

Enterprise Content Management - News

## Un travail hybride efficace grâce à une solution ECM

### Travail mobile et hybride : l'efficacité comme fil conducteur

Travailler ensemble où que vous soyez : ce qui semblait être de la science-fiction il y a encore quelques années est devenu aujourd'hui une réalité bien ancrée. Travailler de façon mobile et hybride est devenu courant dans de nombreuses entreprises, et cette tendance n'est pas prêt de s'inverser. Or, ce nouvel environnement de travail représente de grands défis pour l'efficacité et l'organisation des entreprises. La solution résiderait-elle dans un système d'ECM intelligent ?

Vos collaborateurs attendent des solutions de travail modernes

Pendant le confinement, c'était l'unique solution. Mais aujourd'hui, la majorité des employés ne peuvent plus imaginer une vie professionnelle sans télétravail ou sans une solution de travail mobile. En effet, le souhait de retourner régulièrement dans les murs de l'entreprise se fait de plus en plus sentir. Une étude de McKinsey & Co. montre par ailleurs les tendances suivantes : alors qu'avant la pandémie de Covid-19 les deux tiers des employés interrogés souhaitaient encore travailler principalement au bureau, la majorité (52%) souhaite aujourd'hui un modèle hybride, c'est-à-dire un équilibre entre présentiel et mobilité. Et 11% affirment même préférer travailler exclusivement à domicile. Après la période difficile du confinement, un gros tiers seulement des personnes interrogées choisit encore le temps plein dans les locaux de leur employeur. La plupart des entreprises réagissent déjà à cette évolution en mettant en place des réglementations appropriées, mais elles restent confrontées à de grands défis.

Les défis du travail au quotidien

Si, jusqu'à présent, l'accent était souvent mis sur la continuité des opérations, de nombreuses entreprises se penchent désormais de plus en plus sur l'efficacité de leurs processus et de leur fonctionnement. Ce qui est sûr : les méthodes traditionnelles « analogiques » ne fonctionnent plus si les employés veulent et doivent concrètement travailler hors des locaux de leur entreprise. Mais même les environnements de travail déjà partiellement numérisés rencontrent des limites dans une organisation de travail hybride : les erreurs, problèmes de coordination, lenteurs, doubles saisies et autres points faibles fragilisent l'efficacité globale. Autant de raisons pour mettre en lumière les cinq plus grands défis à relever pour une organisation hybride efficace.

1er défi : l'indisponibilité des documents impacte l'efficacité du travail hybride

La mise à disposition aléatoire des documents constitue un problème fondamental pour presque toutes les équipes hybrides. Lorsque des documents sont accessibles chacun à sa manière,

sous forme numérique ou analogique, au sein de plusieurs systèmes, voire même classés à différents endroits, les collaborateurs éprouvent de grandes difficultés à accéder au moment voulu à toutes les informations pertinentes et à les traiter systématiquement dans les délais. Le traitement de documents physiques tels que le courrier postal, les factures, les bons de commande ou les contrats s'avère alors particulièrement fastidieux : s'il n'est pas possible à plusieurs personnes d'accéder simultanément à un même document depuis différents endroits, les retards deviennent préjudiciables. Sans parler des processus de validation eux aussi extrêmement difficiles à mettre en œuvre dans un tel contexte.

2ème défi : la diversité des outils ralentit les équipes hybrides

Des interfaces, applications et outils de collaboration en réseau sont souvent déjà disponibles. Toutefois, la quantité n'est pas synonyme d'efficacité. En effet, lorsque différents systèmes coexistent indépendamment les uns des autres, la recherche d'informations devient vite complexe. Il manque ici des autorisations d'accès, là les structures sont dupliquées sur les serveurs ou sur les clouds internes. Résultat : des versions très différentes d'un même document coexistent entre des applications comme Microsoft Teams et des plateformes comme Microsoft SharePoint, ou dans des outils de gestion de projet comme Trello, ainsi que dans différents systèmes de sauvegarde de fichiers ou autres appareils mobiles. La comparaison des versions et l'accumulation des tâches font perdre un temps précieux.

3ème défi : le classement et l'archivage nécessitent d'être repensés

L'approche classique de l'archivage correspond à des rayons de classeurs. Cela n'a jamais vraiment fonctionné, même en présentiel. En effet, une fois la feuille de papier disparue dans un meuble de classeurs, il était souvent difficile de la retrouver. La mission est quasiment impossible quand les données archivées sont utilisées par les équipes

de collaborateurs mobiles. Le classement local centralisé physiquement est simplement hors sujet dans le contexte du travail hybride. Or le challenge est que de nombreuses entreprises ne disposent toujours pas d'une solution appropriée pour leur archivage numérique.

4ème défi : la protection des données dans les équipes hybrides

Qu'il s'agisse d'un projet sollicitant des données confidentielles de clients ou d'un archivage conforme RGPD avec ses obligations strictes de suppression, la protection des données joue désormais un rôle particulier dans le quotidien de chaque entreprise. En effet, si les collaborateurs de l'entreprise sont maintenant éparpillés sur plusieurs sites distants, il devient crucial de veiller à ce que certaines informations restent strictement dans l'entreprise. Un constat régulier est que la solution en place ne répond pas à certaines exigences légales, ou n'est tout simplement pas assez flexible dans la gestion des droits d'accès. En effet, il ne suffit pas que les autorisations soient clairement réglementées, il faut encore qu'elles soient correctement traçables, jusqu'à l'enregistrement quotidien des accès, afin de ne pas enfreindre les règles de protection des données.

5ème défi : les solutions doivent s'intégrer de manière transparente

Il existe de nombreuses solutions pour relever les défis du travail hybride. Les entreprises ne doivent cependant pas perdre de vue l'essentiel : permettre aux collaborateurs mobiles de suivre le déroulement des tâches et des processus clés. Commencer d'un coup avec des processus entièrement nouveaux peut rapidement submerger les employés. Aussi, un système trop complexe est long et coûteux à déployer. Pour travailler ensemble efficacement en mode hybride, il faut une solution qui s'intègre parfaitement au travail quotidien de chaque employé, et qui fasse tomber les frontières entre présentiel et travail mobile.

Enterprise Content Management : travailler de façon hybride en toute simplicité

Pour relever ces défis, de nombreuses entreprises optent pour un ECM (Enterprise Content Management, ou Gestion de contenu d'entreprise). Il facilite à bien des égards la collaboration au sein d'équipes hybrides grâce aux valeurs ajoutées suivantes :

- Relier les différents systèmes et permettre un échange efficace de fichiers et d'informations
- Rendre l'information accessible à tous et à tout moment
- Rendre possible la collaboration, quels que soient les appareils utilisés, l'heure et le lieu
- Réunir la version numérique des archives indépendamment de leur localisation, de façon si possible centralisée
- Respecter les directives de protection des données et les dispositions légales

Le déploiement d'un ECM peut s'effectuer étape par étape, et il offrira de premiers résultats à court terme. Les approches respectant les "best practices" garantissent un démarrage pratiquement immédiat tout en anticipant les développements et extensions futurs.

Quand la nouvelle manière de travailler et efficacité vont de paire, grâce à un ECM

Opter pour une solution ECM unique permet de numériser facilement un grand nombre de

processus éprouvés, de procédures standardisées et d'activités régulières. Cela permet aux équipes hybrides de travailler ensemble sur des projets, améliorant ainsi considérablement leur efficacité globale. Les applications les plus courantes englobent par exemple la réception numérique du courrier, le dossier numérique du client ou du personnel, la gestion des e-mails, les flux de travail pour les processus de validation, l'intégration de Microsoft 365, Teams et autres applications, les archives numériques, l'accès mobile via divers terminaux et la sécurisation de l'environnement d'impression.

Solutions par département à l'échelle de l'entreprise :

- Gestion des emails
- Gestion du courrier entrant
- gestion des factures gestion des contrats
- Gestion de la Qualité
- Gestion du dossier du Personnel
- Gestion du dossier Client
- Automatisation des processus

Valeur ajoutée pour les entreprises :

- Gestion efficace des documents
- Connaissances sécurisées à long terme
- Automatisation des processus
- L'information est trouvée facilement
- Respect des exigences légales
- Haute sécurité garantie

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.