



LIVRE BLANC

Intelligent Document Processing,
l'accélérateur de votre transformation
digitale

*Gagnez la bataille de l'expérience client
et de l'efficacité opérationnelle*

Un livre blanc

sponsorisé par



SOMMAIRE

LA DONNÉE, CATALYSTE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE.....	4
1. La Capture d'Information, essentielle aux initiatives d'automatisation	5
Définition.....	5
La Capture d'Information pour disposer de données exploitables.....	6
Les solutions de Capture d'Information se généralisent.....	6
Les limites des solutions de capture traditionnelles	7
2. L'Intelligent Document Processing (IDP)*, une nouvelle génération de solutions de Capture.....	8
L'IDP exploite la puissance de l'intelligence artificielle	9
L'IDP pour accroître l'efficacité opérationnelle.....	9
L'IDP pour améliorer l'expérience client	9
L'IDP pour détecter les fraudes et assurer la conformité	10
3. Les usages de l'IDP	11
La Digital Mailroom pour augmenter la productivité	11
L'IDP pour rationaliser les processus d'entreprise	11
L'IDP pour améliorer la gestion de dossiers	12
L'IDP pour enrichir les applications métier	12
4. L'IDP s'intègre avec les autres technologies d'automatisation des processus	13
L'automatisation de bout en bout avec le Business Process Management (BPM)	13
Ouvrir les solutions de Robotic Process Automation (RPA) aux informations non structurées.....	14
Les solutions de Business Intelligence doivent s'appuyer sur des données complètes et valides.....	14
 ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION DIGITALE AVEC UNE STRATÉGIE IDP	 15
 Retour d'expérience : L'adoption de L'IDP ITESOFT à la Caisse des Dépôts	 17
 L'IDP par ITESOFT : Performance, Ouverture, Sécurité.....	 18
 L'IDP d'ITESOFT, au cœur de sa plateforme d'automatisation des processus métier	 19

**Par convention de lecture, ce document utilise le sigle « IDP » pour évoquer l'Intelligent Document Capture / traitement intelligent de documents.*



LA DONNÉE, CATALYSTE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE

Dématérialiser les documents et processus d'une organisation est un levier essentiel pour la rendre **plus efficace, plus résiliente et plus adaptable**. La crise sanitaire est venue rappeler à cet égard que la digitalisation des échanges est un levier clé dans la continuité d'activité.

En effet, les **technologies numériques** transforment profondément les modèles économiques, et les organisations consacrent de moins en moins de ressources à simplement gérer leur activité et toujours davantage à **innover et transformer leur mode de fonctionnement**. À l'ère de l'information, les données alimentent les **processus métier** et informent les **arbitrages**, permettant d'être beaucoup plus proactif.



L'information est le moteur du 21^e siècle et la 'data' en est le nouveau carburant.

Peter Sondergaard,
Executive Vice President, Gartner

Organisations et individus dépendent plus que jamais des **données** et du **contexte** pour prendre des **décisions éclairées** : accorder un prêt, rembourser un sinistre, payer un fournisseur, délivrer une prestation sociale... En réalité, avoir des données complètes et valides est un atout essentiel pour disposer d'un avantage compétitif et améliorer la satisfaction et la rétention client. Les organismes publics, par exemple, **automatisent** leurs processus pour **réduire les coûts** et **améliorer le service** usager, tandis que les banques et assurances déploient des processus digitaux de souscription et de vie du contrat pour **gagner de nouveaux clients** ou les conserver.

Répondre à ces objectifs dans une économie basée sur l'information nécessite un **accès en temps réel à toutes les données entrantes**. Cependant, un nombre

impressionnant d'informations réside encore dans des formats non structurés (c'est-à-dire lisibles par un individu mais pas directement exploitables par un ordinateur). Les analyses montrent que jusqu'à **80 % des informations reçues sont non structurées**, que ce soit au format papier ou sous forme de fichier numérique (comme un PDF), avec des volumes en croissance toujours plus forte.

Les solutions de **Capture d'Information** offrent la capacité d'acquérir, **comprendre et catégoriser automatiquement ces contenus non structurés** ainsi que d'en extraire et en valider les données pertinentes pour les mettre à disposition des métiers.

Sans solution de capture moderne pour transformer des contenus non structurés en informations exploitables, les organisations risquent de prendre de **mauvaises décisions** fondées sur des données incomplètes, de ne pas respecter les exigences de **conformité** ou de ne pas délivrer une **expérience client** optimale. Leur stratégie de Capture d'Information a un impact direct sur les **coûts**, la **performance**, la **satisfaction** des parties prenantes et leur **compétitivité**.



Pour de nombreuses entreprises avec lesquelles je me suis entretenu, il semble que 80 à 90 % de leur contenu se compose toujours d'informations non structurées.

Bob Larrivée,
analyste en chef, AïM Market Intelligence

Ce livre blanc a été conçu pour vous permettre de découvrir ce qu'est la Capture d'Information, pourquoi les organisations doivent se doter de capacités avancées de capture, en quoi l'IDP est un élément clé de la transformation digitale et quels en sont les cas d'usage et la manière de démarrer.

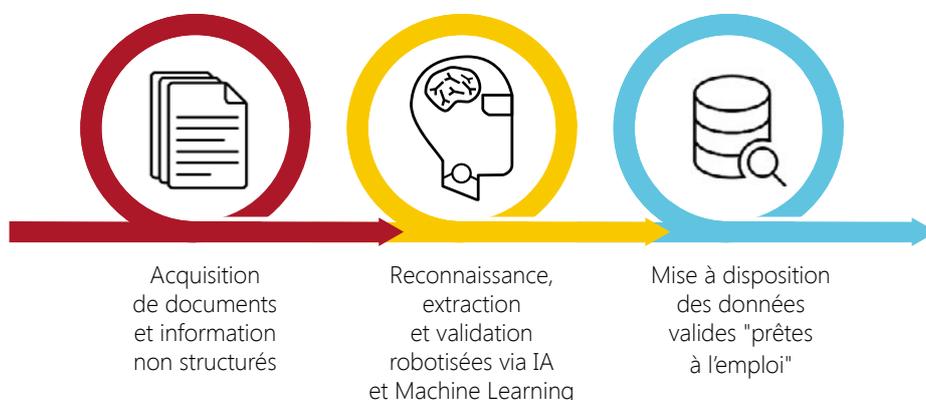
1. LA CAPTURE D'INFORMATION, LEVIER DES INITIATIVES D'AUTOMATISATION

DÉFINITION

Dans sa forme la plus simple, la Capture d'Information couvre **l'acquisition**, la **classification**, **l'identification**, **l'extraction** et la **validation des informations pertinentes** à partir de contenus non structurés ou semi-structurés. Elle se compose de services qui permettent aux organisations de piloter leurs flux de documents par tout type de canaux – au format papier ou électronique – pour les transformer en données validées à disposition des métiers et du système d'information.

Les médias d'entrée peuvent être sous la forme d'images (documents photographiés...), de voix, de vidéos, de messages texte (SMS / chat / médias sociaux). Les technologies de capture comprennent l'OCR¹, la RAD²/LAD³, la manipulation d'images, de textes, d'objets... et se basent sur une combinaison d'algorithmes, d'intelligence artificielle et de machine learning pour maximiser les résultats en termes d'automatisation, tout en minimisant les erreurs et les confusions.

Figure 1 - Processus de capture d'un contenu non structuré vers des données structurées



1 OCR (Optical Character Recognition) : Conversion d'un document 'image' (écriture manuelle ou texte imprimé) en texte encodé pour une interprétation par un ordinateur.

2 RAD (Reconnaissance Automatique de Document) : Identification et classification automatique d'un document en fonction de sa nature (Facture, Avoir, Carte d'identité, Bulletin de salaire...)

3 LAD (Lecture Automatique de Document) : Extraction automatique des informations – champs de données ou index – d'un document numérique (par exemple Date d'émission, Montant HT, TVA, Code chantier...)





DISPOSER DE DONNÉES EXHAUSTIVES ET VALIDES

Les solutions de capture fournissent l'intelligence nécessaire pour acquérir, déchiffrer, comprendre, classer et manipuler des contenus afin d'alimenter les processus métier avec des données exhaustives et valides.

70% des organisations reconnaissent que la capture d'information est un élément clé dans leur stratégie de transformation numérique.

AIIM, 2019

La donnée est en effet au cœur des initiatives digitales et les processus d'entreprise doivent avoir accès en temps réel à des **données complètes et qualifiées**. C'est une condition essentielle pour supporter la **prise de décision** collaborative, l'**anticipation** de résultats, la détection d'anomalies et de **risques, fraudes** comprises. À ce jour, les organisations ont concentré leurs efforts sur les données structurées, exploitant les technologies de reporting et d'analyse, mais n'ont généralement pas appliqué la même rigueur aux contenus non structurés – en particulier les documents au format papier ou numérique.

79% des personnes interrogées indiquent que les contenus ne sont pas réutilisés au-delà de leur intention d'origine.

AIIM, 2019

Trop souvent, les **informations non structurées** – que les organisations recueillent, traitent et emmagasinent aux cours de leurs activités, mais sur lesquelles elles n'arrivent pas à capitaliser à d'autres fins – sont enfouies et **inexploitables**, souvent qualifiées de '**dark data**'.

Des informations critiques se trouvent encore dans les documents, qui sont dans de nombreux cas des documents papier plutôt que des fichiers numériques. Et même lorsque le document papier est numérisé, le fichier résultant n'est rien de plus qu'une image avec peu ou pas de métadonnées. Il en est de même pour les documents PDF, car la plupart sont des images qui manquent de métadonnées explicites. **Trop souvent, l'extraction, la vérification et la validation des données sont négligées.**

80% des entreprises considèrent la saisie des données valides comme essentielles aux processus et des applications d'entreprise.

AIIM, 2019

Avoir des systèmes efficaces en place pour capturer des informations non structurées, les comprendre et les vérifier afin d'en assurer la qualité et la validité des données est essentiel pour :

- Éviter de mauvaises décisions fondées sur des données incomplètes ;
- Accélérer les processus métier ;
- Améliorer la satisfaction client ;
- Réduire les coûts ;
- Garantir la conformité.

C'est le rôle principal des solutions de Capture d'Information.

Une fois que les données ont été extraites et validées, les processus métier peuvent être déclenchés, orchestrant automatiquement la mise à disposition de l'information aux personnes et systèmes pertinents, les outils d'analyse peuvent être alimentés et des décisions informées peuvent être prises.

LA CAPTURE D'INFORMATION SE GÉNÉRALISE

La nécessité de **gérer tous les canaux d'interaction** (courrier, e-mail, portail, mobile...), d'en extraire et valider les données et de mettre rapidement l'information à disposition de l'organisation se traduit par une croissance à deux chiffres du marché des logiciels de capture. Cette croissance est tirée par les revenus associés au **Cloud** et à l'intégration aux **systèmes transactionnels**, tels que les **portails client** ou les **applications mobiles**.

Les entreprises prévoient que le volume d'information sera multiplié par **4,5** dans les 2 prochaines années.

AIIM 2021

Dans les entreprises et administrations, énormément de **tâches manuelles** quotidiennes reposent encore sur des efforts humains pour saisir l'information depuis des documents papier ou électroniques. Il y a là une source de productivité et d'amélioration de la qualité, car ces tâches représentent une **activité à faible valeur ajoutée**, sujette à erreurs. Par ailleurs, elles ne sont plus conformes aux attentes actuelles des jeunes générations, ni en phase avec les promesses de l'automatisation par le digital.

72% des entreprises n'ont pas déployé d'IA dans l'un de leurs processus de gestion documentaire

Archimag, 2022

6 organisations sur 10 n'ont pas de solution de dématérialisation utilisable en mobilité

Archimag, 2022

LES LIMITES DES SOLUTIONS DE CAPTURE TRADITIONNELLES

La plupart des solutions de capture en place ont été développées il y a une dizaine d'années. Si elles continuent à fournir une réelle valeur à de nombreuses organisations, elles affichent des limites pour permettre à leurs utilisateurs d'être plus **compétitifs dans un monde digital** :

- Elles nécessitent généralement un déploiement centralisé et supportent mal un déploiement départemental ou « en tant que service » ;
- Leur accent est mis sur les économies de coûts et la productivité. Alors que ces bénéfices sont encore pertinents, elles manquent souvent de l'interactivité nécessaire pour soutenir les initiatives liées à l'expérience client ;
- Elles ne sont généralement compatibles qu'avec un nombre limité de formats et de contenus ;
- Elles manquent souvent de fonctionnalités d'analyse avancées et de capacités de gestion des processus ;
- Elles demandent un temps long de mise en œuvre et de montée en puissance, puisque chaque utilisateur doit au préalable bâtir ses propres bases d'apprentissage. Aucune mutualisation des efforts à travers l'ensemble des utilisateurs de la technologie n'est possible ;
- Elles ne sont pas nativement conçues pour être intégrées dans un environnement informatique moderne.

2. L'INTELLIGENT DOCUMENT PROCESSING (IDP), NOUVELLE GÉNÉRATION DE SOLUTIONS DE DÉMATÉRIALISATION

En allant bien au-delà de la numérisation et de l'OCR, les solutions de capture d'aujourd'hui doivent fournir une compréhension et une extraction des données critiques pour les processus métier et les applications de business intelligence.

Les sources d'entrée se sont diversifiées au-delà des documents papier pour inclure les documents électroniques tels que les fichiers PDF, les formulaires, les e-mails et pièces jointes, les médias sociaux, les photos et vidéos créées ou saisies avec un appareil mobile...

Au-delà de la diversité des sources, **les attentes et exigences envers les solutions de L'intelligent Document Processing (IDP), ont augmenté.** La centralisation sur une plateforme unique de capture ne peut plus être la seule alternative pour gagner en efficacité, réduire les coûts et offrir de nouveaux services.

Avec de nouveaux canaux d'acquisition en plus du traitement par lots, la capture évolue pour faire face au défi de **l'utilisation « à la demande »**, progressivement fournie comme un service facile à consommer au sein de n'importe quelle application.

Des **solutions basées sur le Cloud** rendent possible la compréhension et l'extraction des informations entrantes directement au « point de contact », puis la

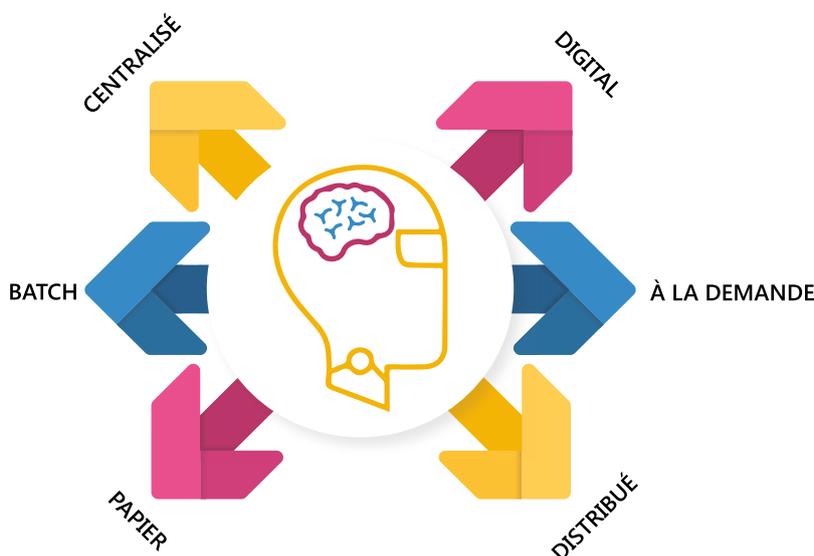
68% des organisations ont besoin de s'appuyer sur des solutions de capture qui évoluent vers le temps réel.

AIIM, 2019

mise à disposition directe du document et des données associées aux processus appropriés. Rendre disponibles les fonctionnalités de dématérialisation à une **gamme beaucoup plus large d'organisations et de cas d'utilisation** devient également possible, car la complexité et les plateformes techniques dédiées peuvent désormais être gérées par un prestataire spécialisé focalisé sur la fourniture de services à valeur ajoutée grâce à des solutions de capture basées sur le Cloud.

L'accroissement des attentes, tant en termes de **réduction des coûts** que de **satisfaction client**, la nécessité de répondre à la fois à des besoins de **traitement temps réel** et de traitement **par lots** (gros volumes), les enjeux de **sécurité** toujours plus forts, les initiatives de prévention des fraudes et de respect des **exigences réglementaires** font que les solutions de Capture d'Information doivent évoluer pour être capable de répondre à ces nouvelles exigences. Une nouvelle génération de solutions est nécessaire, désormais reconnues sous le terme de Traitement Intelligent de Documents (ou Intelligent Document Processing / IDP).

Figure 2 - L'Intelligent Document Processing pour permettre tous les scénarios d'automatisation des documents et des données



EXPLOITER LA PUISSANCE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

OCR et ICR⁴, deux technologies de reconnaissance des formes, ont depuis longtemps fourni les bases pour l'identification de texte. Les solutions de traitement intelligent de documents (IDP) vont bien au-delà et tirent parti des **capacités de l'Intelligence Artificielle (IA)** telles que les réseaux de neurones⁵, l'apprentissage incrémental, le traitement du langage naturel, le deep learning et d'autres techniques cognitives pour améliorer l'automatisation du traitement des documents.

En s'appuyant sur des moteurs de capture intégrant des fonctions d'IA, **la puissance de traitement et la disponibilité de services pré-paramétrés sur le Cloud** permettent à l>IDP d'étendre la valeur du service fourni.

L>IDP offre des **fonctions supplémentaires** pour la classification, la compréhension et la validation des informations entrantes, que ce soit de documents ou d'autres médias. En conséquence, il accélère les processus et fiabilise la prise de décisions.

ITESOFT est à l'origine de plus de **100** contributions scientifiques, principalement dans le domaine de l'intelligence artificielle, délivrées par ses propres équipes de recherche ainsi que via la collaboration avec des laboratoires publics spécialisés dans le traitement des documents.

ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Avec la nouvelle vague d'automatisation en cours, le traitement intelligent de l'information entrante est essentiel pour tous les processus qui s'en suivent. Il joue un rôle clé dans le déclenchement et l'exécution des processus métier en aval et **tout gain d'automatisation** à cette étape a un **impact direct et mesurable**.

Le défi consiste à classer et extraire le plus d'informations possible, sans erreur, pour éviter tout travail manuel complémentaire. Plus tôt les données sont extraites et validées, et les inexactitudes et ambiguïtés supprimées, plus efficaces sont les processus ultérieurs.

” *Avec les solutions ITESOFT, le temps nécessaire à l'instruction d'un dossier a été divisé par 15.*

Gabriel Orio,
Directeur des Réseaux,
Crédit Agricole Leasing & Factoring

Chaque pourcent d'automatisation dans la capture se traduit en **productivité** et en **retour sur investissement** car les volumes de documents et d'informations entrantes peuvent être importants, par exemple dans les cas de Digital Mailroom. Le Graal pour de nombreux processus métier étant d'atteindre le **STP⁶ (Straight-Through Processing)** complet, les **performances de capture** ayant une relation directe avec la capacité à atteindre cet objectif.

Tirer parti des meilleures technologies avec les plus hautes performances d'automatisation est le levier clé pour réduire les coûts et accélérer les processus métier.

” *Nous avons atteint 95% d'automatisation en seulement 2 mois.*

Rachel Finkelsztejn,
Directrice administrative et financière, Lidl

AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Alors que les organisations se concentrent davantage sur leurs clients et autres parties prenantes (partenaires, fournisseurs...), **l'interactivité et l'immédiateté deviennent des exigences clés**.

Les échanges papier ont tendance à diminuer de manière significative, tandis que le courrier électronique et les applications portail ou mobiles sont en hausse pour piloter les interactions client.



4. ICR (Intelligent Character Recognition) : Evolution des technologies OCR pour supporter l'écriture cursive

5. Un réseau de neurones est un système dont la conception est à l'origine schématiquement inspirée du fonctionnement des neurones biologiques, et qui par la suite s'est rapproché des méthodes

6. STP (Straight-through Processing) : principe de traitement des opérations au fil de l'eau, c'est-à-dire sans rupture ou sans délai et sans intervention manuelle

4 45% des organisations prévoient de transférer la capture vers l'utilisateur final afin de proposer des services digitaux en libre accès 24x7.

AIIM, 2019

Dans un monde connecté, une expérience client différenciante repose sur un **service en libre accès 24x7**, des **retours instantanés** et une **visibilité permanente** sur le processus.

C'est là que que l'IA au cœur du traitement intelligent de documents joue un rôle déterminant, délivrant un **service en temps réel** permettant le cas échéant au client ou à l'utilisateur de valider lui-même les informations reconnues et lui proposant une visibilité permanente sur l'avancement du processus.

L'IDP POUR DÉTECTER LES FRAUDES ET ASSURER LA CONFORMITÉ

Opérant dans un monde digital, les entreprises et leurs écosystèmes sont exposés à de nouveaux risques et **des exigences de conformité plus fortes que jamais**. Elles doivent détecter les problèmes potentiels le plus tôt possible dans leurs processus opérationnels.

Pour **58%** des décideurs, la sécurité et la protection des documents est un enjeu prioritaire

Markess by Exaegis, 2021

Enrichir les solutions de capture de capacités à détecter les risques est essentiel, par exemple par l'identification de faux documents⁷, la validation des données avec différents référentiels ou le contrôle de cohérence des données sur plusieurs documents.

La validation des documents entrants, qui sont des éléments essentiels d'une relation entre une organisation et ses clients ou fournisseurs, doit être prise en compte dès la conception et l'exécution des processus. Par exemple, garantir que le paiement va sur le bon compte du bon fournisseur dans une application d'automatisation des factures fournisseur.

Relever ce défi nécessite la capacité à orchestrer des technologies d'**analyse de qualité d'image**, de **détection des manipulations**, d'identification des types de documents, de validation de cohérence des informations fournies ou de **comparaison de documents pour authentification**.

De même, des secteurs d'activité comme les services financiers sont soumis à des obligations de conformité et des cadres réglementaires stricts. L'IDP est un élément essentiel pour soutenir **les initiatives de KYC**⁸ (Know Your Customer) et d'autres exigences de conformité réglementaire au cours des processus de souscription.

Intégrer un service robotisé de détection de fraudes avec une solution de traitement intelligent de documents assure des contrôles systématisés et la détection des incohérences au plus tôt, **avant tout traitement métier**.

Détecter les risques à la source est essentiel dans un monde digital. Les organisations doivent également veiller à pouvoir s'appuyer sur une **piste d'audit** pour chaque étape du processus, afin de démontrer aux autorités de contrôle ou de tutelle qu'elles ont mis en œuvre une stratégie et des contrôles appropriés.

4 des 8 méthodes de dissimulation des documents mettent en œuvre la falsification de documents, papier ou numériques.

ACFE, 2018

7. <https://www.acfe.com/report-to-the-nations/2018/>

8. KYC (Know Your Customer) ou connaissance du client est le nom donné au processus permettant de vérifier l'identité des clients d'une entreprise. Le terme est également utilisé pour faire référence à la réglementation bancaire qui régit ces activités.



3. LES USAGES DE L'IDP

Traditionnellement, les technologies de capture ont mis l'accent sur la gestion de documents et des archives, la distribution de courrier puis l'automatisation des salles courrier digitales. **Alors que les technologies ont évolué, le rôle de la capture a lui-même évolué.**

Le traitement intelligent de documents (IDP) n'est plus uniquement un moyen d'éliminer le papier et de réduire les coûts de main-d'œuvre et de stockage. Non seulement les solutions d'IDP aident les organisations à améliorer la productivité, mais elles contribuent également à améliorer les relations clients et fournisseurs, à réduire les délais de traitement, à soutenir les initiatives de conformité, ainsi qu'à accélérer les processus transactionnels.

” Grâce aux robots de capture et à l'IA d'ITESOFT, les Allocations familiales traitent chaque jour plus d'1 million de pages numérisées.

Denis Jacquier,
Responsable de projet ECM, CNAF

Ces nouvelles solutions d'IDP couvrent désormais un **large spectre de cas d'usage** à travers tout type d'organisation.

LA DIGITAL MAILROOM POUR AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ

De nombreuses organisations reçoivent quotidiennement des milliers de documents, dans des formats multiples et par différents canaux (courrier, e-mail, EDI, fax...) avec, pour beaucoup d'entre elles, une proportion encore importante de documents papier qui ne sont pas prêts à disparaître.

Les solutions d'IDP aident ces organisations à réaliser **des gains de productivité très significatifs** en automatisant de bout en bout le traitement des documents, de leur acquisition à la validation des données, en passant par leur reconnaissance et l'extraction de contenus.

Une **productivité maximale** ne peut être atteinte sans la capacité à **agrégier les meilleures technologies** et à les assembler de manière adaptée en fonction des différents types de documents reçus. Une telle solution doit être capable d'ingérer des centaines de flux de documents différents, associant chacun de ces flux aux règles métier appropriées et aux contrôles des données adéquats.

Dans un usage de type **Digital Mailroom**, la capacité à **contrôler et piloter la solution** par le biais d'« analytics » et de tableaux de bord est essentiel : identifier les goulots d'étranglement, anticiper les besoins de ressources, les tâches à réaffecter, etc. Ces capacités permettent de **garantir des SLAs** (Service Level Agreement) entre les opérateurs de la plateforme et les métiers.

” Nous recevons entre 5 000 et 10 000 courriers par jour... Avec la dématérialisation, nous réduisons les délais de traitement, ce qui est très positif pour notre relation client.

Christelle Legrix,
Directrice des services d'Assurance, SPB

RATIONALISER LES PROCESSUS D'ENTREPRISE

Les secteurs d'activité tirant le plus profit des solutions de capture sont les services bancaires et financiers, le secteur public et social, les assurances ou la santé pour n'en citer que quelques-uns.

En souscription de produits d'assurance, adopter une **capture temps réel** améliore le service client et les coûts de traitement. L'IDP supporte les approches Straight Through Processing et accélère le traitement des sinistres tout en améliorant la gestion des risques.

” Sans solutions de capture ITESOFT, j'aurais besoin de 50 ETP de plus dans mon back-office.

Sébastien Poiblanç,
Directeur Gestion et Relation client, Mutavie

Dans le secteur bancaire, l'amélioration des processus passe par l'évolution du traitement par lots à des traitements à la demande. Des opérations telles que l'ouverture de compte, l'octroi de crédit ou les événements de compte bénéficient de la capture en temps réel des documents et autres informations non structurées. Avec la capture en temps réel, une transaction ou l'ouverture d'un compte peuvent être approuvées immédiatement, alors même que le client est en ligne ou face à un conseiller en agence. Les signatures et l'identité peuvent être vérifiées et toute autre information ou exception signalées. Des informations ou justificatifs supplémentaires peuvent être demandés au moment de la capture, assurant **la complétude et la conformité d'un dossier**.

De même dans le secteur public, les administrations centrales ou locales ont toutes lancé ou réfléchissent à des initiatives visant à offrir un meilleur service aux citoyens, à leur fournir un accès 24x7 aux procédures et à proposer une visibilité et une transparence en temps réel sur leurs demandes. Les solutions d'IDP représentent un levier clé dans toute initiative de digitalisation de la relation usager.



AMÉLIORER LA GESTION DE DOSSIERS

Les technologies de capture sont de plus en plus utilisées dans des **processus métier de type gestion de dossiers**, en particulier dans l'assurance, le secteur public et la santé. Ces processus nécessitent un niveau d'orchestration élevé pour assurer exhaustivité, fiabilité et pertinence des contenus.

L'IDP permet l'extraction des données significatives à partir des documents entrants, afin de disposer d'une vue complète sur un dossier, permettant à un gestionnaire d'être tenu à jour de son instruction, d'en suivre les progrès et la résolution.

De tels processus nécessitent souvent d'**agréger de nombreux médias d'entrée** – tels qu'e-mails, voix, robots conversationnels ou médias sociaux et dans de nombreux cas encore des documents papier – afin de les rassembler en vue de l'instruction du dossier.

Et comme un workflow de traitement de dossier peut changer en fonction des informations reçues, une solution de gestion de cas (Case Management) peut également être connectée à une solution d'IDP pour gagner en efficacité.

ENRICHIR LES APPLICATIONS MÉTIER

Disposer de fonctionnalités d'acquisition et d'identification de documents, de reconnaissance du contenu et d'extraction de données pertinentes au sein des applications d'entreprise est aujourd'hui essentiel. L'IDP doit souvent être utilisée à différentes étapes d'un processus.

Dans ce contexte, L'IDP, lorsque proposée comme un **service Web facile à intégrer et à consommer** en s'appuyant sur des standards ouverts, rend la vie des développeurs d'applications beaucoup plus facile.

Les solutions de L'IDP fournissent des **fonctionnalités de haut niveau**, en agrégeant des dizaines de services techniques de manipulation des documents, tout en en masquant la complexité et les spécificités aux développeurs. En s'appuyant sur des APIs de L'IDP, les développeurs peuvent se concentrer sur le développement des fonctionnalités métier pour leurs utilisateurs, plutôt que se disperser sur la compréhension, l'assemblage et le test d'interfaces de bas niveau. Ils sont ainsi en position de **délivrer aux métiers de l'entreprise beaucoup plus de valeur, beaucoup plus rapidement.**

ITESOFT STREAMLINE FOR INVOICES *Automatisation du traitement des factures fournisseur*

Avec des coûts moyens de plus de 15 € par facture et un délai moyen de 15 jours, l'automatisation du traitement des factures fournisseur est essentielle à la performance d'une direction financière.

Alors que les organisations reçoivent encore plus de 2/3 de leurs factures au format papier ou PDF, le traitement intelligent des factures est un levier clé de l'automatisation du processus Procure-to-Pay.

Les solutions Cloud permettent de tirer facilement profit de la dématérialisation du processus pour des entreprises de toute taille.

La solution ITESOFT repousse de manière unique les limites de la performance et de l'automatisation, en s'appuyant sur ses technologies exclusives d'OCR et d'IA, ainsi que sur une base fournisseurs mutualisée à des centaines de clients et des millions de factures.

4. L'IDP AU CENTRE DES TECHNOLOGIES D'AUTOMATISATION

À l'ère du digital, les organisations ont besoin de solutions orchestrant individus, contenus, données et systèmes pour piloter leurs processus. Les solutions d'IDP constituent la **fondation de la transformation des processus digitaux** mais peuvent être insuffisantes selon le contexte et les objectifs poursuivis. Elles doivent alors s'intégrer à d'autres technologies.

Les solutions d'IDP sont basées sur leurs capacités à assembler diverses technologies, à communiquer avec différents processus interconnectés et à offrir une solution facile d'accès et simple à utiliser par l'utilisateur final.

Les services cloud d'IDP sont conçus dans cet objectif. Avec le support de services REST⁹ et des infrastructures Cloud, la **Capture as a Service est désormais une réalité**. Le Cloud est tout à la fois la plateforme pour construire des services et celle où résident désormais les données. De nombreuses organisations développent par elle-même des applications en se basant, en fonction de leurs besoins, sur des fonctionnalités de **capture Cloud** comme par exemple la classification de documents, l'identification de champs, l'extraction de données, etc.

Les solutions d'IDP **s'intègrent alors à d'autres systèmes** et alimentent des applications métier pour proposer davantage d'automatisation. Associées aux solutions de BPM (Business Process Management) et de RPA¹⁰ (Robotic Process Automation), les logiciels de Capture permettent d'automatiser les processus de bout en bout ; associés aux solutions d'analyse avancées et de Business Intelligence, l'IDP permet également l'amélioration continue des processus métier.

L'AUTOMATISATION DE BOUT EN BOUT AVEC LE BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

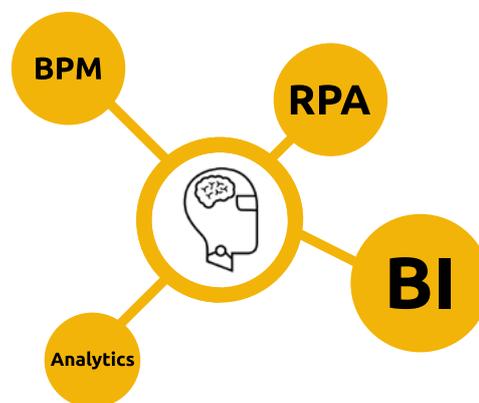
L'IDP sert de porte d'entrée – les données et la compréhension du contexte initial – aux processus métier et les deux deviennent de plus en plus profondément intégrés. Ceci est particulièrement visible pour des processus clés tels que l'octroi de crédit, la gestion de sinistres, les demandes de prestations, l'ouverture de compte ou les processus RH comme l'intégration d'un nouvel embauché.

” Les plateformes BPM permettent de modéliser, d'automatiser et d'améliorer en permanence un processus. La RPA adopte une approche tactique pour isoler et traiter l'inefficacité d'un processus.

Forrester

Par ailleurs, le traitement intelligent de documents constitue autant un **sujet métier** qu'un **sujet technologique**. La possibilité d'accéder aux données contenues dans un document pour les exposer aux processus métier sous-jacents facilite les échanges entre une organisation et ses clients. Il permet d'accélérer l'instruction d'un dossier et d'améliorer la satisfaction client. De nouveaux leviers d'automatisation peuvent être identifiés, la capture agissant comme une passerelle entre les processus métier (monde intérieur) et les clients, citoyens, sous-traitants ou fournisseurs (monde extérieur). La complétude de dossier, la cohérence, la détection de fraudes, les notifications, la conformité, les cycles de validation... sont autant d'exemples où **l'IDP étend la valeur de l'automatisation des processus**.

Figure 3 - L'intégration de l'IDP avec les systèmes tiers



9. REST (Representational State Transfer) est un style d'architecture logicielle définissant un ensemble de contraintes à utiliser pour créer des services Web.
10 RPA (Robotic Process Automation) : technologie de création de robots par apprentissage du comportement d'un usager sur une interface graphique



OUVRIER LA ROBOTIC PROCESS AUTOMATION (RPA) AUX INFORMATIONS NON STRUCTURÉES

L'une des principales propositions de valeur de la capture est d'**éliminer les saisies manuelles** au clavier, ce qui est précisément le concept associé à l'automatisation robotisée des processus (RPA). Dans une certaine mesure, Capture et RPA partagent le même objectif. Si la RPA est très appropriée pour remplacer des saisies entre applications, elle est aveugle aux contenus non structurés des documents, qu'ils soient papier ou numériques, puisque les informations qu'ils contiennent ne sont pas explicites. C'est ici que l'IDP, combiné avec la RPA, apporte de la valeur pour **prendre en charge un large éventail de sources de données** – du papier aux écrans d'applications – avec la possibilité de contrôler les informations non structurées via des référentiels de données pour en améliorer la qualité et ainsi l'efficacité des processus métier.

Par ailleurs, la RPA peut compléter et enrichir les solutions de traitement intelligent de documents. Lorsque les documents sont identifiés et les données clés extraites, leur **intégration** à des applications et des systèmes informatiques peuvent représenter un défi pour de nombreuses organisations qui s'appuient sur des systèmes « legacy » peu ouverts. Dans un tel contexte, la RPA représente une alternative simple et facile pour intégrer un service de traitement intelligent de documents à des applications tierces.

Combinées, la **RPA et l'IDP réduisent considérablement les coûts liés à la saisie de données** et améliorent la **vélocité des processus métier** en réduisant les interventions humaines. Et donc en automatisant le processus de bout en bout.

DES DONNÉES COMPLÈTES ET VALIDES POUR LA BUSINESS INTELLIGENCE

De plus en plus d'entreprises utilisent une variété d'**outils d'analyse** afin d'obtenir une visibilité sur leurs pratiques, d'améliorer leurs processus, d'analyser l'évolution de leurs marchés, d'anticiper les changements de comportements de leurs concurrents ou de leurs clients, et de rester performantes et compétitives.

Les solutions d'IDP entrent en jeu alors que des données exhaustives doivent être extraites, validées, formatées, interprétées et, le cas échéant, contrôlées avec d'autres référentiels pour alimenter les outils d'analyse. La demande d'information et d'analyse en temps réel est essentielle pour **disposer d'une vision à 360° et optimiser en permanence les processus métier et leur impact**.

ACCÉLÉRER LA TRANSFORMATION DIGITALE AVEC UNE STRATÉGIE IDP

Dématérialiser les documents et processus d'une organisation est un levier essentiel pour la rendre plus efficace, plus résiliente et plus adaptable.

Avec plus de 80 % des informations entrantes d'une organisation en format non structuré, les services de capture et traitement de documents sont de plus en plus essentiels pour alimenter l'organisation en **données exhaustives** et valides, fournir un **haut niveau d'automatisation**, accroître la **productivité** et réduire les **coûts**.

Les solutions d'IDP sont nécessaires pour acquérir des documents depuis n'importe quel canal, dématérialiser les documents papier, **reconnaitre** automatiquement la nature et extraire des données.

Avec ces solutions plus intelligentes, les organisations peuvent désormais alimenter, en temps réel et à moindre coût, les processus métier en données valides. Elles peuvent démarrer par un cas d'usage particulier et élargir ses fonctionnalités lorsque la demande se fait sentir.

Intégrée à une solution de **Business Process Management**, l'IDP apporte des bénéfices importants pour atteindre l'**automatisation de bout en bout de processus digitaux**. Cela permet aux entreprises comme aux administrations de réduire leurs coûts et de fournir

des services nouveaux et de meilleure qualité à leurs clients et usagers. Il est donc impératif que les organisations considèrent les services de traitement intelligent de documents comme un élément essentiel de leur **stratégie globale de gestion de l'information**, afin de servir leurs parties prenantes de manière plus efficace et rester compétitifs.

70% des organisations comprennent que les solutions de capture intelligente sont un élément clé dans leur stratégie de transformation digitale.

AIIM, 2019

Avec la généralisation des solutions Cloud, utiliser les technologies et applications de capture devient plus facile que jamais. Le traitement de documents "as a Service" élimine les déploiements de type « big bang » et devient une dépense opérationnelle variable contrôlable plutôt qu'un coût d'investissement en capital.

L'IDP est ainsi devenue un levier clé pour améliorer l'expérience client et accroître l'efficacité opérationnelle. Et ainsi **rendre l'organisation plus intelligente, plus rapide et plus sécurisée**.

LES 7 ATTRIBUTS D'UNE CAPTURE INTELLIGENTE

Pour répondre aux nouveaux impératifs des environnements digitaux, une solution de capture doit posséder 7 caractéristiques fondamentales :

1. Un taux d'automatisation maximal. Dans un monde où règne la donnée, chaque pourcent d'automatisation compte et se traduit immédiatement en gain d'ETP ou en réduction de délai ;
2. Des performances immédiates. Les solutions de traitement de documents s'appuient sur l'IA – et donc l'apprentissage –, décalant d'autant l'atteinte de performances optimales. En tirant profit du Cloud et de la mutualisation des apprentissages, l'IDP réduit considérablement les délais de montée en charge ;
3. L'intégration avec des services de détection de fraude pour faire face aux nouveaux risques ;
4. Un service de haut niveau permettant aux développeurs de s'affranchir de l'assemblage de technologies de reconnaissance élémentaires et parvenir plus rapidement et à moindre coût à des applications évolutives dans le temps ;
5. La capacité à se connecter nativement à une solution d'orchestration des processus métier (BPM) ;
6. Un service interactif en temps réel pour accélérer l'expérience client ;
7. Une simplicité de mise en œuvre, en s'appuyant sur le Cloud et les standards du Web ;

En s'appuyant sur une solution d'IDP, les organisations peuvent ainsi accélérer leur transformation et digitaliser pleinement l'ensemble de leurs processus métier, les rendant plus rapide, plus intelligents et plus sécurisés.



RETOUR D'EXPÉRIENCE – L'ADOPTION DE LA SOLUTION D'IDP ITESOFT À LA CAISSE DES DÉPÔTS

La Caisse des Dépôts est une institution financière publique française qui exerce des activités d'intérêt général pour le compte de l'État et des collectivités territoriales.

PHASE 1 - MISE EN PLACE D'UNE SALLE COURRIER DÉMATÉRIALISÉE

Les directions Services bancaires, Retraite et Solidarité ont souhaité dès 2005 dématérialiser les échanges – et notamment les flux entrants – liés aux processus de gestion. L'objectif était de numériser les documents pour des besoins de stockage. Très rapidement, le document est automatiquement traité (classification et indexation) et son image sert au gestionnaire au quotidien. 9 millions de pages sont traitées dès la première année.

PHASE 2 - OUVERTURE DES CANAUX E-MAIL ET DÉPÔT DE FICHIERS

Des volumes toujours plus importants de documents sont numérisés sur plusieurs sites. Plus de 2 000 gestionnaires accèdent aux dossiers dématérialisés. Pour aller plus loin, la Caisse des Dépôts a mis en place un « sas d'échange » omnicanal permettant aux employeurs de déposer en ligne l'ensemble des documents et pièces justificatives pour la liquidation des retraites. Des règles de reconnaissance automatique des justificatifs, avec notamment reconnaissance de la présence de signature, sont appliquées. En 2018, la plateforme traite 18 millions de pages, réparties sur 250 types de documents différents et sur 60 processus industrialisés.

PHASE 3 - LA CAPTURE INTERACTIVE INTÉGRÉE À UN PORTAIL

Les nouveaux besoins sont alors d'amener la dématérialisation directement auprès des usagers, via des portails de services dématérialisés. Les usages de RAD/LAD et de dématérialisation des salles courrier sont donc transformés pour les amener au plus près des utilisateurs via ces portails publics qu'ils utilisent au quotidien.

Auparavant, les documents arrivaient en salle courrier, étaient numérisés et mis à disposition des gestionnaires au bout de 24 à 48 heures. Désormais, grâce aux services de capture interactive exposés directement auprès des usagers, c'est dans la minute ! Le processus métier est ainsi fluidifié. Le système est capable de traiter un nombre de documents important (3 000 par heure), avec des temps de réponse instantanés.

” Avec la capture interactive, les documents usagers sont mis à disposition des gestionnaires dans la minute et le processus métier est fluidifié.

Brigitte Andreu,
Responsable MOA, Caisse des Dépôts



LE TRAITEMENT INTELLIGENT DE DOCUMENTS AU COEUR DES SOLUTIONS ITESOFT

L'IDP constitue l'un des piliers de l'offre globale d'ITESOFT. Les clients ITESOFT traitent plus **d'1 milliard de documents traités par an** (plus de 8 000 par minute) grâce aux technologies uniques d'ITESOFT combinant OCRs, Intelligences Artificielles et Systèmes Experts. Technologies conçues pour répondre à **tous les besoins de traitement automatique des documents**, de la gestion de larges volumes par lot aux transactions interactives à la demande.

3 SAVOIR-FAIRE, UNE APPROCHE UNIQUE SUR LE MARCHÉ

ITESOFT s'est fixé une mission : permettre à ses clients d'accroître leurs performances et de maximiser leur avantage compétitif par le digital et l'automatisation, tout en répondant aux fortes évolutions réglementaires et de conformité.

C'est pourquoi, toutes les solutions ITESOFT assemblent de manière unique **les 3 éléments essentiels à la performance** des organisations :

- le traitement intelligent de documents (IDP) ;
- l'automatisation de processus ;
- la détection des risques de non-conformité et de fraude.

DES SOLUTIONS DISRUPTIVES AU SERVICE DES MÉTIERS

Afin d'accompagner les organisations dans leur transformation digitale dans les domaines de la relation client et fournisseur, ITESOFT a développé des solutions SaaS innovantes, prêtes à l'emploi et conçues pour les métiers :

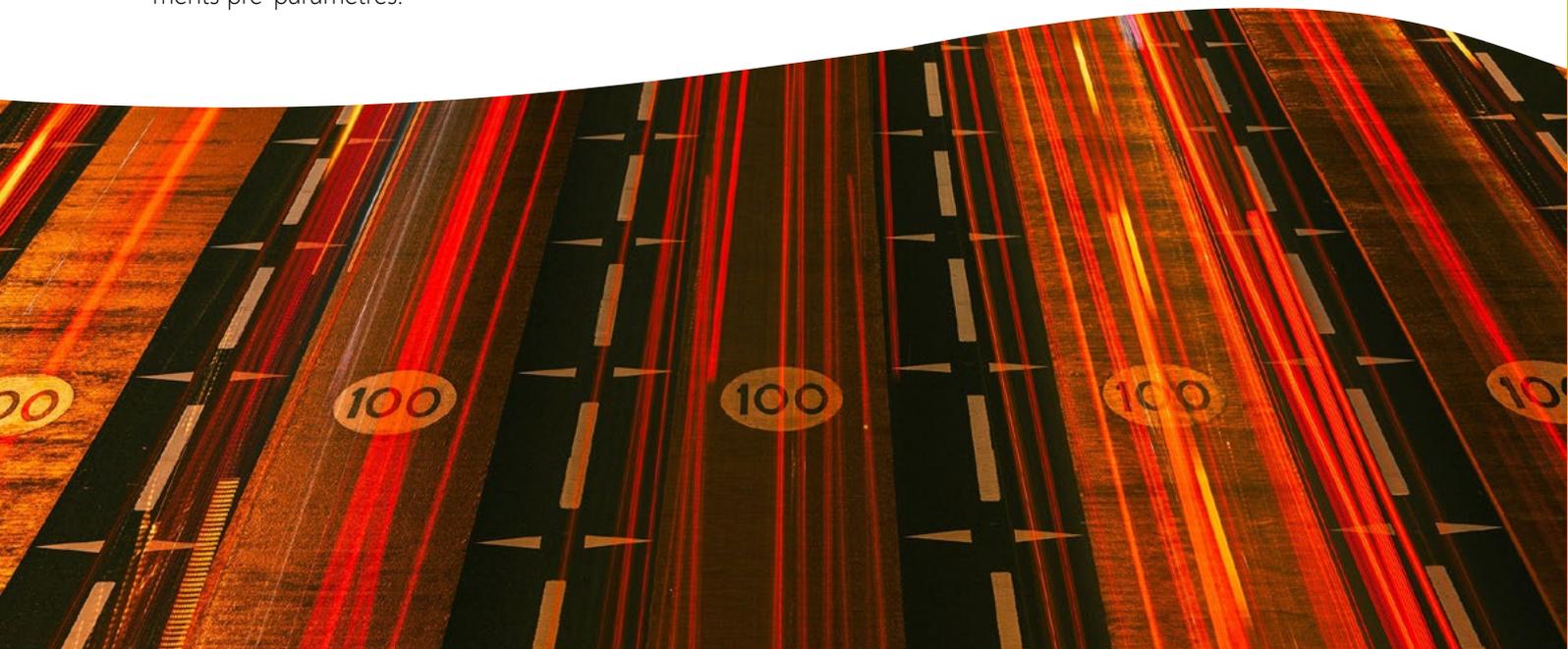
- **Streamline for Documents** : la solution la plus performante et rapide à mettre en œuvre pour la dématérialisation des documents entrants. Plus de 130 documents pré-paramétrés.

- **Streamline for Business** : la première solution à automatiser la constitution de dossiers de A à Z (définition d'un dossier, collecte des justificatifs, relance automatique, contrôle de complétude et de conformité).
- **Streamline for Invoices** : la solution Procure-to-Pay la plus complète (achats, capture omnicanal, workflows, conformité, analytics, etc.), avec plus de 95 % d'automatisation des factures.

PERFORMANCE ET SIMPLICITÉ MAXIMALES

Pour délivrer les solutions les plus performantes et les plus simples d'usage à ses clients, ITESOFT a totalement repensé le modèle cloud pour le pousser au maximum. Ainsi, **la mutualisation** des apprentissages et des référentiels effectués à travers l'ensemble des clients et des millions de documents traités garantit des performances optimales.

Par ailleurs, aucune ressource spécialisée n'est nécessaire côté client : les **paramétrages des IA** sont effectués directement par les experts ITESOFT qui supervisent chaque plateforme client individuellement. De quoi faciliter encore davantage le déploiement des solutions !



ITESOFT est le leader français des logiciels de digitalisation et d'automatisation des processus métier.

Ses solutions rassemblent de manière unique les 3 éléments essentiels à la performance des organisations : Le traitement intelligent de documents, l'automatisation de processus et la détection de risques.

Développées dès l'origine sur la base de ses technologies propres d'intelligence artificielle, les solutions ITESOFT sont conçues pour rendre les organisations plus intelligentes, plus rapides et plus sûres.

- + 1 milliard de documents traités par an
- + 1000 projets de digitalisation menés à bien
- + 650 clients dans le monde

itesoft.com

HSA, groupe Infosource, est une société d'analyse new-yorkaise spécialisée dans les technologies permettant de créer, comprendre et extraire des informations clés à partir d'ensembles de supports analogiques structurés ou semi structurés.

hsassoc.com

LES LOGOS, GRAPHIQUES, FIGURES ET
MARQUES DÉPOSÉES DES SOCIÉTÉS MENTIONNÉES
DANS CE DOCUMENT SONT LA PROPRIÉTÉ
DE LEURS AYANTS DROIT.

Tous droits réservés
ITESOFT
2 Rue Jaques Daguerre
92 565 Rueil-Malmaison