

Information Management - News

Know How Booster 19

Le traitement électronique du courrier entrant, premier pas vers la numérisation

Hormis le flux d'information qui quitte l'entreprise, le courrier entrant est la deuxième interface incontournable avec le monde extérieur. Qu'il s'agisse de communication avec des clients et des partenaires commerciaux ou de tout autre type d'échange d'informations, il est impossible d'imaginer une entreprise fonctionner sans courrier entrant. Et dans ce domaine, tant le mode de transmission que le traitement des informations ont toujours été accompagnés de changements.

Du simple courrier manuscrit aux multiples méthodes de transmission numérique, sans oublier le fax ou le courrier interne de chaque société, le courrier personnel classique ou les systèmes de courrier pneumatique, l'évolution a été continue. Et ici comme ailleurs, ceux qui ne sont pas à la hauteur se font facilement distancer.

Numériser n'est pas sorcier

Aujourd'hui, une entreprise à la page ne peut se passer d'un traitement électronique du courrier entrant. Recevoir des e-mails est une chose, mais numériser tous les courriers entrants, les gérer électroniquement et les mettre à disposition pour les bonnes opérations de l'entreprise en est une autre. La valeur ajoutée est incontestable. Rapidité du traitement, accessibilité depuis n'importe quel poste de travail muni de l'autorisation correspondante, transmission facile en interne et archivage sûr, rapide et peu encombrant.

Par contre, tous les courriers entrants dans l'entreprise n'arrivent pas forcément sous la forme d'un e-mail ou d'un autre format digital.

Types de courrier entrant et traitement

Le courrier au format e-mail sera traité facilement. Il en va de même pour un document annexé, généralement au format PDF.

Le traitement du courrier papier est par contre un peu plus complexe. Celui-ci doit d'abord être scanné et numérisé. Une fois converti dans un format approprié, il devient dès lors disponible pour un traitement numérique. Le traitement sera identique pour diverses notes, comme celles prises par exemple lors d'une conversation téléphonique. Tous ces fichiers se retrouvent alors eux-mêmes considérés par le système comme des courriers entrants. Il faut savoir que ces fonctions de prise de notes électroniques sont aujourd'hui présentes dans tous les programmes courants.

Mais la maîtrise de ces nombreux types de traitement représente un effort conséquent pour l'entreprise. En effet, les différents types de fichiers joints aux e-mails, la question des interfaces et de la compatibilité des logiciels avec les scanners et les programmes de chacun des services de l'entreprise, etc. compliqueront certainement les choses. Et sont, accessoirement, autant des sources d'erreurs potentielles.

Regrouper tous ces courriers et uniformiser leur gestion par les moyens traditionnels représentent clairement un effort considérable. Car si regrouper tous les types de courrier entrant est une chose, donner accès aux utilisateurs à toutes les informations recueillies en est une autre. Et pour les relier entre elles, encore faudrait-il que leur format soit uniformisé. C'est une tâche d'autant plus délicate que le nombre de systèmes souvent différents est important.

Un ECM intègre également les courriers entrants avec facilité et rapidité

Le déploiement d'un Enterprise Content Management, ou ECM, permet de résoudre cette problématique de manière rapide, simple et fiable.

En résumé, la définition d'un ECM regroupe toutes les mesures visant à "saisir, gérer, stocker, préserver et mettre à disposition des collaborateurs les informations et documents souhaités". Toutes les données et tous les processus de l'entreprise sont donc rassemblés et traités dans un système unifié. Le partage de l'information est automatisé dans tous les systèmes qui y sont intégrés et en conséquence, les données sont donc immédiatement disponibles partout sous la forme appropriée, sans effort manuel.

Les avantages pour le sujet qui nous intéresse ici, les courriers entrants, sont évidents. Certes, les documents entrants doivent toujours être scannés. Mais grâce au logiciel du scanner intégré dans l'ECM, les données sont transmises puis transformées et ainsi disponibles sans effort dans tous les systèmes connectés. Les informations en provenance d'autres sources seront traitées avec la même logique.

Le secret ici est que les informations ne sont pas considérées comme un document rigide. Le contenu (content) est traité indépendamment de toutes les données structurelles d'origine, comme le formatage d'un document. Le contenu pur peut être facilement transféré vers d'autres outils et logiciels, à condition qu'ils soient intégrés dans le système global. Il y est ensuite formaté pour répondre aux besoins de chaque plateforme.

Conclusion

Les subtilités techniques ne sont pas ici le point d'intérêt central du client, à savoir la direction de l'entreprise. Elle mettra par contre certainement l'accent sur l'économie de travail conséquente et la réduction des coûts, ce qui représente un grand intérêt. Les spécialistes de Graphax SA sont à votre disposition pour vous conseiller et vous aider.

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 l'information, de la gestion de parc d'imprimantes et des solutions complètes pour le flux de documents numériques et papier sur le marché B2B.