

8 facteurs clés pour améliorer la composition des documents client

Choisir le bon fournisseur et réussir votre projet de composition de documents

Une solution de composition de documents est un atout essentiel pour améliorer la relation clients et renforcer la position concurrentielle.

Comment réussir un projet de composition de documents qui profite à toute l'entreprise, depuis la Direction Informatique jusqu'aux utilisateurs métier ?



8 facteurs clés pour améliorer la composition des documents client

Choisir le bon fournisseur et réussir votre projet de composition de documents

Sommaire

Avant-propos	1
Introduction	1
Terminologie	1
La composition de documents au service de la satisfaction client	2
8 facteurs clés pour réussir	2
1. Considérer la composition de documents comme une application	2
2. Promouvoir la composition de documents dans toute l'entreprise	2
3. Comprendre l'impact de la composition de documents à tous les niveaux de l'entreprise	2
4. Mettre en place un plan de gestion du changement	3
5. Préparer un projet stratégique	3
6. Sélectionner un document comme projet pilote ...	3
7. Définir des objectifs réalistes	3
8. Convaincre, communiquer, former	4
Sélection de la technologie et du fournisseur	5
Résumé	5
A propos de Cincom Eloquence	6
A propos de Cincom	6

Avant-propos

Pour les entreprises les plus avisées, une solution de composition de documents est un des atouts les plus importants dans leur stratégie **d'amélioration de la relation clients** tout au long de son cycle de vie : de l'acquisition à la rétention de clients jusqu'à leur fidélisation.

Les entreprises qui disposent d'outils dépassés ou qui utilisent de multiples systèmes de composition de documents dans différents départements doivent rendre plus efficace leur gestion de la communication clients, et cela rapidement pour ne pas affaiblir leur position concurrentielle.

Le présent e-book montre la démarche permettant de mettre en place un projet de composition de documents qui profite à toute l'entreprise, depuis la Direction Informatique jusqu'aux utilisateurs métier. Cette approche aide les entreprises à minimiser les risques inhérents à un nouveau projet et à réaliser un retour sur investissement rapide et continu.

Pour sélectionner une solution de composition de documents vraiment efficace, les entreprises d'aujourd'hui doivent choisir un fournisseur qui prenne le temps de connaître leurs activités, de comprendre et d'analyser leurs spécificités. Une telle approche conduit le fournisseur à définir un cahier des charges qui s'appuie sur les processus de communication essentiels à l'entreprise tout en respectant ses meilleures pratiques.

Introduction

De nos jours, l'environnement économique connaît de profonds bouleversements. La prolifération des canaux de communication, l'internet et le mobile, leur emploi par une vaste majorité ont profondément modifié les habitudes d'achat des consommateurs. Le comportement de plus en plus avisé des consommateurs, la nécessité d'interagir sur tous les canaux ont poussé les entreprises à revoir leur manière de communiquer avec leurs clients et à se concentrer sur leur fidélisation. Les entreprises qui réussissent sont celles qui ont su établir, entretenir et renforcer leurs relations avec leurs clients.

Toutes les entreprises sont confrontées au besoin de communiquer de manière efficace avec leurs clients sans compromettre la qualité et la pertinence de ces communications. C'est ici que les solutions de composition de documents apportent toute leur efficacité.

Le principal moteur des relations clients est la communication personnalisée. La composition permet de produire les documents – unitairement ou en gros volumes – en personnalisant le contenu de chacun d'eux.

Plus qu'un simple traitement de données, une solution de composition de documents aide l'entreprise à réduire ses coûts de production, à minimiser ses temps de mise sur le marché et à supprimer quasiment toutes les erreurs, tout en accordant à ses clients un degré de personnalisation maximum : des offres et des messages pertinents sont transmis au moment voulu sur le canal de communication de leur choix, que ce soit en ligne, par courrier électronique, sur un ordinateur ou un smartphone, par SMS ou sur papier.

Terminologie

D'une manière générale, on parle **de composition de documents** quand on évoque l'automatisation de la production des documents et la gestion de la communication clients. Il ne faut cependant pas la confondre avec la **gestion électronique de documents (GED)** qui traite des processus documentaires, du stockage, de l'archivage et de la restitution des documents de l'entreprise.

La **composition de documents** permet d'assembler et de générer des documents très fortement personnalisés présentant divers niveaux de complexité, en interagissant avec le Système d'Information, comme :

- lettres, courriers
- gestion des réclamations client
- contrats
- offres, devis
- polices d'assurance
- quittances
- relevés de comptes, de prestations ...

La composition de documents rationalise la production en assemblant et en enrichissant des composants de document en modèles intelligents, intuitifs et interactifs. Elle contribue à supprimer les processus manuels, diminue les délais et les coûts de production et améliore la qualité et l'exactitude des documents.

En **composition par lots (batch)**, le logiciel applique les règles d'assemblage et permet de produire d'importants volumes de documents totalement personnalisés, en respectant les contraintes typiques de la production de masse : temps de traitement, tris des documents, regroupement postal, etc.

En **composition interactive**, le logiciel invite l'utilisateur à saisir les informations nécessaires à la réalisation du document de manière unitaire. Basé sur une logique de règles de composition, le logiciel accède au Système d'Information et récupère les données propres au client et à sa situation. L'utilisateur n'a pas besoin de connaissances ni de formations poussées.

La composition de documents au service de la satisfaction client

Une solution de composition de documents permet au service clients de l'entreprise de produire de gros volumes de communications documentaires interactives de manière automatisée sans sacrifier la personnalisation exigée par les clients.

Avec la composition de documents, la satisfaction client passe d'un centre de coûts à un centre de profits : en augmentant les opportunités de ventes croisées, en réduisant les coûts, en dynamisant la productivité et en garantissant la conformité réglementaire. A partir de données client collectées en temps réel, un document client totalement personnalisé est généré et diffusé sur le canal préféré du client : courrier papier, courrier électronique ou en ligne sur des appareils portables.

8 facteurs clés pour réussir

Une solution de composition de documents efficace améliore le rendement opérationnel au sein de toute l'entreprise.

Riche d'une expérience de plus de vingt années dans le domaine de la conception et de la production de documents, Cincom a identifié 8 facteurs clés déterminants pour la réussite d'un projet de mise en place d'une solution de composition de documents. Ces 8 facteurs clés permettent de respecter le budget, le planning et les objectifs initiaux du projet. Si certains de ces facteurs clés sont plus génériques à la conduite de projet, d'autres sont spécifiques à la production de documents.

Ces 8 points vous aideront à choisir le meilleur partenaire, capable de vous accompagner tout au long de votre projet.

1. Considérer la composition de documents comme une application

La composition de documents constitue bien plus qu'une simple brique technologique dans le Système d'Information : elle doit être considérée comme une véritable application. Evidemment, vous devez disposer d'un bon logiciel et d'un bon système, capables de générer de gros volumes de documents. Mais ce n'est pas tout. Si vous sous-estimez les conditions nécessaires à la génération et à la production correcte des lots de documents personnalisés émis en grandes quantités ou à la demande, vous courez un gros risque.

L'entreprise doit en outre s'assurer que les ressources appropriées sont disponibles pour la création et la gestion du contenu des documents escomptés.

Au fil du temps, il convient de faire évoluer et de mettre à jour les documents et leur contenu, au fur et à mesure de l'évolution des besoins de l'entreprise. Il est essentiel de mettre à la disposition des utilisateurs métier des outils leur permettant de mettre à jour, de créer et de produire des communications, soulageant ainsi l'équipe informatique. La composition de documents passe alors du statut de « composant technique » à celui de véritable application.

2. Promouvoir la composition de documents dans toute l'entreprise

Une solution de composition de documents efficace concerne l'entreprise dans sa globalité, depuis le service informatique jusqu'aux utilisateurs métier. C'est pourquoi il est essentiel de disposer de plusieurs sponsors ou promoteurs du projet au sein de toute l'entreprise, indispensables pour la réussite du projet. Il s'agit d'individus persuadés du bienfondé et de la réussite du projet, motivés pour faire avancer les choses. Les projets sans sponsors multiples sont souvent voués à l'échec.

Les projets qui ne comptent qu'un seul sponsor courent de sérieux risques. La perte d'un unique promoteur peut s'avérer problématique pour les projets de composition de documents, elle peut freiner – voire stopper – le déploiement du projet. Par exemple, une première phase de déploiement d'une solution de composition de documents peut se concentrer exclusivement sur le traitement des demandes d'indemnisation, puis s'étendre progressivement à d'autres domaines et/ou types de document.

Pour garantir le succès de ce déploiement au sein de toute l'entreprise, celle-ci doit envisager une approche qui s'articule autour de trois axes de promotion : un sponsor au niveau opérationnel, un deuxième au niveau informatique et un troisième au niveau exécutif, pour soutenir la vision de l'entreprise.

3. Comprendre l'impact de la composition de documents à tous les niveaux de l'entreprise

La compréhension de la composition de documents peut également poser problème. Il faut convaincre à tous les niveaux : opérationnel, informatique et exécutif. Cela peut nécessiter une adaptation culturelle ainsi que des modifications de processus.

Les personnes qui vont utiliser les outils doivent participer dès la conception. Il ne s'agit pas de prendre des décisions stratégiques isolément, mais d'impliquer des personnes choisies dans différents groupes utilisateurs du futur système.

Pour modifier les processus de manière efficace, l'entreprise doit d'abord étudier le bon fonctionnement des processus documentaires opérationnels à tous les

niveaux du cycle de vie de la communication clients. L'entreprise doit ensuite reconcevoir ou remplacer les processus non optimisés par ceux créés et/ou acceptés en interne.

4. Mettre en place un plan de gestion du changement

Une gestion simplifiée de la composition de documents suppose le choix d'une solution suffisamment flexible pour s'intégrer aux processus opérationnels, sans obliger l'entreprise à modifier ses processus ; mais tout changement implique des risques.

Une entreprise peut considérablement diminuer ces risques en développant un plan de gestion du changement spécifiant par quels moyens la nouvelle solution de composition de documents gagnera l'approbation de l'organisation à tous les niveaux.

5. Préparer un projet stratégique

La mise en place d'une solution de composition de documents constitue un véritable projet stratégique, et pas uniquement un projet limité dans le temps. En matière de composition de documents, un projet n'est jamais vraiment tout à fait terminé : il est lancé, développé, puis il doit être exploité une fois installé.

Si un projet de composition de documents est lancé avec un objectif stratégique « top-down » (par exemple, l'amélioration du service clients), il bénéficie d'une meilleure visibilité par rapport à un simple projet tactique sur lequel peu d'acteurs vont se focaliser. L'amélioration de certains indicateurs sera non seulement visible, mais leur valeur sera calculée par rapport au retour sur investissement réalisable via la satisfaction client augmentée par les communications personnalisées.

Décidez des objectifs à atteindre et des raisons qui les motivent d'une façon stratégique. Identifiez ensuite une solution et une méthodologie qui vous aideront à atteindre ces objectifs dans l'environnement existant.

6. Sélectionner un document comme projet pilote

L'entreprise doit planifier une stratégie susceptible d'optimiser ses investissements en matière de composition de documents. Ceci peut se faire via une approche par étapes :

L'entreprise sélectionne d'abord un document – ou un ensemble de documents – qui doit être amélioré, puis étudie l'ensemble des composants de ce document, depuis les règles d'agencement de ces composants jusqu'à l'accès aux données du Système d'Information, selon les différents formats et les canaux utilisés.

En tirant parti de l'expérience acquise pendant la phase d'un tel projet pilote, tout peut être affiné avant de passer à la production et étendre le déploiement de la composition de documents automatisée à l'ensemble de l'entreprise.

7. Définir des objectifs réalistes

Un facteur clé de réussite d'un projet de composition de documents consiste à définir des objectifs réalistes qui répondent aux attentes des utilisateurs et de la direction. Ces derniers doivent savoir ce qu'ils peuvent attendre d'une telle solution, ce qu'il faut faire pour atteindre ces résultats et comment mesurer la réussite de la solution avec les bons indicateurs.

De nombreux projets échouent lors de cette phase car ils abordent des opérations auparavant difficilement mesurables :

- Quelle perception les clients ont-ils de l'entreprise au travers des documents ?
- Combien de temps faut-il pour produire un document (conception incluse) ?
- Quel est le coût d'un document produit ?
- Quel est le coût des erreurs liées à la conception et à la production des documents ?

Si un tel système de mesure n'est pas en place, il est impossible de répondre à la question sur le retour sur investissement... surtout sur des indicateurs qui n'existaient pas auparavant.

En plus des attentes de la direction, l'entreprise doit définir celles de ses utilisateurs métier. Dans le cas où leurs attentes ne peuvent pas être satisfaites, il est préférable de former les utilisateurs et de définir correctement leurs attentes pour éviter tout problème de contournement et de conformité.

Par exemple, si les utilisateurs n'ont pas l'autorisation de saisir du texte libre ou de modifier certains paragraphes d'un document donné dans l'application automatisée, ils doivent être informés de ces restrictions et savoir pourquoi elles existent, afin de ne pas être tentés de créer de la correspondance en dehors du système (courriers « pirates »).

8. Convaincre, communiquer, former

La réussite d'un tel projet de composition de documents ne dépend pas que du logiciel retenu, l'entreprise doit former ses utilisateurs. Le bon accueil des nouvelles technologies par les utilisateurs métier est indispensable. Il est donc important que les utilisateurs :

- comprennent les motifs du changement ;
- aient participé à la formulation du changement ;
- aient reçu suffisamment d'informations sur le projet ;
- aient été suffisamment formés sur les nouveaux outils et processus.

C'est pourquoi il est essentiel d'établir une communication cohérente et régulière transmettant les avantages du changement pour l'utilisateur final.

Pour une réussite du projet, un plan de formation complet doit être mis en place s'adressant à l'ensemble des utilisateurs, depuis les concepteurs jusqu'aux utilisateurs métier.

Un environnement de formation extrêmement intuitif en constitue un avantage incontournable. Les supports de formation papier restent quand même recommandés.

Les délais de formation peuvent être aussi considérablement réduits par des interfaces très intuitives et faciles à utiliser pour les concepteurs comme pour les utilisateurs finaux. Imaginez par exemple une solution de composition de documents fournissant une interface sur un navigateur, un accès aux modèles de document de type pointer-cliquer et des workflows guidés capables de réaliser les tâches suivantes :

- guider facilement les utilisateurs lors de l'assemblage, la génération et la diffusion des documents personnalisés ;
- refaire la mise en forme et réorienter les documents en fonction des différents canaux de distribution (courrier électronique, impression papier, SMS, transmission sur smartphones ou tablettes...) ;
- s'adapter facilement à vos workflows et applications ;
- trouver rapidement les documents fréquemment utilisés grâce à des filtres et une arborescence de navigation graphique mémorisant les derniers modèles utilisés.

Check-list : Les 8 facteurs clés pour une réussite de projets de composition de documents

1. Considérer la composition de documents comme une application
2. Promouvoir la composition de documents dans toute l'entreprise
3. Comprendre l'impact de la composition de documents à tous les niveaux de l'entreprise
4. Mettre en place un plan de gestion du changement
5. Préparer un projet stratégique
6. Sélectionner un document comme projet pilote
7. Définir des objectifs réalistes
8. Convaincre, communiquer, former



Sélection de la technologie et du fournisseur

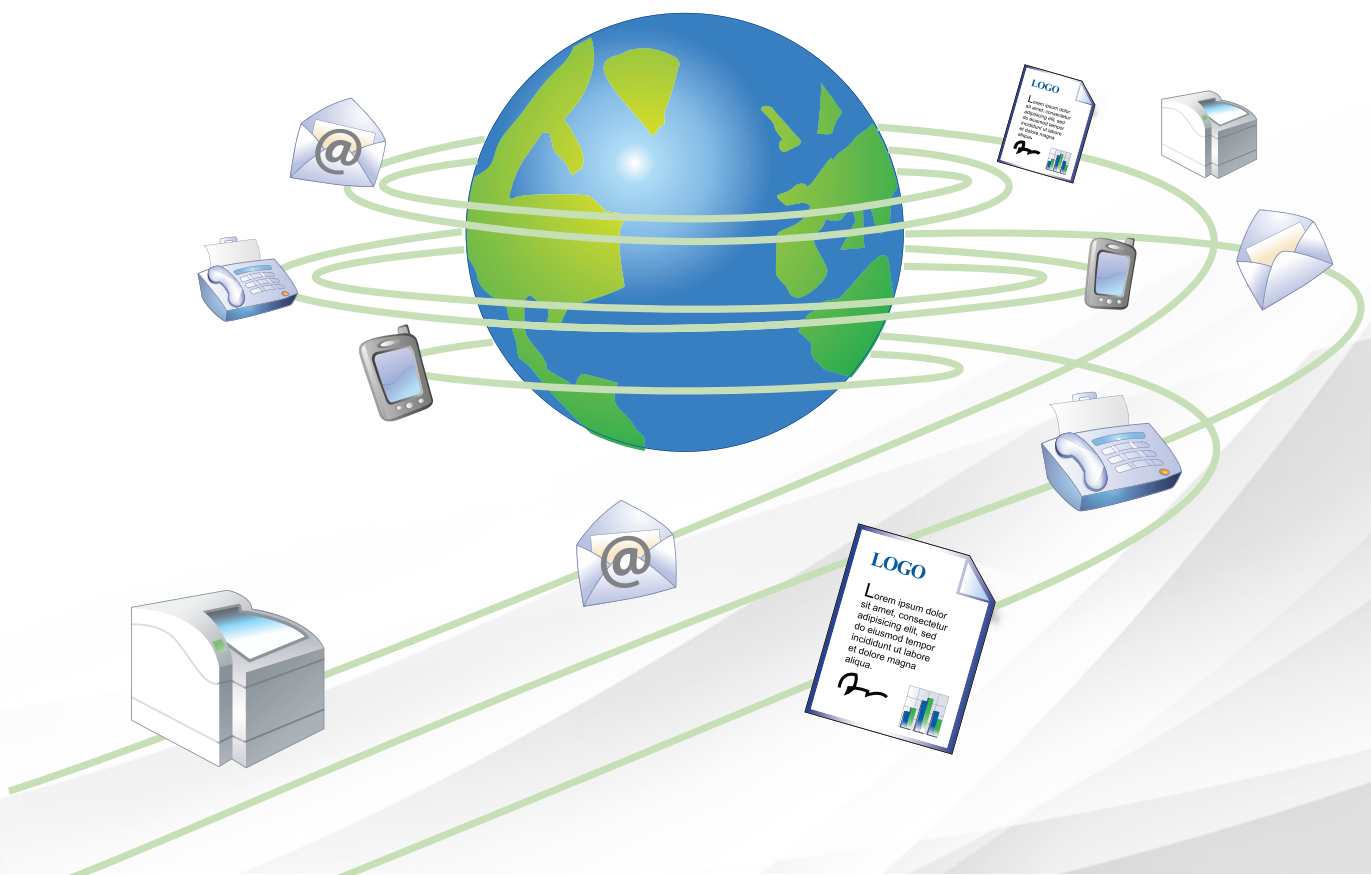
La composante technologique peut s'avérer la plus difficile à surmonter, en raison des offres et alternatives en constante évolution. L'entreprise doit soigneusement étudier différentes solutions avant de choisir celle qui répond le mieux à ses besoins.

Pour obtenir les résultats escomptés, l'entreprise doit collaborer avec un fournisseur de solutions :

- Qui audite et dialogue avec l'entreprise pour bien connaître son activité, mène une analyse approfondie de ses besoins et peut développer une solution sur mesure, adaptée aux exigences propres à l'entreprise, plutôt que d'adapter les processus métier à son offre de solution.
- Qui développe des solutions s'appuyant sur les processus et investissements en infrastructure opérationnels pour obtenir un coût total d'acquisition (TCO) réduit tout au long du cycle de vie de la solution.
- Qui fournit des services professionnels de qualité et met à disposition des équipes d'assistance pour garantir la disponibilité permanente de ressources qualifiées afin de participer rapidement à la personnalisation de la solution.
- Qui offre une gamme complète de solutions d'entreprise, de l'amélioration des processus métier à l'externalisation/ hébergement.
- Qui fournit des résultats concrets et mesurables, centrés sur des problématiques métier.

Résumé

Les entreprises sont confrontées au besoin de communiquer efficacement avec l'ensemble de leurs clients, sans compromettre la qualité et la pertinence des communications. De plus, les solutions de composition de documents automatisées s'avèrent essentielles à la réussite de l'entreprise. Une solution de composition de documents réussie s'étend à l'ensemble de l'entreprise pour minimiser les risques impliqués par ces investissements et simplifie les processus complexes dans le respect des pratiques en vigueur au sein de l'entreprise.



A propos de Cincom Eloquence

Cincom Eloquence est une solution logicielle d'automatisation des documents hautement intuitive qui permet d'atteindre un niveau inégalé de personnalisation en contexte et conformité. Avec de réelles fonctionnalités multicanales, son moteur de communication unique et polyvalent permet aux entreprises de concevoir, déployer, diffuser et gérer facilement de gros volumes de communications interactives et à la demande.

Cincom Eloquence permet aux entreprises de renforcer leurs relations clients, de minimiser les risques liés à la mise en conformité et de réduire les coûts d'exploitation par l'automatisation des processus documentaires clés grâce à une suite logicielle innovante facile à intégrer et à utiliser et qui délivre un retour sur investissement rapide et continu.

Grâce à une expérience de plus de vingt ans dans les solutions de gestion des documents, Cincom a aidé des centaines d'entreprises du monde entier à acquérir, renforcer et développer leurs relations clients, à minimiser les risques liés à la mise en conformité avec les réglementations en vigueur, à réduire les coûts d'exploitation et à accélérer la diffusion de leurs communications sous forme de documents.

A propos de Cincom

Pour tirer pleinement les avantages d'une solution d'automatisation des documents, il est important d'avoir comme partenaire une entreprise établie de longue date, fiable, sûre, couronnée de succès et ayant toujours fait preuve de solidité financière. Cela fait plus de 44 ans que Cincom se fixe pour objectif de fournir des solutions à haute valeur ajoutée, à faible risque et peu coûteuses, procurant en toute sécurité et cohérence un rapide retour sur investissement à des milliers de clients.

Cincom fournit des solutions logicielles et des services innovants pour les secteurs d'activités où la simplification métier est essentielle. Ainsi, des entreprises de renom du monde entier, telles qu'Allianz, Aviva, Barclays, BNP Paribas, CareSource, Carnival, Christian Children's Fund, Church Mutual, Crédit Agricole, Citibank, Générali, HCL Insurance, HSBC, MTL Insurance et Stater, pour n'en nommer que quelques-unes, s'en sont remises à Cincom.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à InfoEurope@cincom.com, appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site www.cincom.fr

Cincom, le logo Quadrant, Cincom Eloquence et Simplification Through Innovation sont des marques déposées de Cincom Systems, Inc.

Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2016, 2015, 2013 Cincom Systems, Inc. Imprimé aux États-Unis Tous droits réservés

FORM DS080207-2-A4-FR 10/16