

Digital Office - Actualités

## Booster son savoir-faire 10 - Votre check-list vers le succès

### Six astuces pour une mise en œuvre réussie d'un projet ECM

**L'introduction d'une solution de gestion intelligente de l'information moderne est l'étape cruciale d'une transition numérique, en particulier pour les PME. Il est donc primordial de planifier et d'anticiper toutes les étapes d'un projet menant à la livraison d'une solution ECM. Nous vous donnons ici six astuces utiles pour une mise en œuvre réussie.**

#### ECM - Qui se cache derrière cet acronyme ?

Les solutions ECM (« Enterprise Content Management ») regroupent des procédés intelligents qui peuvent dématérialiser partiellement/totalement les processus afin de faciliter considérablement les activités quotidiennes. Cela regroupe la collecte, la gestion, le stockage, la conservation et la fourniture d'informations. Ces activités sont critiques, surtout pour les PME. Selon les secteurs d'activités et les besoins de chaque entreprise, différentes solutions existent dans le but de simplifier les processus et les flux de travail.

#### Voici quelques exemples de réalisations concrètes :

- La reconnaissance automatique du contenu des factures jusqu'aux processus d'approbation prédéfinis
- Une gestion centralisée de toutes les données sensibles de l'entreprise, des contrats jusqu'aux SLA (« Service Level Agreement »), en passant par la gestion des heures. Une conformité stricte à la loi et aux exigences demandées lors des audits est intégrée, ce qui représente un atout considérable.

- Le traitement numérique du courrier entrant avec automatisation et archivage conforme aux exigences réglementaires.

#### De plus en plus d'entreprises investissent dans les solutions ECM

Les nombreux avantages offerts par une gestion intelligente de l'information convainquent un nombre sans cesse plus important d'entreprises à franchir le pas. En effet, face aux valeurs ajoutées de ces solutions ECM, les réticences restantes disparaissent les unes après les autres. Selon une étude de Bitkom, 68 % des entreprises interrogées avaient déjà décidé d'introduire une solution ECM à fin 2020. De fait, 90% de ces entreprises sont déjà accompagnées par des experts externes dans les domaines de l'informatique et de la numérisation. Ainsi, toute entreprise qui déciderait d'investir dans un tel système ne courrait pas le risque de se retrouver dans la position d'un pionnier solitaire sur la voie de la transformation numérique, mais pourrait au contraire s'appuyer sur l'expérience et l'expertise acquises par de nombreux acteurs. Nous avons compilé six conseils incontournables dans cette transformation.

## 1. Un engagement de la direction

Il est crucial que l'ensemble de la direction soutienne la décision d'introduire une solution ECM. Sur la voie de cette transformation, l'expérience montre que vous rencontrerez le scepticisme de certains collaborateurs, quelques obstacles et des défis techniques qu'il vous faudra résoudre. Avec un leadership fort et argumenté, les décisions seront défendues avec conviction et assurance. Le succès vous donnera raison.

## 2. Un état des lieux honnête

À quel stade d'avancement se trouve actuellement votre entreprise ? Où en êtes-vous de la numérisation de vos processus ? L'évaluation analytique de votre situation est une étape sine qua non à l'introduction réussie d'une solution ECM. Elle seule permettra d'obtenir une réelle valeur ajoutée par la suite. Où les tâches répétitives sont-elles identifiées ? Où les collaborateurs sont-ils retenus ou détournés de leurs missions principales par des tâches administratives supplémentaires ? Classez les objectifs par ordre de priorité. Quelles seraient les automatisations apportant la plus grande valeur ajoutée ?

## 3. Des objectifs réalistes

Passez en revue les données existantes et développez le projet de numérisation de vos processus pour en tirer une ambition réaliste. Personne ne gagnera à ce que vous fixiez la barre trop haut. La stratégie des petits pas, un déploiement étape par étape sera ici le plus efficace. En effet, il est reconnu que de petits succès, même partiels, mais gérables, peuvent démultiplier votre efficacité.

## 4. Le support d'un savoir-faire externe

La mise en oeuvre d'une solution ECM est un projet

numérique complexe qui doit déboucher sur le parfait fonctionnement de tous vos nouveaux processus. Il est donc fortement recommandé d'impliquer les experts dès le début du projet. Non seulement ils doivent démontrer une parfaite maîtrise de l'informatique, mais il est également impératif qu'aucun de vos processus n'ait de secret pour eux. Ce n'est qu'alors que la numérisation de vos processus pourra être introduite ou adaptée avec succès. Grâce à l'expérience acquise lors de nombreux projets, ces experts savent anticiper où risqueraient de se produire les erreurs, où les obstacles pourraient apparaître. Leur aide est donc nécessaire. Pour un projet réussi au timing maîtrisé et aux coûts limités, n'hésitez pas à faire appel à ces experts.

## 5. L'implication de vos collaborateurs

Ils sont votre plus grand atout, ils connaissent les processus qui doivent être numérisés. Tirez profit de leur expérience, motivez-les, illustrez-leur les avantages offerts par le déploiement d'une solution ECM, formez les personnes clés et vous obtiendrez une équipe motivée et impliquée qui saura apprécier de travailler dans une entreprise dotée des dernières facilités technologiques.

## 6. L'erreur comme sources d'apprentissage

Sur le lieu de travail, les erreurs sont admises. Même les processus numérisés peuvent, dans un premier temps, présenter un potentiel de correction. Simplement parce que les objectifs n'étaient peut-être pas assez précis, que les spécifications n'étaient pas correctes, que des travaux nécessaires ont été oubliés ou qu'il manque encore certaines interfaces avec d'autres systèmes... Les possibilités d'erreur sont multiples. Il s'agit-là d'un aléa admis dans le cadre de la numérisation des processus. Identifiez ces dysfonctionnements dès que possible, ainsi ils pourront être adaptés pour ensuite fonctionner sans heurts et sans erreurs.

### Graphax SA

Rue du Grand-Pré 4  
1007 Lausanne

058 551 19 19  
romandie@graphax.ch  
www.graphax.ch

Graphax SA, dont le siège social est situé à Dietikon, compte huit succursales en Suisse et emploie environ 190 personnes. Grâce à une large gamme de services et à notre équipe d'experts, nous comptons parmi les principaux fournisseurs de technologies innovantes dans les domaines de la gestion de contenu d'entreprise, des services informatiques, de la gestion de parc d'imprimantes et des solutions complètes pour le flux de documents numériques et papier sur le marché B2B.