à modifier durablement le modèle commercial de SPS et ceux de nos clients. Elle représentera pour nous un levier qui nous permettra de piloter la gestion des documents avec une rapidité et une efficacité nettement accrues. L'Intelligent Automation propose des solutions logicielles capables de surmonter des obstacles. Il s'agit par exemple des données non structurées contenues dans des e-mails et du courrier scanné qui, contrairement aux formulaires, ne pouvaient pas être traités de façon automatique jusqu'à présent. Les

solutions logicielles intelligentes reconnaissent et trient le courrier des clients. Les questions, les plaintes, les demandes d'informations, les résiliations de contrats, etc. peuvent être traitées de façon automatisée, sans perte de temps, ou transmises aux collaborateurs compétents. Ces solutions étant évolutives, elles sont plus à même, au fil du temps, de reconnaître la catégorie dont relève un document, de sorte que les collaborateurs ne reçoivent plus que le courrier en lien avec leurs compétences. Cela déleste le personnel et améliore sa satisfaction tout en optimisant l'efficacité de toute l'entreprise. Et cette optimisation de l'efficacité a à son tour pour effet des clients plus satisfaits. Mais les coûts en aval peuvent aussi être influencés pour augmenter l'efficacité: grâce à la numérisation avec SPS, notre client Cooperative Group en Angleterre a non seulement pu profiter d'une augmentation massive de l'efficacité, mais a aussi pu se passer de deux étages entiers pour la construction de son nouveau siège principal, puisque les documents et informations sont désormais disponibles uniquement sous forme numérique et peuvent être consultés à tout moment – en un clic de souris.

Pouvez-vous citer des exemples concrets de recours à l'Intelligent Automation?

Les premières solutions proposées par SPS dans le domaine de l'Intelligent Automation sont mises en œuvre dans plusieurs pays européens. Les retours des clients sont prometteurs et nombreux sont ceux qui se disent intéressés par de nouvelles solutions. A titre d'exemple, une compagnie d'assurance anglaise utilise depuis octobre dernier une solution logicielle qui permet de structurer automatiquement en 36 types de documents différents les e-mails de déclaration de sinistre. En France, l'Intelligent Automation facilite depuis cette année, dans le cadre d'une première installation pilote, les relations d'affaires complexes des médecins avec une caisse-maladie. Grâce à cette solution logicielle, la caisse-maladie peut mieux structurer et canaliser le flot de factures médicales. On constate un nombre moindre d'erreurs d'enregistrement comptable et de décompte, ce qui se répercute positivement sur l'efficacité et la satisfaction des uns et des autres. Je suis convaincu que la gestion des documents en entreprise s'apprête à connaître un grand bouleversement. Notre objectif est d'automatiser complètement à l'avenir les processus qui sont partiellement automatisés aujourd'hui. Les projets pilotes que nous menons actuellement montrent en effet déjà que les coûts sont significativement plus bas qu'avec les solutions habituelles.