

L'AUTOMATISATION INTELLIGENTE :

Passer **votre entreprise** à un niveau de **productivité** supérieur

**Guide de l'acheteur pour les solutions de
traitement intelligent des documents (IDP)**



L'opportunité la plus négligée dans les technologies de l'information

Les solutions de traitement intelligent des documents (IDP) offrent des gains de productivité considérables aux entreprises de toutes sortes. Pourtant, ces solutions sont actuellement mal connues ou mal comprises par les professionnels de l'informatique.

Dans ce livre blanc, nous explorons les points bloquants et les enjeux concernant le traitement des documents et des données dans les entreprises d'aujourd'hui et nous offrons une vision incomparable de l'industrie basée sur des décennies d'expertise en matière de capture et de traitement de l'information.

TABLE DES MATIÈRES

Qu'est-ce que l'IDP ?	4
Les avantages de l'IDP	5
Scénarios d'utilisation de l'IDP	7
Choisir la bonne solution d'IDP	8
Bonnes pratiques pour la mise en œuvre d'IDP	13
Études de cas IDP	16
Résumé : Pourquoi l'IDP ?	19

Qu'est-ce que l'IDP ?

La rivière de documents qui coule dans une entreprise peut devenir un véritable déluge, rendant de plus en plus difficile l'extraction de données de haute qualité au milieu des rapides déchaînés et leur acheminement vers les destinataires. Pour rester compétitives aujourd'hui et à l'avenir, les entreprises doivent simplifier l'intensité de leurs processus documentaires et tirer parti des nouvelles technologies qui amplifient la productivité.

C'est là que les logiciels de **traitement intelligent des documents (IDP - Information Document Processing)** s'intègrent dans l'architecture technologique de l'entreprise. Ce logiciel spécialisé tire parti de l'apprentissage automatique et de l'intelligence artificielle (IA) pour automatiser les flux de travail de traitement des documents et des données, réduire les tâches manuelles répétitives, améliorer la précision et accroître considérablement la productivité de l'entreprise. L'IDP se situe à l'intersection de la capture de données avancée et de l'automatisation des processus d'entreprise.

Les solutions IDP utilisent des technologies avancées telles que la reconnaissance optique de caractères (OCR), la reconnaissance intelligente de caractères (ICR) et l'apprentissage automatique (ML) pour classer, extraire et valider automatiquement les données de documents comme les factures, les bons de commande et les contrats.

L'IDP est devenu de plus en plus important dans le monde des affaires actuel, car les organisations sont de plus en plus contraintes de traiter rapidement des documents de différents types provenant de multiples sources, en accordant la priorité à l'exactitude des données et à la conformité. Les solutions IDP sont efficaces et permettent non seulement d'accroître la performance de l'entreprise, mais aussi de réduire les coûts associés aux flux de travail manuels et à la correction des erreurs humaines.

En tant qu'outils d'efficacité, les solutions IDP doivent être faciles à utiliser et à intégrer à d'autres applications d'entreprise telles que les systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP), de gestion de la relation client (CRM) et de dossier de santé électronique (DSE).

Les solutions IDP doivent être faciles à utiliser et à intégrer à d'autres applications d'entreprise telles que les systèmes de planification des ressources de l'entreprise (ERP) et les systèmes de gestion de la relation client (CRM).



Les avantages de l'IDP

Aujourd'hui, jusqu'à **90 %** des informations commerciales sont cloisonnées dans diverses applications et formats [1], ce qui complique le suivi, le partage et l'exploitation des informations. En outre, les entreprises utilisent aujourd'hui en moyenne cinq systèmes de gestion de l'information différents, mais seulement un quart de ces systèmes s'intègrent aux applications de base [2].



Une gestion efficace de l'information exige de plus en plus l'automatisation de multiples types de données et de flux d'entrée, qui doivent tous fonctionner de concert avec d'autres systèmes d'entreprise. **Pour donner un sens à toutes ces données, les entreprises s'appuient de plus en plus sur des solutions de PDI** afin d'obtenir des informations clés et de dégager une nouvelle valeur.

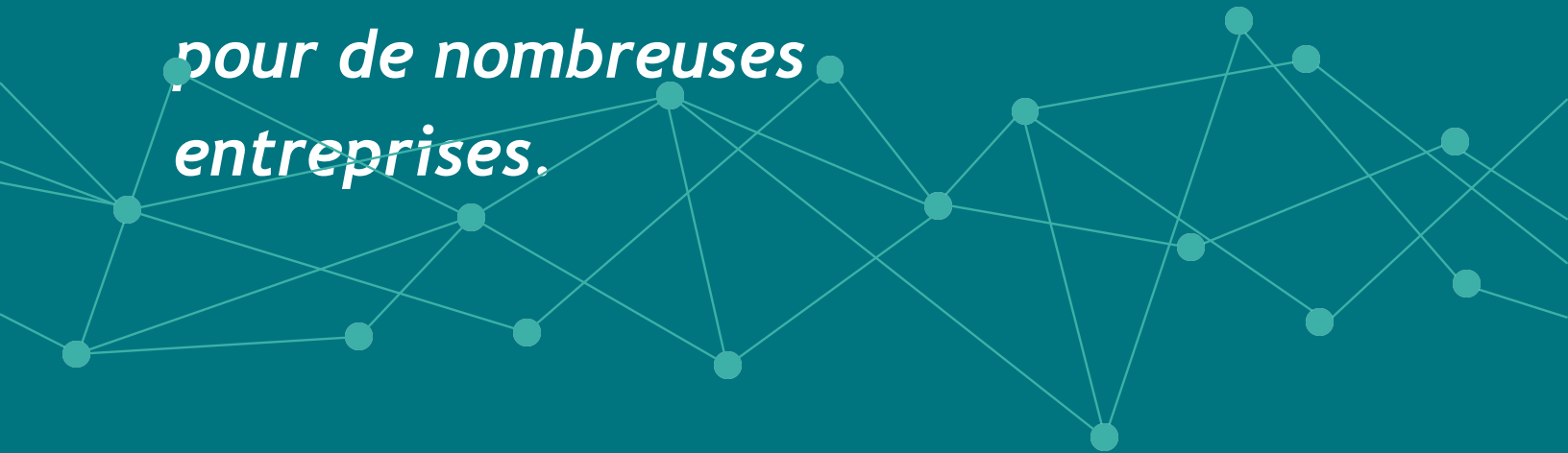
L'IDP offre plusieurs avantages aux organisations, notamment une meilleure efficacité des processus et une plus grande précision des données. Grâce à l'IDP, les organisations peuvent **traiter les documents plus rapidement et avec plus de précision**, ce qui permet de réduire les délais de traitement et d'**améliorer la productivité**.

Les solutions IDP réduisent également les risques liés à la saisie manuelle des données : erreurs dans les rapports financiers, la gestion des stocks, les commandes des clients et d'autres applications critiques de l'entreprise. Ces erreurs peuvent entraîner une perte de revenus, une faible satisfaction des clients, une augmentation des coûts de main-d'œuvre, une diminution de la productivité et une baisse du moral des employés.

En automatisant les flux de traitement des documents, les données peuvent être extraites rapidement et avec précision, ce qui **réduit le risque de problèmes de qualité des données et de conformité** et protège contre les impacts potentiels sur la fidélité des clients et la réputation de la marque. Ceci est particulièrement important dans des secteurs tels que la santé et la finance, où la conformité réglementaire est cruciale.

Les solutions IDP réduisent également les coûts en ressources humaines associés au traitement manuel des documents et à la correction des erreurs, ce qui permet aux organisations de réaliser d'importantes économies de temps et d'argent.

La bonne solution IDP peut offrir un retour sur investissement rapide qui porte ses fruits pendant des années. La capacité d'automatiser la classification, la séparation, l'extraction, l'indexation et la validation des données à partir de documents et d'autres sources de données représente une transformation significative pour de nombreuses entreprises.



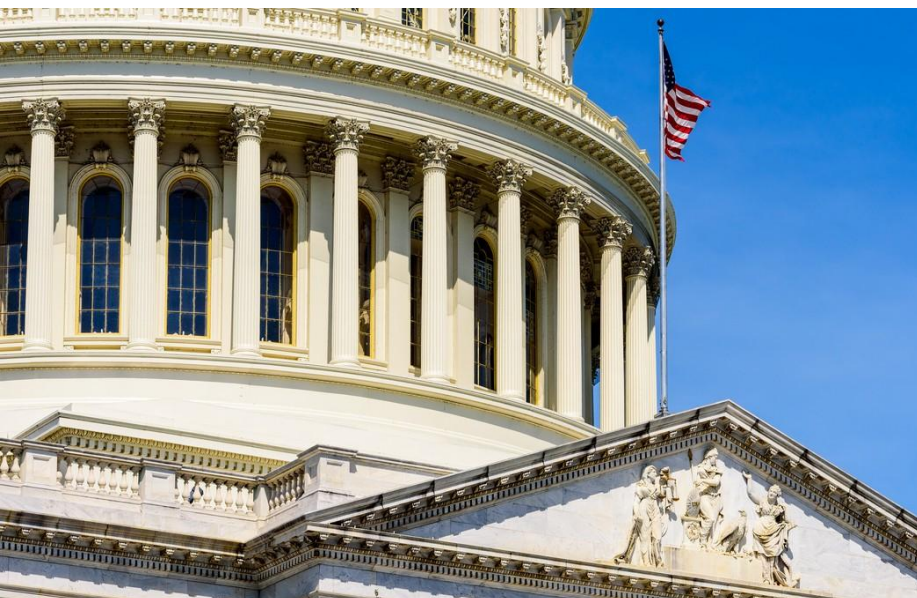
Cas d'utilisation de l'IDP

Les solutions IDP sont utilisées dans un grand nombre de secteurs et d'applications pour améliorer la rapidité, la précision et la cohérence des processus métiers centrés sur les documents, tels que **l'accueil des clients**, le **traitement des factures**, **l'accueil des patients**, le **traitement des demandes de remboursement**, la **comptabilité**, etc.

L'un des cas d'utilisation les plus courants de ces solutions se trouve dans le secteur **financier**, où les organisations utilisent les solutions IDP pour traiter les factures, les bons de commande et d'autres documents financiers. Dans le secteur de la **santé**, les logiciels IDP sont essentiels pour traiter les dossiers médicaux, les demandes d'assurance et d'autres documents sensibles.

Les solutions IDP sont également de plus en plus utilisées dans le secteur **juridique**. Des cabinets performants utilisent des logiciels IDP pour traiter des contrats, les dépôts de dossiers devant les tribunaux et d'autres documents juridiques. En outre, les solutions IDP sont de plus en plus répandues dans les agences **gouvernementales et les tribunaux**, où la conformité et l'exactitude des données sont des priorités absolues.

Le point commun entre tous ces secteurs est que **l'automatisation intelligente et la précision des données** sont cruciales pour l'efficacité opérationnelle et la croissance de l'entreprise ou de l'organisation.



Choisir la bonne solution IDP

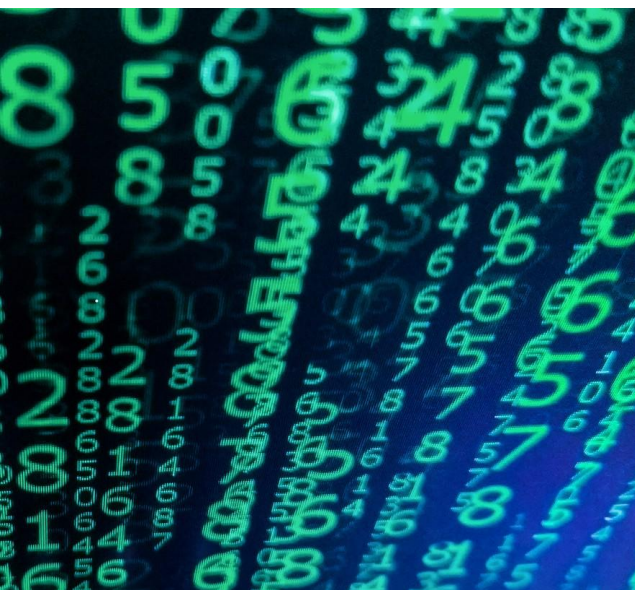
Choisir la bonne solution IDP nécessite une réflexion approfondie sur plusieurs facteurs, tels que le type de documents que vous traitez, le volume de documents, la complexité de vos flux de travail et votre budget.

Analyser vos besoins en matière de flux de travail

Pour choisir la bonne solution IDP pour votre entreprise, commencez par identifier vos besoins en matière de traitement des documents. Identifiez les types de documents que votre entreprise doit traiter, le volume de ces documents et le temps de traitement moyen. Tenez compte de la complexité de vos flux de travail et de l'intégration à d'autres applications.

La plupart des organisations auront besoin d'une solution capable de traiter plus que des documents papier ; les données commerciales peuvent provenir de presque n'importe où. Une solution IDP robuste peut rapidement intégrer et traiter des informations provenant de nombreuses sources, telles que les pièces jointes aux courriels, les scanners de documents, les téléchargements mobiles, les systèmes d'entreprise, les formulaires en ligne et les dossiers suivis, puis **intégrer ces sources dans des plateformes de gestion des données telles que les systèmes ERP, CRM et DSE.**

En outre, la possibilité d'intégrer la fonctionnalité principale de la solution directement dans ces systèmes - **Salesforce** par exemple - peut améliorer considérablement l'expérience utilisateur. De réels gains de productivité peuvent être réalisés lorsque les utilisateurs n'ont pas besoin de passer constamment d'une application à l'autre dans le cadre habituel de leurs flux de travail.



CHOISIR LA BONNE SOLUTION IDP

Intégration des systèmes et évolutivité de l'entreprise

L'intégration transparente avec les systèmes existants garantit que votre solution IDP peut efficacement échanger, mettre à jour et valider des données dans diverses applications, harmonisant ainsi les données entre les services et permettant des flux de travail et une veille stratégique plus unifiés et plus efficaces.

L'évolutivité et la flexibilité de la solution IDP sont d'une importance capitale. Les solutions basées sur le cloud ont souvent des modèles tarifaires plus flexibles, peuvent évoluer plus facilement et ont des coûts de maintenance moins élevés que la gestion d'installations sur de multiples serveurs sur site. Les solutions basées sur le web (avec une installation unique à laquelle les personnes peuvent accéder via le réseau de l'entreprise) sont également plus faciles à mettre à jour et à entretenir. Elles apportent un niveau supplémentaire de sécurité et d'assurance tout en réduisant la charge de travail des services informatiques.



La capacité d'intégration de l'IA est essentielle

C'est dans la partie intelligente de l'IDP que l'on trouve les deux approches dominantes qui ont un impact sur la flexibilité et l'évolutivité. Certains logiciels d'IDP intègrent une IA propriétaire qui offre la commodité d'une solution tout-en-un, mais au détriment de la flexibilité. D'autres **s'intègrent à des outils d'IA de pointe**, ajoutant un peu de complexité pour l'avantage supplémentaire des mises à jour automatiques et de l'évolutivité rapide.

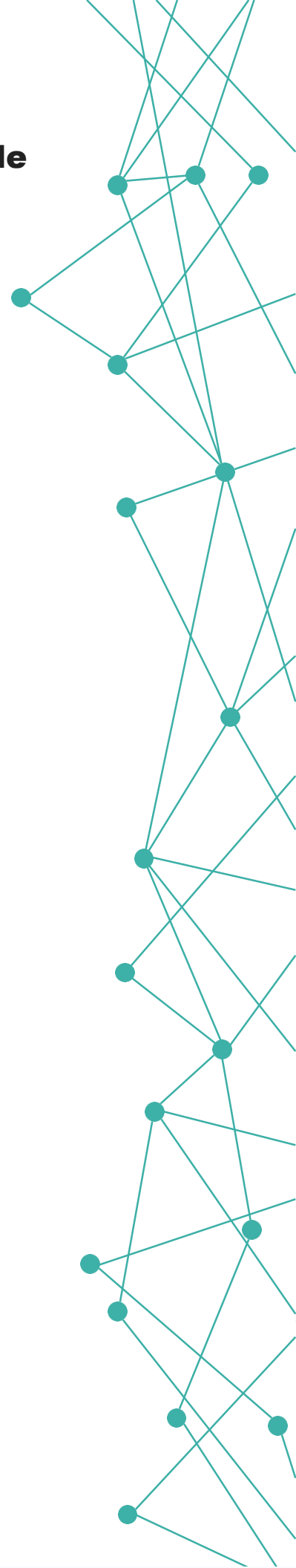
Chaque entreprise a des besoins spécifiques et un ensemble unique d'applications et de connexions au sein de son environnement informatique. Pour bénéficier le plus rapidement possible des nombreux avantages d'une solution IDP, il est important de connaître les systèmes et les applications de votre environnement auxquels la solution IDP devra se connecter.

Les systèmes d'ERP, de CRM ou de DSE (dossier de santé électronique) sont peut-être les plus courants, mais de nombreuses organisations auront également besoin d'intégrations avec des outils avancés tels que l'apprentissage automatique (ML) et la **technologie de reconnaissance de l'écriture manuscrite**. Pour certaines entreprises, la capacité à reconnaître l'écriture manuscrite via des outils d'IA basés sur le cloud ou sur site est essentielle à l'automatisation des activités. Plus la solution est flexible en termes d'intégration des systèmes, plus vos chances de réussite sont élevées.

Certaines organisations intègrent leurs propres outils d'IA, alimentés par des algorithmes d'apprentissages, mais cela peut limiter l'évolution de leur système qui sera dépendant du rythme de développement interne de l'entreprise et à une feuille de route d'amélioration du produit qui peut ne pas être suffisamment transparente.

Il est souvent préférable de s'appuyer sur des solutions qui exploitent les outils d'IA les plus avancés du marché via une API, de sorte que **le système s'améliore automatiquement au fil du temps**, au rythme des leaders de l'industrie de l'IA tels que Microsoft, Google et Amazon. La vitesse époustouflante des avancées en IA et en apprentissage automatique rend cette orientation encore plus significative.

S'appuyer sur des solutions qui exploitent les outils d'IA les plus avancés du marché via des API, de sorte que le système s'améliore automatiquement au fil du temps, au rythme des leaders de l'industrie de l'IA tels que Microsoft, Google et Amazon.



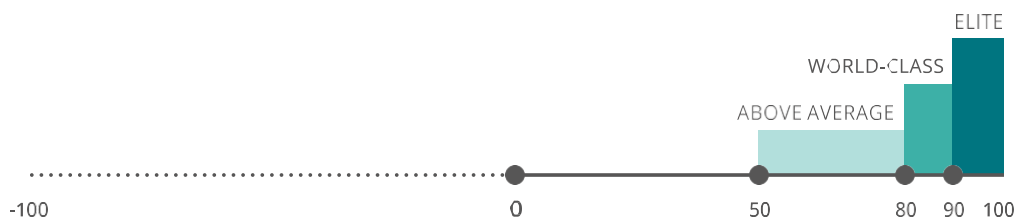
CHOISIR LA BONNE SOLUTION IDP

Tenez compte de vos besoins en matière de support continu

L'un des facteurs les plus négligés dans le choix d'une solution technologique est l'organisation du support qui la sous-tend. Si le fournisseur de la solution IDP dispose d'une **organisation de support primée** et reconnue dans le monde entier pour son expertise technique, sa flexibilité et sa réactivité, vous êtes entre de meilleures mains que n'importe quel fournisseur qui n'en dispose pas. La formation, les services de maintenance du matériel et des logiciels, ainsi qu'une assistance technique réactive sont autant de facteurs clés de succès et donc d'éléments essentiels dans les décisions d'achat d'une solution IDP.

Rechercher des fournisseurs de solutions ayant un NPS élevé

Laissez le marché vous aider à prendre votre décision en consultant le **Net Promoter Score** (NPS) du fournisseur de la solution, un indice de référence largement utilisé pour mesurer la satisfaction des clients. Un NPS élevé témoigne de la fidélité et de la réussite à long terme des clients. Selon les créateurs du NPS, Bain & Company, un score supérieur à 50 est supérieur à la moyenne et un score de **80 ou plus est de classe mondiale** [3]. Un Net Promoter Score de **90 ou plus est vraiment exceptionnel** et constitue un **indicateur fiable de réussite**.



Quels que soient vos besoins spécifiques en matière de solutions IDP, vous aurez probablement plus de succès avec les organisations qui ont fait leurs preuves dans la résolution de ces défis commerciaux et qui disposent d'une base de clients fidèles et satisfaits.

Un taux de recommandation net de 90 ou plus est vraiment exceptionnel et constitue un indicateur fiable de réussite.

CHOISIR LA BONNE SOLUTION IDP

Trouver un fournisseur de solutions disposant de solides partenariats avec l'industrie

Lorsqu'il s'agit de choisir un fournisseur de solutions de transformation numérique pour des composants importants tels que les **logiciels IDP et les scanners de documents**, recherchez des entreprises qui ont des partenariats solides avec d'autres entreprises de ce secteur, comme ABBYY et UiPath par exemple. Les deux sociétés sont des leaders mondiaux dans les technologies d'apprentissage automatique (Machine Learning, ML), d'automatisation des processus robotiques (Robotic Process Automation, RPA) et de traitement des données.

Lorsque votre fournisseur de solutions dispose d'un programme de partenariat solide et de partenariats technologiques de longue date dans le monde entier avec d'autres leaders de l'industrie, c'est un signe fort que vous êtes sur la bonne voie pour prendre la bonne décision pour votre entreprise.



Bonnes pratiques pour la mise en œuvre de l'IDP

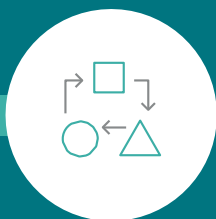
La mise en œuvre de l'IDP dans votre organisation nécessite une planification et une exécution minutieuses. Commencez par identifier vos besoins en matière de traitement des documents. Vous aurez une longueur d'avance si vous choisissez un fournisseur de solutions qui propose des services de conseil spécialisés, notamment en matière **d'analyse et de conception des flux de travail**.



S'appuyer sur nos experts



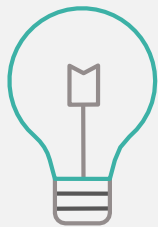
Travail collaboratif des équipes



Tester, améliorer et développer



Évaluer et réajuster vos résultats



S'appuyer sur des experts

Pour garantir une mise en œuvre réussie de votre solution IDP et permettre à votre organisation de bénéficier d'un retour sur investissement continu, suivez les meilleures pratiques établies au cours de décennies d'expérience et de recherche. Faites confiance aux spécialistes du secteur qui peuvent vous guider tout au long du processus et tirer parti de leur expertise pour **aligner votre environnement et vos flux de travail uniques sur les meilleures pratiques établies.**

La mise en place de la bonne solution nécessite généralement une combinaison de matériel, de logiciels et de services professionnels pour tout faire fonctionner de concert. Des experts chevronnés peuvent vous aider à comprendre l'ensemble complexe des exigences et des optimisations dont vous aurez besoin pour amener votre entreprise à un niveau de productivité plus élevé.

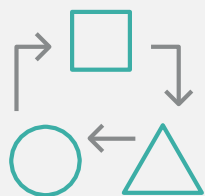
Des experts chevronnés peuvent vous aider à comprendre l'ensemble complexe des exigences et des optimisations dont vous aurez besoin pour faire passer votre entreprise à un niveau de productivité supérieur.



Aligner les parties prenantes

L'accompagnement au changement joue un rôle important dans la mise en œuvre des systèmes informatiques. Pour une réussite optimale, il convient d'impliquer les principales parties prenantes dans les phases de conception et de déploiement, y compris les utilisateurs finaux, le personnel informatique et les dirigeants d'entreprise. Une large participation permettra de **s'assurer que la solution IDP répond aux besoins de toutes les parties prenantes**, qu'elle est alignée sur les objectifs de l'entreprise et qu'elle est facile à utiliser et accessible à tous.

Selon Prosci, l'un des principaux cabinets de recherche sur la gestion du changement, les projets qui impliquent les parties prenantes et les utilisateurs finaux dès le début du processus ont six fois plus de chances d'atteindre ou de dépasser les objectifs fixés [4].



Tester, optimiser et étendre

Après avoir sélectionné une solution adaptée à votre entreprise, réalisez une mise en œuvre pilote afin de tester la solution et d'identifier les éventuels problèmes environnementaux. Cette mise en œuvre pilote doit concerner un petit nombre de documents et d'utilisateurs afin de minimiser l'impact sur les activités de l'entreprise.

Une fois la mise en œuvre pilote terminée, élaborer un plan pour déployer la solution dans l'ensemble de l'entreprise. Commencez à petite échelle et augmentez progressivement la mise en œuvre jusqu'à la pleine capacité. Cela vous permet d'identifier et de résoudre les problèmes dès le début du processus de déploiement et d'optimiser si nécessaire. Dans la plupart des cas, ce processus minutieux devrait se dérouler en douceur et sans incident.

Ce plan doit également inclure la formation et l'assistance des utilisateurs, ainsi que l'intégration avec les applications en aval et les outils de RPA. Même si la solution est facile à utiliser, il est utile d'investir du temps dans la formation et l'assistance des utilisateurs pour s'assurer que chacun est à l'aise avec la solution et est prêt à l'utiliser dans le cadre de ses fonctions.



Mesurer le succès et réexaminer périodiquement la situation

Il est important d'élaborer un plan pour mesurer le succès du déploiement de la solution IDP. Il s'agit notamment de fixer des objectifs en matière de délais de traitement, de précision et de conformité, et de contrôler régulièrement ces paramètres pour s'assurer que la solution apporte les avantages escomptés. Là encore, des **services professionnels** spécialisés **permettront de mettre en œuvre ce facteur de réussite essentiel** et de limiter la charge qui pèse sur les ressources informatiques internes.

Enfin, il convient d'examiner et d'évaluer régulièrement la mise en œuvre de l'IDP afin d'identifier les points à améliorer et de s'assurer que la solution continue à apporter les avantages escomptés. Les besoins de l'entreprise évoluent et changent, et une solution IDP robuste et flexible doit en faire de même.

Études de cas sur l'IDP

Pour illustrer les avantages de l'IDP, il peut être utile d'examiner des études de cas d'entreprises en cours de transformation numérique qui ont mis en œuvre avec succès des solutions IDP. Voici quelques exemples concrets.



Une compagnie d'assurance réduit de moitié le temps de traitement des demandes d'indemnisation

Une grande compagnie d'assurance éprouvait des difficultés avec les flux de travail manuels de documents. Ils ont mis en place une solution de gestion des processus intelligents (IDP) qui a automatisé ses flux de traitement de documents et réduit les délais de traitement des demandes de remboursement de plus de **50 %**. La solution a également **amélioré la conformité et l'exactitude des données**, qui sont des facteurs de réussite essentiels pour de nombreuses entreprises.



Une entreprise mondiale de logistique accélère le traitement des factures

Une entreprise de logistique internationale traitait manuellement des milliers de factures fournisseurs chaque mois. Elle a mis en œuvre une solution IDP qui a automatisé tous les flux de traitement des factures, ce qui a permis de réduire les délais de traitement de plusieurs jours à quelques minutes. Cette amélioration des processus a permis de réaliser **d'importantes économies, d'améliorer la précision des données** et d'établir une nouvelle norme de performance.



Un grand BPO améliore l'efficacité dans toutes les catégories stratégiques

Une grande entreprise d'externalisation des processus métier (BPO) spécialisée dans les services de gestion et d'automatisation des documents cherchait à mettre à niveau ses technologies et ses solutions afin d'améliorer la prestation de services, de réduire les coûts et la complexité, et de diminuer l'empreinte carbone de son infrastructure informatique.

Plus précisément, ils avaient besoin d'étendre leurs technologies et leur niveau de services pour inclure l'importation et le traitement d'images numériques, de courriels et de diverses pièces jointes, et pour classer automatiquement ces documents à la volée. Les **intégrations de flux de travail avec les services d'IA de Microsoft, Google et Amazon étaient particulièrement importantes pour servir une variété de clients** qui souhaitaient tirer parti des derniers développements dans les outils de productivité basés sur l'IA.

Les intégrations de flux de travail avec les services d'IA de Microsoft, Google et Amazon étaient particulièrement importantes pour servir une variété de clients qui voulaient profiter des derniers développements dans les outils de productivité basés sur l'IA.

Ce BPO a mis en œuvre une solution IDP qui a porté son offre technologique à un niveau supérieur d'automatisation et d'intelligence. Il a été en mesure de fournir des solutions de capture de données capables d' **intégrer des données provenant de sources multiples**, telles que des formulaires, des lettres, des courriers électroniques et des documents papier de différents types - même des documents papier comportant une écriture manuscrite et d'autres éléments de données difficiles. Ces informations peuvent ensuite être **rapidement classées, extraites et transmises aux systèmes CRM et ERP** avec une intervention humaine minimale, voire inexistante. Ces capacités leur ont permis de mieux servir leurs clients tout en améliorant considérablement la précision des données et l'efficacité des flux de travail dans tous les domaines.

Ces exemples illustrent les avantages significatifs que les solutions de processus intelligents (IDP) peuvent apporter à de nombreuses organisations, notamment une productivité accrue, une précision de l'information, des économies de coûts et une efficacité globale de l'entreprise.



Amélioration de la productivité



Précision des informations



Réduction des coûts



Efficacité desent

Résumé : Pourquoi l'IDP ?

La gestion intelligente des documents est un élément clé des initiatives de transformation numérique dans les organisations du monde entier, car elle permet aux entreprises d'**automatiser les flux de traitement des documents et des données**, de réduire les efforts manuels et de rester compétitives aujourd'hui et à l'avenir.

Les solutions IDP offrent des avantages considérables aux entreprises de tous types et de toutes tailles. En traitant les documents plus rapidement et avec une plus grande précision, les entreprises peuvent **fonctionner plus efficacement, réduire les risques et offrir une meilleure expérience à leurs clients**. Les solutions IDP peuvent également débloquent de nouvelles opportunités commerciales en fournissant un accès en temps réel à des données critiques, permettant des décisions éclairées basées sur les données et des réponses plus rapides aux évolutions des conditions du marché.

Lors du choix d'une solution IDP, de nombreux facteurs clés doivent être pris en compte, notamment l'évolutivité de la solution, le niveau d'automatisation, la facilité d'utilisation, les services d'assistance du fournisseur et l'intégration avec les applications en aval. Cette complexité souligne l'intérêt de choisir un fournisseur capable de fournir des services de conseil et de tirer parti des connaissances et des capacités de son vaste écosystème de partenaires.

RÉFÉRENCES

- 1 **Comment le traitement intelligent des documents pourrait contribuer à transformer vos données** (Forbes)
- 2 **2023 État de l'industrie de la gestion intelligente de l'information** (AIIM.org)
- 3 **Qu'est-ce qu'un bon Net Promoter Score** (Qualtrics) ?
- 4 **Qu'est-ce que la gestion du changement et comment fonctionne-t-elle ?** (Prosci.com)

À PROPOS DE KODAK ALARIS

Kodak Alaris est l'un des principaux fournisseurs de solutions de capture d'informations et de traitement intelligent des documents. Notre raison d'être est d'aider le monde à donner un sens à l'information grâce à des solutions intelligentes et connectées qui s'appuient sur des décennies d'innovation dans le domaine de la science de l'image. Nos logiciels primés, nos scanners de documents et nos services professionnels sont disponibles dans le monde entier et par l'intermédiaire de notre réseau de partenaires.