

Les trois tendances clés de la collaboration et des échanges documentaires : de nouveaux défis pour les services informatiques

Satisfaire les exigences des professionnels en entreprise à l'horizon 2011 et au-delà

Contenu

- 1 Des collaborateurs dispersés à l'international, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise
- 2 La demande de documents dynamiques ne cesse de croître
- 3 Les services informatiques n'ont d'autre choix que de réduire les coûts en optimisant l'efficacité
- 4 Résultats
- 5 Demande d'informations

Les formats de communication aujourd'hui à la disposition des entreprises se sont multipliés, depuis les messages instantanés jusqu'aux blogues et wikis, en passant par des canaux plus classiques tels que le courrier électronique et les pages web internes. Toutefois, les documents (propositions commerciales, cahiers des charges, plans, contrats et autres rapports) demeurent le fer de lance de l'entreprise et les professionnels continuent à consacrer un temps non négligeable à la création et à l'échange de ces documents. Rien d'étonnant, par conséquent, à ce qu'ils réclament des outils de collaboration toujours plus efficaces.

Au moment où les services informatiques s'efforcent d'optimiser et d'étoffer les outils collaboratifs des entreprises, il leur faut tenir compte de trois tendances importantes et de leurs implications :

- Les équipes de projet constituées de plusieurs intervenants extérieurs devenant la norme, il est plus que jamais essentiel de préserver la sécurité en aval du pare-feu.
- Les documents dynamiques, sources de communications beaucoup plus efficaces et attrayantes, ont le vent en poupe.
- Réduire les coûts en augmentant l'efficacité demeure l'une des priorités absolues des décideurs.

Des collaborateurs dispersés à l'international, à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise

De plus en plus, les entreprises sont constituées d'équipes très largement dispersées sur le plan géographique. D'après une étude intitulée « Building the Future of Collaboration », réalisée en 2009 par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, 73 % des professionnels en entreprise collaborent au moins une fois par mois avec des personnes situées dans des pays et fuseaux horaires différents. Ces équipes étendues ne se composent pas exclusivement d'éléments internes. En effet, 67 % des collaborateurs déclarent travailler au moins une fois par mois avec des collègues d'autres entreprises. « Pour les professionnels, l'heure est plus que jamais à la collaboration. Les outils doivent donc tenir compte des habitudes de travail actuelles tout en ouvrant la voie à des méthodes de communication et de collaboration plus efficaces », indique Forrester Consulting.

Ces équipes dispersées sont bien évidemment les premières à avoir besoin de meilleurs outils de collaboration — surtout en matière d'échange de documents. Leurs membres collaborent et échangent fréquemment des documents avec des intervenants extérieurs — fournisseurs, partenaires, agences et clients. Or, ces pratiques toujours plus répandues risquent aussi de se révéler inefficaces et d'occasionner des problèmes de sécurité. Il est indéniable que la plupart des entreprises actuelles subiraient un lourd préjudice financier en cas de fuite d'informations confidentielles. C'est pourquoi les services informatiques se doivent d'adopter un outil de collaboration documentaire garantissant la protection des informations de l'entreprise, même lorsque les documents quittent le système de gestion documentaire ou franchissent le pare-feu.

L'exemple de *Bombardier*, premier constructeur mondial d'avions civils, est un cas d'espèce. Ce géant doit fournir à des pilotes et techniciens externes des manuels de formation très complets. « Alors qu'il nous fallait rendre ces documents facilement accessibles aux destinataires autorisés, nous nous sommes rendus compte qu'ils renfermaient quantité d'informations relevant de notre propriété intellectuelle que nous devons protéger », souligne Ken Knitter, responsable de la formation et de l'apprentissage via le web.

En évoluant vers la technologie PDF et une solution Adobe, Bombardier a économisé plusieurs centaines de milliers de dollars sur la diffusion de documents, notamment de manuels de formation, tout en contrôlant plus étroitement l'accès des différents intervenants à ses informations confidentielles.

« Adobe nous a permis d'économiser des centaines de milliers de dollars en distribution de manuels de formation et de contrôler l'accès aux documents. »

Ken Knitter
Responsable de la formation et de l'apprentissage via le web chez Bombardier

Marche à suivre par le service informatique

Faites le point sur les modes de collaboration documentaire dans votre entreprise. Comment les professionnels s'y prennent-ils pour collaborer et échanger des documents, et quels outils utilisent-ils actuellement ? Ce processus est-il rentable ? À quel stade le service informatique pourrait-il améliorer la collaboration documentaire entre des équipes hétérogènes et permettre ainsi de dynamiser les résultats ? Votre entreprise court-elle le risque de divulguer des informations confidentielles faute de sécuriser ses documents à l'extérieur du pare-feu ?

La demande de documents dynamiques ne cesse de croître

Les attentes en matière de documents évoluent. Avec des équipements et logiciels toujours plus nombreux pour faciliter la production de contenus sophistiqués, les professionnels en entreprise se tournent vers le multimédia pour communiquer des informations en contexte et générer des contenus plus attrayants. Ce faisant, ils amorcent et accélèrent la transition vers les documents dynamiques.

À la différence des documents statiques traditionnels, les documents dynamiques sont interactifs. Ils peuvent contenir des liens, des boutons, des calculs incorporés et des contenus sophistiqués tels que des dessins, des images, des vidéos, des pages web incorporées ou des formulaires. Ces documents dynamiques s'affichent et se comportent à l'identique sur l'ensemble des plates-formes. Faciles à créer, ils peuvent être partagés via les méthodes existantes. En outre, ces documents, qu'il est possible de sécuriser, s'intègrent rapidement aux processus ou systèmes de gestion documentaires en place.

Si la plupart des professionnels en entreprise affirment devoir créer des communications à fort impact au moins une fois par mois, ils sont 76 % à devoir combiner à cet effet plusieurs types de fichiers (texte, images, vidéos et formulaires), toujours d'après l'étude réalisée en 2009 par Forrester Consulting. Avec les documents dynamiques, ils s'acquittent de leurs tâches avec davantage de facilité et d'efficacité :

- **Communiquer sur des processus ou concepts complexes** — Les documents dynamiques permettent de véhiculer plus facilement des concepts complexes. Donner aux collaborateurs les moyens d'associer aisément des dessins, images et vidéos à leurs documents écrits — dans le cadre du développement d'un nouveau produit, d'une formation ou du sourcing logistique, par exemple — c'est aussi faciliter la compréhension et accélérer les prises de décisions.

Prenons l'exemple de *Sundt Construction*, l'une des premières entreprises de BTP aux États-Unis, qui gère des chantiers se chiffrant à plusieurs dizaines de millions de dollars et auxquels participent des centaines de sous-traitants et fournisseurs. Les chefs de chantiers et autres, qui utilisent des plans interactifs au format PDF, cliquent sur la partie du plan qui les intéresse et un lien les renvoie aussitôt vers la page ou la spécification détaillée correspondante. Ces raccourcis vers des pages spécifiques et vues détaillées leur permettent d'obtenir rapidement et facilement des réponses à leurs questions.

- **Réceptionner et traiter efficacement les contenus sophistiqués** — Les collaborateurs doivent plus que jamais être en mesure de consulter, réviser et valider facilement des contenus intégrant des photos, enregistrements audio et vidéos. Et ces échanges se doivent d'être tout aussi efficaces avec des participants moins à l'aise avec la technologie.

C'est ce genre de défi qu'a dû relever l'*OHIA (Ontario Homicide Investigator's Association)* au Canada, dont les dossiers comportent des photographies de scènes de crime, des enregistrements audio de dépositions de témoins, des rapports de police et des documents papier. La préparation des dossiers à déposer devant les tribunaux, qui s'effectuait manuellement, était une opération fastidieuse. De plus, il était extrêmement difficile de procéder à des recherches dans cette masse d'informations. L'OHIA a résolu ce problème en instaurant un processus de production électronique de documents (« e-disclosure »), mettant à profit la technologie PDF et les portfolios PDF. Ce processus est en cours d'adoption par les autorités de police de la province canadienne de l'Ontario. Enquêteurs et chargés de gestion constituent à présent un dossier électronique en quelques jours, alors que plusieurs mois étaient auparavant nécessaires pour préparer ces informations. Les inspecteurs disposent ainsi de davantage de temps pour leurs enquêtes ; la qualité des contenus et l'accès à ceux-ci par les tribunaux, les avocats et le ministère public se sont, par ailleurs, améliorés. Les services de police réalisent également des économies substantielles sur les coûts de diffusion et de papier, qui se chiffrent en dizaines de milliers de dollars pour les dossiers volumineux.

« Utiliser Adobe Acrobat pour combiner des contenus vidéo et audio ainsi que d'autres ressources numériques dans des fichiers PDF multimédias, c'est donner davantage d'impact aux communications d'entreprise. »

Harry Hemus
Fondateur de Dividi Projects

« Les logiciels Adobe font désormais partie intégrante de nos flux de production quotidiens. Sans eux, notre tâche s'avèrerait quasiment insurmontable. »

Bill Rue
DSI de Hassell

« Avec Acrobat, nous contribuons à réduire les délais nécessaires à la production et la validation des dossiers d'autorisation de mises sur le marché. »

Bruno Larmurier
DSI & Responsable Études
des Laboratoires LFB

- **Être plus convaincants** — Les documents dynamiques permettent de produire des présentations et propositions commerciales plus attrayantes. Un commercial peut ainsi associer des documents marketing et des supports de vente, y compris des vidéos de témoignages clients et des démonstrations de produits à exécution automatique, pour mieux convaincre ses clients des avantages de ses solutions.

Dividi Projects est une société de communication marketing basée au Royaume-Uni, spécialisée dans la création de présentations multimédias interactives pour les entreprises et les administrations. En faisant appel à des documents PDF interactifs, Dividi garantit à ses clients une identité visuelle et une conception graphique hors pair leur permettant d'interagir et de communiquer plus efficacement avec leur public cible. L'omniprésence du logiciel gratuit Adobe Reader® autorise la consultation des contenus sur tout type de plate-forme.

Marche à suivre par le service informatique

Évaluez les besoins en documents dynamiques, actuels et à venir, dans votre entreprise. Comment l'infrastructure informatique peut-elle mieux prendre en charge la montée en puissance des contenus multimédias au sein des documents, et les gérer efficacement ? Un recours accru aux documents PDF est-il de nature à dynamiser les communications et à réduire les coûts informatiques de votre entreprise ?

Les services informatiques n'ont d'autre choix que de réduire les coûts en optimisant l'efficacité

L'amélioration des processus métier et de l'efficacité de la main-d'œuvre fait partie des priorités absolues de nombre de dirigeants. En installant systématiquement les applications de productivité adéquates sur les postes de travail, le service informatique est à même de gagner ce pari et de doper l'efficacité des professionnels de plusieurs manières :

- **Révisions accélérées** — Les révisions de contenus font partie des tâches hebdomadaires, voire quotidiennes, pour la plupart des professionnels en entreprise. En même temps, les cycles de révision de documents instaurés entre une entreprise et ses fournisseurs, sous-traitants et clients peuvent aisément retarder un projet de plusieurs jours — voire de plusieurs mois. Raison pour laquelle les professionnels refusent d'avoir à exporter, envoyer par courrier électronique et importer manuellement les commentaires formulés par une multitude de réviseurs. Il leur faut un outil qui leur permette de mieux gérer et d'accélérer les révisions internes et externes, pour que les produits puissent être commercialisés plus rapidement et qu'ils soient plus réactifs face aux attentes de la clientèle.
- **Validations accélérées** — Que ce soit pour des motifs internes ou réglementaires ou pour des questions de conformité, une traçabilité des documents est généralement exigée : il s'agit de savoir qui a validé un document et quand. Les validations électroniques, qui peuvent être archivées avec le document d'origine, se révèlent particulièrement efficaces et limitent les risques en cas de doute ou de contentieux. Une solution de validation se doit d'être évolutive et de proposer à la fois une simple approbation électronique — de type tampon ou signature électronique — ou une technique mieux sécurisée comme la signature numérique.
- **Réutilisation de contenu facilitée** — Le reformatage et la réorganisation d'informations en vue de la création d'un nouveau document ou d'une nouvelle présentation handicapent la productivité de nombre de collaborateurs. L'étude Forrester révèle que 40 % des professionnels déplorent de ne pouvoir ni modifier, ni réutiliser du contenu PDF et d'être constamment contraints de revenir au fichier source d'origine. Ils souhaiteraient également pouvoir exploiter le contenu d'un fichier PDF dans d'autres formats.
- **Recherche accélérée d'informations** — Que le contenu d'une entreprise soit au format papier ou numérique, les collaborateurs perdent énormément de temps à rechercher des informations. D'après un rapport publié en 2009 par IDC, intitulé « Hidden Costs of Information Work (Doc.# 217936) », le temps consacré à la recherche d'informations est en moyenne de 8,8 heures par semaine, soit un coût annuel de 14 209 dollars par collaborateur. Un effort en la matière permettrait d'améliorer de manière significative la productivité.

- **Création et gestion optimisées des formulaires** — Même si quantité de formulaires internes circulent sous forme électronique (fichiers Microsoft® Word ou Excel, ou PDF statiques), ils font généralement l'objet d'un traitement manuel. L'automatisation de cette procédure fait rarement partie des priorités en raison du temps et des ressources informatiques nécessaires. Toutefois, une solution simple d'emploi, en libre-service, permettant aux professionnels d'automatiser le traitement des formulaires utilisés dans leur service soulagerait véritablement le pôle informatique. Il doit s'agir d'une solution intuitive de bout en bout, depuis la création et la diffusion de formulaires jusqu'à la collecte des données. Les logiciels de productivité remplissant d'ores et déjà ces conditions contribuent à réduire les coûts et évitent au service informatique d'avoir à gérer des applications supplémentaires.
- **Automatisation des tâches courantes** — Dans le cadre de processus internes ou conformes à la charte de l'entreprise, les collaborateurs peuvent être amenés à effectuer régulièrement une série de tâches spécifiques. Avant de publier un document sur le site web de l'entreprise, par exemple, les utilisateurs seront invités à se conformer à certaines directives concernant les modalités de sécurisation documentaire ou d'optimisation de la taille du fichier, ou encore les métadonnées à inclure. En automatisant ces tâches, l'entreprise dégage non seulement des gains de productivité, mais garantit également le respect des règles qu'elle a instaurées.

Marche à suivre par le service informatique

Identifiez, avec les responsables de secteur, les déficits de productivité au sein de votre entreprise. Les applications bureautiques actuelles répondent-elles aux besoins des utilisateurs, ou ces derniers « vont-ils voir ailleurs » pour trouver d'autres outils ? Quels gains de temps et d'argent pourraient être réalisés en unifiant l'environnement informatique avec les applications de productivité adéquates ?

Résultats

Pour aider l'entreprise à atteindre ses objectifs, le service informatique doit se montrer proactif, c'est-à-dire optimiser l'efficacité de la collaboration documentaire et introduire des méthodes de communication plus dynamiques. Les collaborateurs, qui recherchent d'ores et déjà activement de telles solutions, n'hésitent pas dans certains cas à introduire ces outils dans l'environnement de l'entreprise, compliquant encore la tâche des informaticiens. Pour que le succès soit au rendez-vous, le service informatique doit proposer des solutions de collaboration et d'échange documentaires d'une envergure suffisante pour répondre à la diversité des exigences des professionnels ; ces solutions doivent pouvoir être déployées de manière rentable au sein comme à l'extérieur de l'entreprise, présenter les caractéristiques requises pour préserver la sécurité et la confidentialité, et pouvoir être exploitées dans plusieurs langues, sur diverses plates-formes informatiques et par des utilisateurs aux profils multiples.



Demande d'informations

Pour être mis en relation avec un représentant Adobe et obtenir de plus amples informations sur les solutions Adobe de collaboration et d'échange documentaires, merci de bien vouloir compléter et renvoyer le formulaire ci-dessous.

* Champs obligatoires

COORDONNÉES DU CONTACT

Prénom *

Nom *

Fonction *

Nom de l'entreprise *

Numéro de téléphone *

Adresse électronique *

Pays *

État/Province

Code postal

INFORMATIONS SUR L'ÉTABLISSEMENT

Quel est votre secteur d'activité ? *

Quel est votre poste ? *

Combien de collaborateurs utiliseront ce produit ? *

GÉNÉRALITÉS

Questions ou commentaires

Attention ! En indiquant mes coordonnées, j'autorise Adobe et ses représentants (« Adobe ») à me contacter (par courrier électronique, téléphone et/ou courrier postal) à propos des produits et services Adobe, y compris les lancements et mises à niveau de produits, séminaires, événements, enquêtes, formations et offres spéciales. Je serai néanmoins en droit de refuser toute communication ultérieure et Adobe est habilitée à exploiter les informations que j'ai fournies conformément à la Politique de confidentialité en ligne d'Adobe.

Veuillez prendre connaissance de la Politique de confidentialité en ligne, publiée à l'adresse www.adobe.com/fr/misc/privacy.html