

Les Content Services, outils d'une gouvernance de l'information efficace

Auteur : Nouredine LAMRIRI – VP Product Management, Everteam
23 Janvier 2018

Une gouvernance de l'information efficace ne peut se faire sans l'appui d'outils dédiés, appelés « Content services ». Ils permettent de gérer l'ensemble des processus liés aux données, et assurent aux collaborateurs de retrouver plus facilement la bonne information, quel que soit l'endroit où ils se trouvent. On distingue ainsi plusieurs types de services : l'archivage, la dématérialisation, les solutions de gestion de contenu d'entreprise, les outils de processus d'automatisation et la GED. En quoi consistent-ils ?

De l'ECM aux Content Services

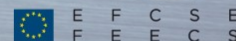
Les Content Services ne sont pas une nouveauté en soi. Il s'agit plutôt d'une évolution de l'ECM (Entreprise Content Management). Mais pourquoi a-t-on changé de vocabulaire ?

Tout simplement parce qu'à nouveaux défis, nouveau vocabulaire. L'expression "ECM" se trouvait être trop limitée, n'englobant pas l'ensemble des enjeux liés à la gestion des contenus en entreprise. Les Content Services ("services de contenu") explicitent ainsi mieux le rôle des applications de contenu, offrant des solutions rapides et concrètes aux problèmes métier, livrées rapidement et opérationnelles au plus vite. Loin, donc, de l'image que l'on se faisait de l'ECM, justifiant de fait un changement de nom qui n'est pas qu'une question d'image !

L'archivage

Archiver, ce n'est pas uniquement sauvegarder. C'est exploiter les données d'une nouvelle manière, de sorte à leur offrir pérennité et sécurité, et de favoriser leur consultation depuis n'importe quel appareil connecté à Internet. Mais il existe plusieurs familles d'archivage :

- L'archivage numérique, c'est un ensemble d'actions qui ont pour ambition d'identifier, de recueillir, de classer, de conserver, de communiquer et de restituer des documents électroniques. L'archivage numérique peut viser à satisfaire des obligations légales (de quelques années à plusieurs dizaines d'années, selon les types de document), ou des besoins d'informations dans l'entreprise (d'un service à l'autre, d'un site à l'autre) ou encore à des fins patrimoniales.
- L'archivage mixte, c'est un archivage... entre documents numériques et documents papiers. C'est une pratique qui impose la définition d'une politique d'archivage, avec la création ou l'adaptation d'un référentiel documentaire global et la sélection d'une offre de services adaptée à l'entreprise. Un tel projet imposera la mise en place d'une équipe dédiée, coordonnée par un chef de projet qui va prioriser les étapes successives et faciliter les prises de décisions.
- L'archivage de masse. Souvent identifié comme la solution d'archivage idéale par les services informatiques. Elles permettent en effet d'importer et de conserver d'importantes quantités de ressources électroniques (documents, courriels, vidéos, archives...). Elles présentent un avantage certain : leur interopérabilité avec les autres briques du système d'information (logiciels de messagerie, ERP, CRM, GED...). C'est ce qui permet à toutes les applications de l'entreprise de déposer des documents électroniques, de les consulter et de les exploiter quel que soit les volumétries.



efcse.eu

– L’archivage à valeur probatoire. C’est devenu un enjeu majeur pour les entreprises, parce qu’il ne s’agit pas uniquement de sauvegarder des documents. L’archivage à valeur probatoire va en effet plus loin, puisqu’il permet de garantir leur authenticité (les documents ont bien été produits par ceux qui affirment les avoir produits), leur pérennité (ils seront toujours accessibles lorsque l’on en aura besoin) et leur intégrité (ils n’ont pas été modifiés par une personne malintentionnée). L’objectif ultime ? Qu’ils puissent être utilisés comme preuve irréfutable en cas de litige, que ce soit avec un client, une administration ou une autre entreprise !

La dématérialisation

La dématérialisation consiste pour une entreprise à remplacer l’usage du papier (ou de tout autre type de support physique, comme une bande magnétique) par des fichiers numériques stockés sur des serveurs, sur des supports adaptés ou des ordinateurs. De nombreux documents peuvent être concernés : factures, démarches administratives, flux monétaires...

Il existe deux grands types de dématérialisation :

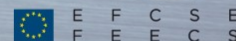
- La « dématérialisation native », qui consiste à recevoir tous les nouveaux documents sous format numérique. On change alors de process et de logiciels.
- La « dématérialisation duplicative », qui consiste à copier en format numérique les documents reçus initialement en format papier. La gouvernance de l’information consiste alors à « récupérer » des documents pour les intégrer à la démarche de dématérialisation.

In fine, et dans les deux cas, l’ensemble des documents de l’entreprise peut ainsi être mis à disposition des collaborateurs. Des profils différents peuvent être créés pour « limiter » l’accès à ces documents à tel ou tel service.

La GED

GED, Gestion électronique des documents. La GED permet d’optimiser la gestion et l’exploitation des documents par des moyens électroniques spécialisés et performants. Elle repose sur des logiciels qui vont avoir plusieurs actions sur les documents :

- la capture ;
- l’acquisition ;
- la numérisation ;
- la validation ;
- la diffusion ;
- le classement ;
- l’indexation ;
- l’archivage...



efcse.eu

La GED, partie intégrante d'une gouvernance de l'information en milieu professionnel, s'appuie donc sur l'automatisation des processus, et permet aux utilisateurs de se concentrer davantage sur des tâches à forte valeur ajoutée. Elle réduit aussi considérablement le risque d'erreur, et les oublis !

L'automatisation des processus

En milieu professionnel, les mêmes causes produisent souvent les mêmes effets. Or, ces causes imposent aux collaborateurs de répéter un geste, une action, une décision... du moins, si l'on ne pense pas « process automation » !

L'automatisation des processus est l'essence même du Case Management. Celui-ci allie la gestion documentaire, les processus métier et le travail collaboratif au sein d'un même espace. Il permet de s'assurer que l'ensemble des documents concernés par les processus de l'entreprise seront traités par le bon acteur et le bon service. Il présente de nombreux avantages :

- Il réduit les délais de traitement des demandes ;
- Il permet de gagner en productivité et en flexibilité ;
- Il lisse les charges de travail ;
- Il s'implémente facilement et rapidement au cœur des process ;
- Il permet de disposer d'un ROI rapide et d'une vue d'ensemble sur l'activité grâce à des tableaux de bord dynamiques ;
- Il concerne de nombreux secteurs d'activité...

La gouvernance de l'information passe donc également par l'adoption d'outils intelligents, permettant de gagner en temps et en efficacité, tout en réduisant les risques d'erreurs.