

HP Exstream



Documents
interactifs
intelligents

Technology for better business outcomes

www.hpexstream.fr





Rationalisation
des processus documentaires

Les entreprises exécutent au quotidien des centaines de processus métier. La plupart ont pour objectif d'optimiser leurs relations clients, alors que d'autres sont destinés à gérer les relations avec les collaborateurs.

Environ 70 % de ces processus s'appuient sur l'utilisation de documents ou consistent à produire des documents qui répondent à des besoins variés : collecte de données, envoi d'informations, etc. que ce soit pour le marketing, la communication interne, la vente, les services clients, etc.

Ces documents, ou communications, varient, en termes de format, de contenu, de canal de diffusion, etc. Ils peuvent néanmoins être regroupés en trois catégories :



Volume : documents générés pour un grand nombre de clients. Ces communications demandent des cycles de production planifiés. Ils exploitent de vastes quantités de données variables issues de différents systèmes et sources. Il peut s'agir de relevés mensuels, de factures, de marketing direct et de courriers clients.



À la demande : demandes ponctuelles d'un document spécifique. Ces processus émanent principalement de collaborateurs tels que des agents ou des conseillers du service à la clientèle qui demandent un document par le biais d'un système interactif. Le système envoie les données qu'ils ont saisies à un service documentaire qui compose la communication requise et la renvoie au système demandeur en temps réel. Les propositions, les devis et la correspondance en sont des exemples.



Interactif : les collaborateurs participent à la réalisation d'un document en saisissant des données ou en sélectionnant du contenu. Les documents interactifs incluent généralement les formulaires d'inscription, les propositions, les devis et la correspondance.

La plupart des entreprises déploient de nombreux systèmes et processus pour satisfaire ces besoins documentaires hétérogènes et tentent de les intégrer au moyen de projets onéreux. Ces tentatives se révèlent souvent inefficaces pour répondre aux objectifs métier et client et finissent par accroître les coûts de gestion et de prise en charge des systèmes.

Pour optimiser l'expérience client et, en parallèle, la productivité interne et la maîtrise des coûts, il faut une plate-forme d'automatisation des documents d'entreprise à même de prendre en charge tous les types de documents et de rationaliser les processus de gestion connexes.

Le **défi** lié aux *documents interactifs*



Si la création des documents en masse et à la demande est contrôlée par des systèmes et processus automatisés, les documents interactifs sont réalisés et gérés par les collaborateurs des différents services d'une entreprise. En général, celle-ci dispose d'un grand nombre de solutions et processus ponctuels destinés à traiter différents types de documents interactifs : certains servent à la création de lettres ou de correspondance générale, d'autres aux propositions et d'autres encore aux contrats, devis, formulaires, inscriptions, etc..

Les collaborateurs en contact direct avec les clients, tels que les agents, courtiers, conseillers financiers et chargés de clientèle, passent un temps considérable à remplir différents types de documents au moyen d'applications aussi variées que des traitements de texte, logiciels de gestion des achats et systèmes internes personnalisés. Cet environnement cloisonné monopolise l'attention des collaborateurs, n'offre aucun moyen de contrôle pour satisfaire les règles de conformité et la charte éditoriale de l'entreprise, et finit par être une source d'erreurs aussi fréquentes que coûteuses.

Pour tenter de contrôler cet environnement, les entreprises ont recours à des modèles développés ou pris en charge par le département informatique. En général, ils manquent de souplesse et empêchent le personnel au service de la clientèle de répondre aux demandes des clients. Quant à l'intégration avec les systèmes back-end, elle est inexistante ou implémentée au moyen de processus approximatifs et de projets coûteux. Au final, les coûts de maintenance et de développement sont exorbitants et le personnel en contact avec la clientèle ne dispose pas des outils dont il a besoin pour satisfaire les demandes, et le client est loin d'être satisfait.

Les documents interactifs sont souvent une étape isolée dans un processus métier beaucoup plus vaste. Dans certains cas, ils ont pour objet de collecter des informations servant à actualiser des bases de données ou à générer les documents finaux à envoyer aux clients. Les processus manuels tels que la ressaisie des données et la création de copies de document sont improductifs et sources d'erreurs fréquentes. Ces approches se soldent généralement par une augmentation des coûts et des risques pour l'entreprise.

Sans une plate-forme commune prenant en charge les documents interactifs, à la demande et de masse, les entreprises se retrouvent piégées par un environnement manuel, qui les empêche d'exploiter des gisements de croissance pourtant bien présents.

HP Exstream est une plate-forme d'automatisation complète pour la création et la production de tout type de documents dans l'entreprise, que ce soit pour une production de masse, interactive ou à la demande. L'environnement interactif propose une infrastructure commune pour gérer l'édition de tous les documents et l'intégration des documents édités aux systèmes d'information et de production de document. Les entreprises peuvent ainsi éliminer leurs solutions ponctuelles et processus manuels, optimiser la productivité de leur personnel et réduire les coûts, la dépendance vis-à-vis des ressources informatiques et le nombre d'appels passés au service client. Elles améliorent ainsi la satisfaction des clients.

HP Exstream est la solution qu'il vous faut

L'environnement HP Exstream est idéal pour les entreprises, tous secteurs d'activité confondus, qui veulent offrir à leurs collaborateurs en contact direct avec la clientèle, la souplesse et l'autonomie nécessaires pour créer des documents interactifs personnalisés et pertinents, adaptés aux attentes immédiates des clients, tout en maîtrisant les coûts de production au moyen d'une production centralisée.

Exstream LiveEditor offre aux commerciaux, agents, chargés de clientèle, courtiers et personnel de succursale, etc. une capacité « d'édition contrôlée » qui accélère la création de documents précis et garantit le respect des règles de communication de l'entreprise. Elle permet également aux départements de ressources humaines de gagner en efficacité dans les démarches d'inscription des employés aux avantages sociaux et d'autres activités chronophages de traitement des formulaires.

Le respect des règles de l'entreprise, le contenu et la conformité sont contrôlés au moyen de l'environnement centralisé de création et de production d'HP Exstream. Les documents interactifs sont livrés aux utilisateurs sous la forme de documents Live.

Bénéfices clients :

- Réduire les coûts et améliorer la cohérence des communications et des informations via l'élimination de solutions ponctuelles pour les documents directement remis aux clients (propositions, lettres, contrats, formulaires, etc.)
- Réduire les erreurs et les malentendus par le contrôle du contenu utilisable grâce à l'intelligence intégrée aux documents.
- Améliorer la satisfaction client en automatisant les opérations de suivi à partir de l'édition du document interactif : envoi de lettres personnalisées, de kits d'inscription, de brochures, etc.
- Réduire les coûts de formation des collaborateurs. Les formulaires papier, fastidieux à remplir, sont remplacés par des documents interactifs personnalisés et intelligents. La saisie d'un nombre restreint d'informations conditionne le remplissage automatique du reste du document.
- Réduire les coûts informatiques en limitant le nombre de documents et de modèles à développer et à maintenir.
- Réduire les coûts grâce à la centralisation de la production, de la distribution et de l'archivage des documents générés sur site.

Processus de correspondance **traditionnel**



1

Création des modèles

Le département informatique développe et gère nombre de systèmes personnalisés pour créer et déployer des milliers de modèles de correspondance. Résultat ? Des coûts de maintenance élevés, un contenu statique, et une utilisation inappropriée des ressources informatiques.



2

Recherche du modèle

Les utilisateurs recherchent le modèle qu'il leur faut parmi des milliers de documents, perdent du temps et peuvent facilement se tromper.



3

Remplissage du modèle

Les utilisateurs remplissent le modèle, sans assistance ni contrôle sur le contenu, les polices ou les règles à utiliser. Outre le temps passé, ils peuvent faire des erreurs, et donc porter atteinte à l'image de l'entreprise et accroître le nombre exceptions à gérer.



4

Envoi pour révision/approbation

Les utilisateurs envoient la lettre finalisée pour approbation. Le processus de révision et de retour compromet le délai de réponse.



5

Envoi au client

L'utilisateur imprime la lettre finale, écrit l'adresse et la poste, ce qui se traduit par des frais d'affranchissement élevés.

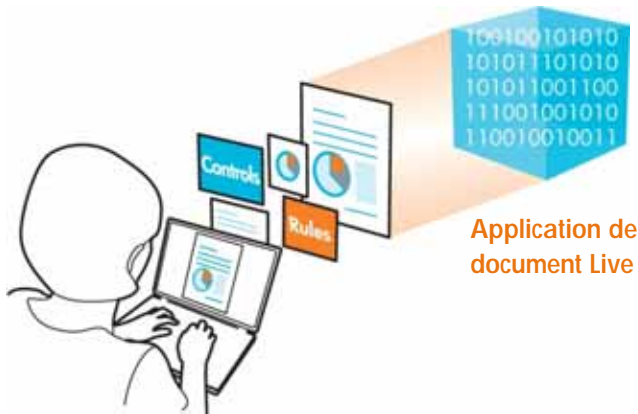


6

Traitement complet

Si d'autres documents doivent être envoyés au client, les utilisateurs doivent relancer le traitement complet. La gestion des dossiers et des archives sont des étapes qui viennent s'ajouter au processus.

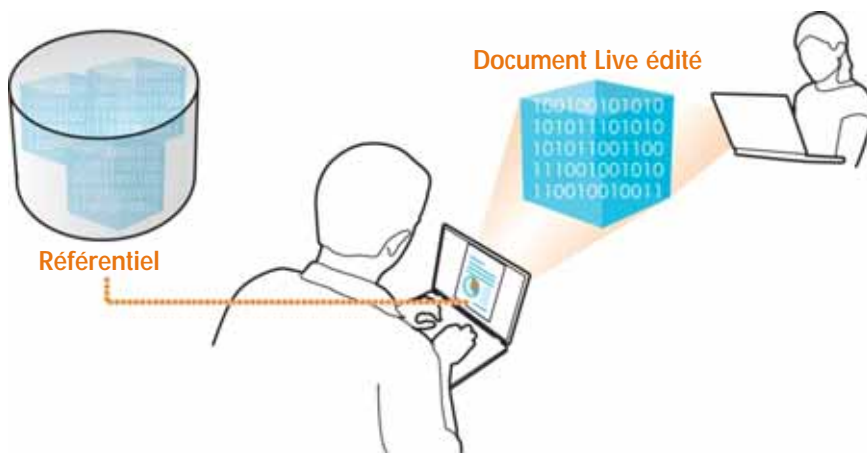
Processus de correspondance **HP Exstream Live**



1

Conception/déploiement de document Live

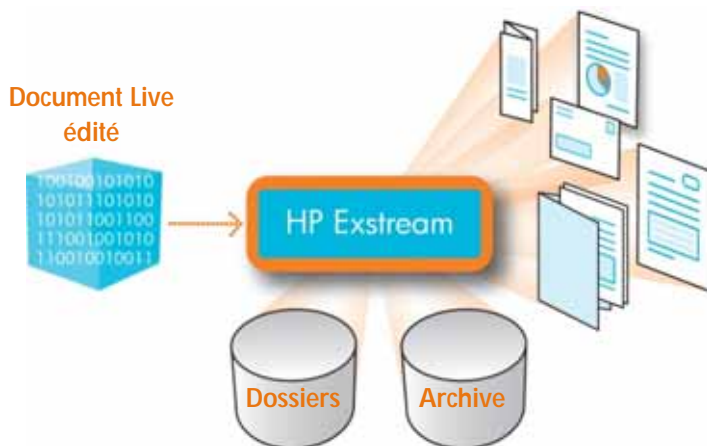
L'interface utilisateur HP Exstream permet de créer l'application de correspondance Live et de la déployer dans un référentiel commun où l'utilisateur peut aisément la récupérer. Le document Live est une application basée sur les rôles qui permet de respecter la charte éditoriale de l'entreprise et d'extraire le contenu des systèmes d'entreprise.



2

Édition et gestion des documents Live

Les utilisateurs sont guidés par une aide contextuelle et des pages d'entretien pour finaliser le document Live. Certaines sections sont pré-remplies avec un contenu pré-approuvé selon la sélection de l'utilisateur et d'autres permettent d'insérer du texte et des graphiques personnalisés. Le suivi automatique des révisions et l'écran de « contrôle des modifications » accélèrent le processus d'approbation.



3

Automatisation du traitement

Les documents Live sont extraits d'un référentiel commun, les copies sont faites pour les systèmes d'archivage et de record management. Les données et le contenu édités sont utilisés pour mettre à jour les systèmes d'entreprise et piloter le traitement automatisé.

Fonctionnement de HP Exstream Live

1

Conception/déploiement de document Live

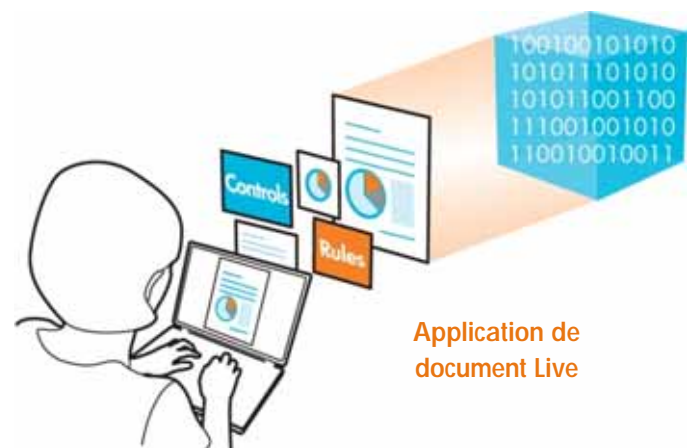
Les documents Live sont créés et développés dans l'environnement de conception visuel et collaboratif HP Exstream comme tout autre document. Avec HP Exstream, le développeur peut ajouter au document des contrôles et règles d'édition sur des zones pour gérer les interactions des utilisateurs, leur permettre de modifier certaines parties du document et en protéger d'autres.

Le développeur peut inclure une logique pour accéder à des sources de données externes et intégrer du contenu en fonction des données saisies dans certains champs. Selon les droits associés à son profil, l'utilisateur pourra effectuer certaines actions et déclencher d'autres processus.

Les développeurs peuvent également ajouter des fonctions interactives aux applications HP Exstream existantes, afin que tout document créé avec HP Exstream puisse devenir un document Live, et donc être réutilisé.

Une fois testée dans l'environnement de conception Exstream, l'application Live est traitée par le moteur HP Exstream qui produit le document au format à utiliser dans une application interactive.

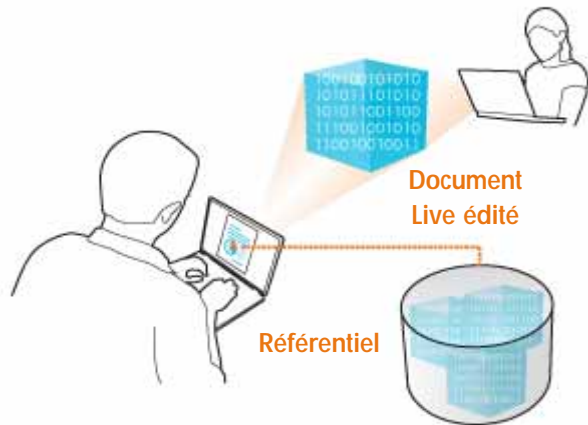
Les documents Live sont autonomes et portables. Ils peuvent être acheminés et gérés comme tout autre fichier de données dans l'entreprise. Grâce à leur



structure fondée sur XML, ces documents Live peuvent facilement être exploités par des systèmes externes tels que les solutions de gestion des contenus d'entreprise (ECM) et de gestion des processus métier (BPM) qui en extraient les données et le contenu.

2

Édition et gestion des documents Live



Les documents Live sont portables et peuvent être stockés dans le référentiel, accessible à tous les utilisateurs ou applications. Le LiveEditor, peut être exécuté dans un navigateur Web ou comme une application de bureau autonome, pour éditer les documents.

Les utilisateurs saisissent des informations dans des zones prédéfinies du document Live. Ces informations conditionnent l'inclusion ou l'exclusion automatique d'autres éléments tels que des sections, phrases, mots ou images.

Les droits des utilisateurs sont définis en fonction de leurs profils et de leurs attributions. Selon la logique intégrée au document Live, LiveEditor exploite les services Web ou d'autres connecteurs pour communiquer avec les systèmes d'entreprise ou externes. Par exemple, LiveEditor peut extraire automatiquement les informations correspondant à un client dès la saisie des données d'identification, et remplir automatiquement certaines parties du document d'après le contenu de cette ou de ces source(s).

Avec LiveEditor, les utilisateurs ont toute l'autonomie nécessaire pour éditer rapidement et à la demande des documents personnalisés, pertinents et fiables.

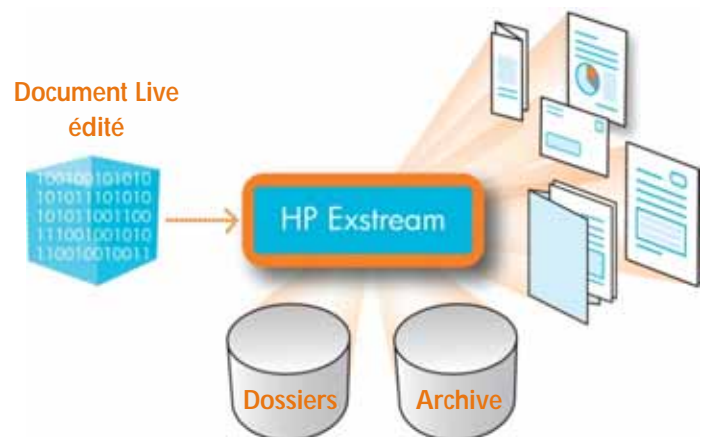
S'il n'existe pas dans l'entreprise de référentiel sécurisé ou facile à gérer, HP Exstream offre une infrastructure pour stocker et gérer les documents Live, optimisée pour le processus d'approbation. Cette fonction intègre les documents cruciaux créés dans l'entreprise aux processus back-end qui sous-tendent la gestion des dossiers, la composition des documents et l'impression ou la livraison centralisée.

3

Automatisation du traitement et de la production

Les documents Live édités peuvent être utilisés comme entrée dans le moteur HP Exstream pour déclencher d'autres processus. Il est possible d'extraire des données et contenus depuis le document Live et de les utiliser pour actualiser des systèmes d'entreprise, générer de nouveaux documents, déclencher des événements, réaliser des copies du document édité sous d'autres formats (notamment pour l'archivage et le publipostage), ou de les exploiter comme contenu dans un autre document pouvant être produit dans tout format (tel que AFP, PDF, PostScript®, etc.).

Les documents Live peuvent être utilisés comme modèles pour fournir des documents personnalisés à différents personnes. Grâce à une liste de distribution jointe ou définie, le moteur HP Exstream traite le document Live et les règles qu'il comporte pour générer des documents correspondant à chaque membre de la liste. Ainsi, une entreprise peut offrir à ses franchises ou filiales la possibilité d'adapter et de personnaliser les courriers de manière autonome, tout en garantissant le respect de certains contenus et de sa charte éditoriale. La filiale locale n'a plus qu'à ajouter le contenu voulu, fournir la liste de distribution et soumettre le document Live pour traitement.



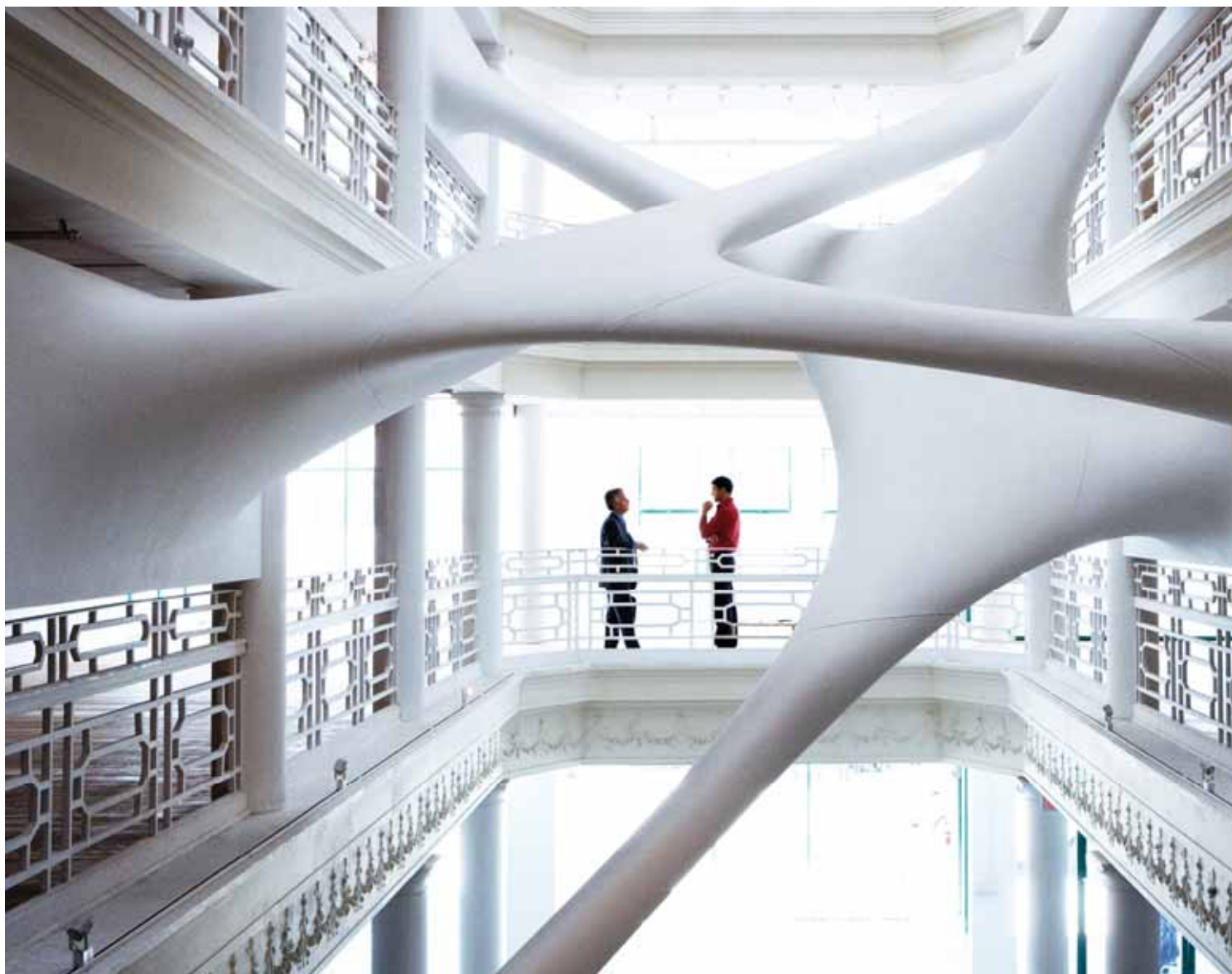
Contrôle, intelligence, automatisation

Les applications interactives dynamisent l'entreprise et lui permettent d'exploiter de nouveaux leviers de croissance.

Tout processus métier faisant intervenir des utilisateurs finaux dans la création de document ou tout processus de document interactif existant qui déclenche d'autres processus ou génère des documents peut être automatisé.

La solution HP Exstream permet d'automatiser les applications suivantes :

- Correspondance
- Offres, propositions commerciales
- Contrats
- Formulaires RH
- Réclamations / Déclarations de sinistre
- Dossiers d'inscription/d'ouverture de compte
- Publipostage





Avantages

- Élimination des solutions ponctuelles
- Expérience d'édition contrôlée de documents
- Création de tout type de document interactif
- Automatisation du traitement et de la production
- Automatisation et rationalisation des processus documentaires

Bénéfices

- Satisfaction accrue des clients
- Communications personnalisées
- Réduction spectaculaire des coûts
- Accélération de la mise sur le marché
- Gain de productivité
- Automatisation de la prise de décision
- Respect de la conformité
- Cohérence garantie sur l'ensemble des communications

Documents **interactifs** intelligents

Pour plus d'informations, www.hpexstream.fr

exstream.info@hp.com

© Copyright 2008 Hewlett-Packard Development Company, L.P. Les informations contenues dans le présent document sont susceptibles d'être modifiées sans préavis. Les seules garanties des produits et services HP sont exprimées dans les déclarations de garantie expresse accompagnant ces produits et services. Aucun autre élément de cette présentation ne saurait constituer une extension de la garantie. HP ne saurait être tenu pour responsable des erreurs ou omissions, techniques ou rédactionnelles, contenues dans ce document.

Microsoft, Windows, et Windows XP sont des marques déposées de Microsoft Corporation. Adobe PostScript est une marque déposée d'Adobe Systems Incorporated.

4AA1-8880FRE Rév. 1er février 2009

Effective communications. Multiple channels. **One solution.**



*Une communication efficace, des canaux multiples. Une solution unique.