

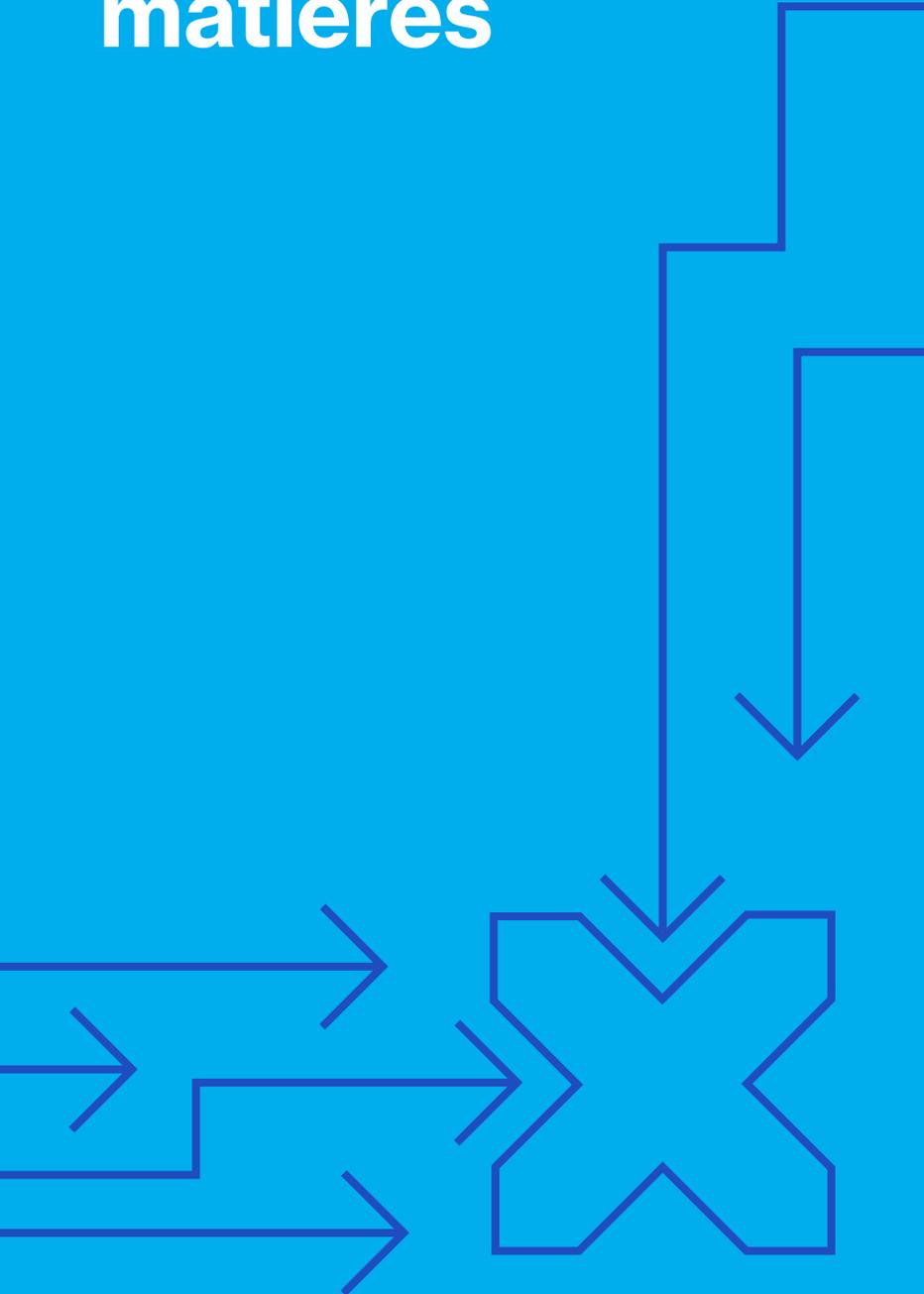
S'appuyer sur les systèmes existants pour moderniser ses systèmes d'information

Plus d'informations sur nuxeo.com



Copyright ©2018 Nuxeo. Tous droits réservés.

Table des matières



1

Introduction

2

Pourquoi faut-il moderniser ses systèmes de gestion de l'information ?

3

Pourquoi repartir de zéro ne fonctionne pas

4

Les services de contenu : pierre angulaire de la modernisation

5

Conclusion

Introduction

Pour la grande majorité des entreprises, la modernisation des systèmes de gestion de l'information est souvent essentielle, mais jamais prioritaire. Si la montée de version d'un système existant ou la migration complète des données vers une solution alternative était une tâche aisée, le problème ne se poserait pas.

Mais dans de nombreux cas les options possibles s'avèrent complexes.

En effet, le remplacement d'une solution existante nécessite généralement de l'arrêter pour en démarrer une nouvelle. Un projet risqué qui peut perturber l'activité des entreprises : que faire si, par exemple, certaines informations sont manquantes dans le nouveau système ou si ce dernier ne se connecte pas de la même manière au site web de l'entreprise ? Une transition aussi radicale nécessite donc généralement des scénarios de secours.

Mais une autre voie est possible...

Les plateformes de services de contenu (ou CSP - Content Services Platforms) proposent une nouvelle approche de la gestion de ces applications existantes. Au lieu de faire table rase du passé et d'adopter de nouveaux systèmes, celles-ci proposent une approche en deux étapes, minimisant les risques et accélérant le retour sur investissement. Quelles sont ces deux étapes ? Et comment permettent-elles de moderniser les systèmes d'information au sein des entreprises du secteur financier ?

Découvrez-le en continuant la lecture.

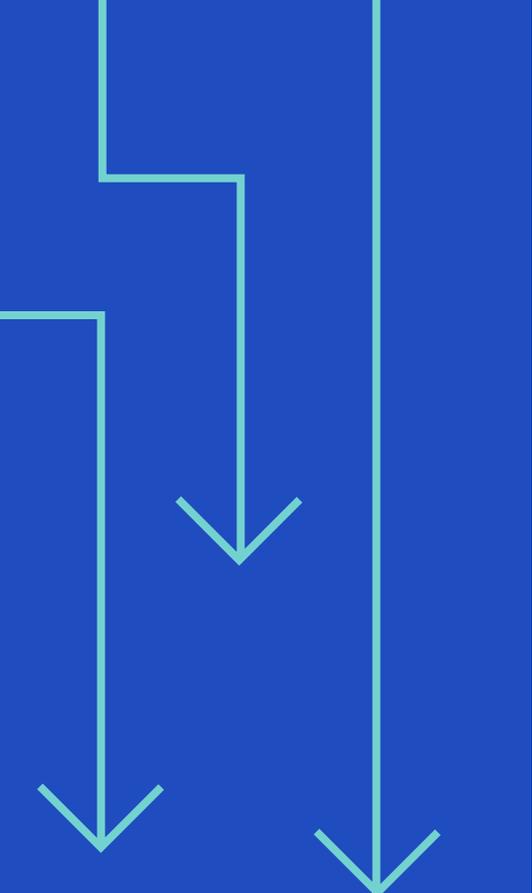
Pourquoi faut-il moderniser ses systèmes de gestion de l'information ?

La manière dont les entreprises gèrent leurs ressources numériques, processus et systèmes est en pleine mutation.

Pendant de nombreuses années, les outils et méthodes de gestion de l'information n'ont que peu évolué. Les systèmes de gestion de contenu d'entreprise (Enterprise Content Management - ECM) font, depuis plus d'une décennie, de leur mieux pour gérer de manière centralisée les documents et processus.

Mais y parviennent-ils ? Selon une étude menée par l'AIMM au début de l'année, pas vraiment.

Tous secteurs confondus, les entreprises déclarent que la nature et l'ampleur du défi ont changé. Le volume, la nature et la taille des ressources explosent. Bien plus, cette information se retrouve dans un nombre sans cesse croissant de systèmes. Que l'on parle de surcharge d'information, de big content ou d'explosion digitale, les défis sont réels.



76% des organisations ne parviennent pas à trouver l'information souhaitée lorsqu'elles en ont besoin

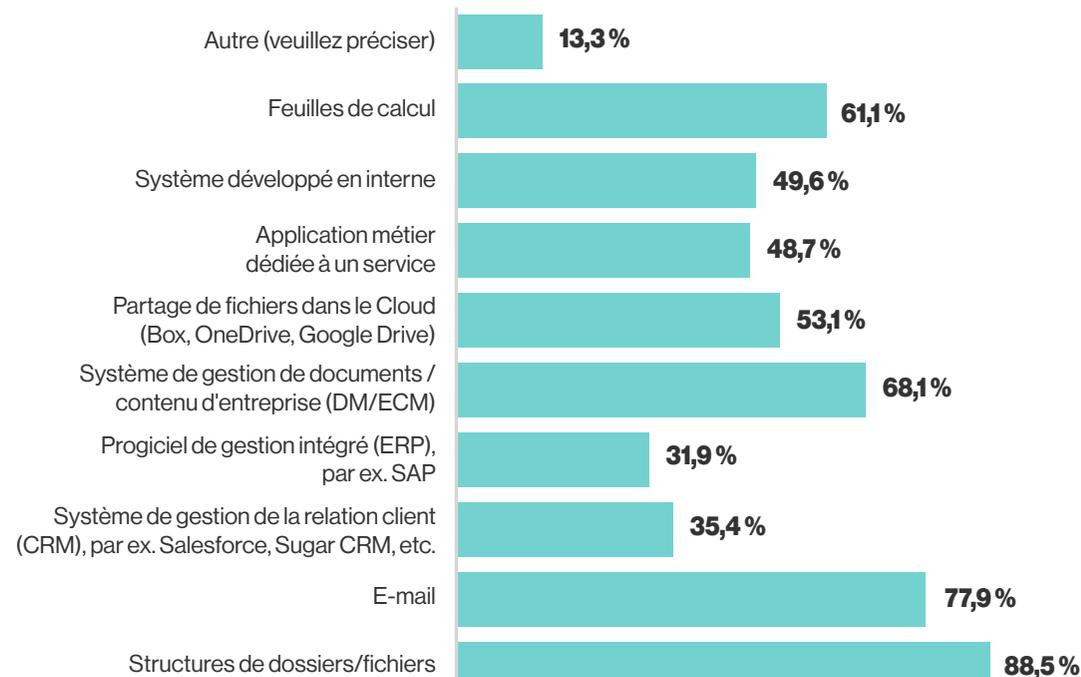
Défi n°1 : L'explosion de l'information

À ses débuts, l'ECM se targuait d'être la solution ultime : la promesse d'un système unique, capable de stocker toutes vos ressources métier, d'exécuter l'ensemble de vos processus tout en gérant les questions de conformité et de gouvernance. Une promesse non tenue. Les entreprises découvrirent rapidement que ce n'était tout simplement pas réalisable. La figure ci-contre présente l'ampleur du défi lié à l'explosion de l'information et à la multiplication des espaces de stockage au sein des entreprises.¹

Une situation qui concerne de nombreuses entreprises aujourd'hui. Données et contenus sont éparpillés au sein de divers systèmes (Cloud, solutions développées en interne) et autres espaces de stockage.

Résultat : les utilisateurs ne peuvent pas trouver rapidement l'information dont ils ont besoin. Et si l'information est introuvable, il devient alors difficile de prendre des décisions éclairées.

Parmi les systèmes suivants, lesquels sont utilisés par votre organisation pour stocker de l'information et du contenu ? Choisissez-en autant que nécessaire.



1. À problème moderne, solution moderne — AIIIM & Nuxeo 2018

Défi n°2 : Des systèmes fermés

S'appuyer sur de nombreux systèmes pour stocker, gérer et retrouver l'information complique le classement et la recherche des contenus numériques. Bien plus, une grande partie des ressources se retrouvent « piégées » dans ces systèmes, notamment dans les applications dites « héritées ».

Une application héritée est un système dépassé ne répondant plus aux besoins d'une entreprise ou aux exigences du marché. En bref, un système qui ne remplit plus sa mission initiale. L'un des principaux défis avec ces

systèmes est qu'ils ont tendance à contenir des données et contenus importants, accessibles uniquement par un petit nombre d'utilisateurs via des interfaces complexes et vieillissantes.

Selon les résultats de notre étude, c'est un problème récurrent pour 75 % des organisations qui estiment qu'accéder à l'information contenue dans ces systèmes est crucial. Être conscient du problème est une chose, trouver une solution en est une autre.

75 % des organisations pensent qu'accéder à l'information contenue dans les systèmes hérités est crucial.

Défi n°3 : Le Big Content

Des espaces de stockage qui se multiplient, des serveurs Cloud et on-premises disparates et une information piégée dans des systèmes hérités. Autant de situations qui constituent de véritables freins à la croissance des entreprises. Une situation exacerbée par la vitesse à laquelle nous devons travailler, la quantité d'informations qui nous arrivent chaque jour et la diversité des ressources que nous devons traiter.

Le « Big Content » est un défi souvent négligé, mais pourtant critique pour les organisations modernes. Ces dernières années, les solutions ECM étaient largement utilisées pour traiter les processus transactionnels (factures, relevés de compte, etc.). Ces systèmes se concentraient sur un seul type de document figé, par exemple une facture. Il en résultait une gestion et un traitement assez simples, à condition de pouvoir gérer d'importants volumes.

En 2018, la vidéo représente 79 % du trafic Internet mondial.

Mais si l'on considère un processus métier, par exemple une déclaration de sinistre, la situation est différente. De nombreuses déclarations sont désormais réalisées via des appareils mobiles et incluent des photos et vidéos des dégâts. Il ne s'agit pas ici de simples documents ou de processus linéaires. Il s'agit de gérer différents types de formats de fichiers, parfois très volumineux lorsqu'ils intègrent de la vidéo, via des appareils mobiles et ce, de

manière non linéaire. Une situation difficilement compatible avec les systèmes traditionnels de gestion de l'information en place dans de nombreuses entreprises.

Et pour les entreprises souhaitant améliorer leur expérience client, cette incapacité à gérer le Big Content est un véritable frein.



Moderniser ses systèmes : Feuille de route

Ces trois défis soulignent l'importance de la problématique de la gestion de l'information aujourd'hui. Mais une organisation agile, proactive et innovante ne veut pas simplement gérer l'information, elle veut en extraire de la valeur. Elle souhaite l'exploiter pour prendre des décisions pertinentes, créer de nouvelles sources de revenu et en tirer un avantage concurrentiel. C'est ce qu'on appelle la transformation digitale.

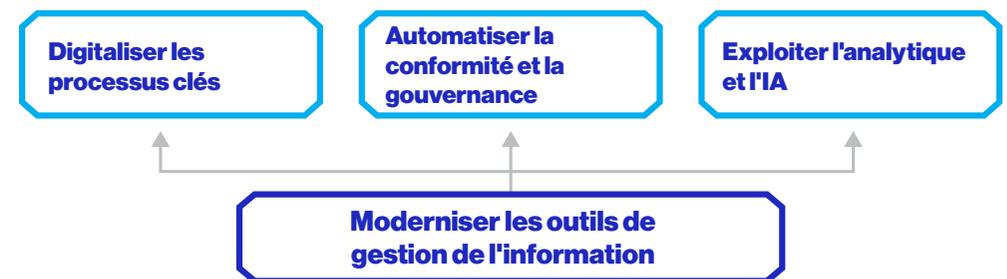
Selon l'AIIM, « La grande majorité des entreprises ont amorcé leur transformation digitale. ». Ainsi, selon une étude récente de l'association, 81 % des entreprises indiquent que la transformation digitale est importante ou très importante. Mais passer de la théorie à la pratique peut s'avérer délicat.

Un élément reste toutefois essentiel : quelle que soit l'organisation, la transformation doit reposer sur une infrastructure robuste, moderne et digitale. Dans le cas contraire, elle est tout simplement impossible.

L'AIIM distingue quatre pratiques indispensables à la transformation digitale. Des pratiques qui doivent avant tout s'accompagner d'outils modernes de gestion de l'information.

Mais comment moderniser ces outils ? Et pourquoi cela n'a-t-il pas été réalisé auparavant ?

Lorsqu'on veut résoudre un problème avec une solution moderne, nous avons tendance à vouloir remplacer le système existant par un nouveau. Cette approche radicale a été privilégiée pendant de nombreuses années dans le domaine de la gestion de l'information. Une approche pouvant délivrer d'importants bénéfices, lorsque le projet se déroule bien. Mais ces projets sont réputés pour être vraiment complexes et surtout risqués.



Pourquoi les approches radicales ne fonctionnent pas

Revenons à l'approche consistant à remplacer un ancien système par un nouveau.

1

Il est nécessaire d'identifier un nouveau système qui a) reprend l'ensemble des fonctionnalités de l'ancien système, et b) le fait de manière moderne.

2

Les données, contenus et paramètres de l'ancien système doivent ensuite être migrés vers le nouveau.

3

Les utilisateurs doivent être formés au nouveau système.

4

Toutes les applications reliées à l'ancien système doivent être connectées au nouveau.

5

Il est ainsi nécessaire de définir un plan de migration assurant une perturbation minimale des activités de l'entreprise.

6

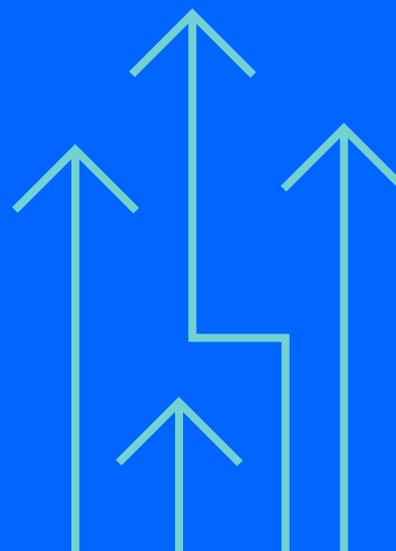
Des scénarios de secours doivent être mis en place et testés au cas où le déploiement ne se déroule pas comme prévu.



Remplacer un système tout en assurant le bon fonctionnement de son activité quotidienne constitue un véritable défi.

C'est pourquoi de nombreuses entreprises préfèrent éviter ce type de projet. Elles préfèrent ajouter de nouveaux systèmes au-dessus de l'existant, accentuant le problème de multiplication des espaces de stockage décrit précédemment.

Sommes-nous donc condamnés à suivre cette approche, où les systèmes d'information se multiplient de manière disparate, résultant en une gestion de l'information toujours plus compliquée ? Non, certainement pas.



Les services de contenu : pierre angulaire de la modernisation

Afin de répondre à ces défis modernes, il est nécessaire de disposer d'une solution moderne. C'est ce que proposent les plateformes de services de contenu (Content Services Platform - CSP). À première vue, les CSP peuvent ressembler aux solutions ECM. Mais elles s'en démarquent sur trois aspects essentiels :

1. Modernité

Une plateforme de services de contenu s'inscrit dans une démarche moderne de gestion de l'information. Elle n'a pas été conçue il y a 10 ans, lorsque mobile et Cloud n'en étaient qu'à leurs balbutiements. De plus, elle gère de manière native et efficace les données et contenus utilisés aujourd'hui (vidéo, audio, réseaux sociaux, etc.), pas uniquement les documents numérisés et les fichiers Word. Enfin, elle est capable de gérer plusieurs milliards de ressources. En résumé, elle répond directement aux problématiques du Big Content.

2. Connectivité

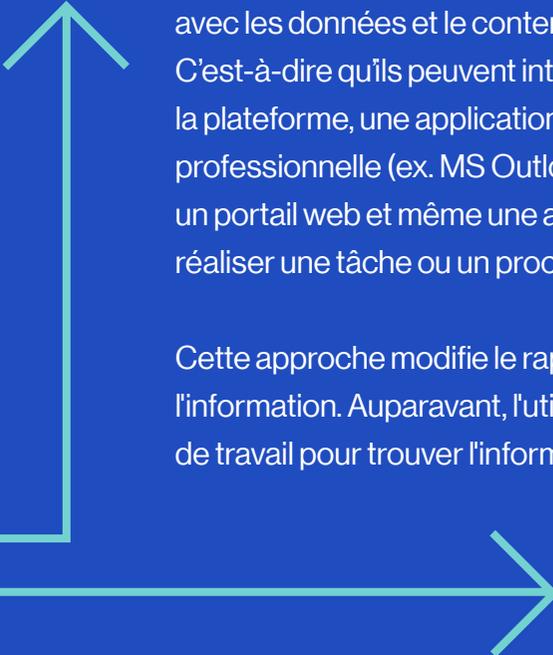
Les solutions ECM furent créées pour être autonomes et vendues comme « un espace unique pour gérer l'ensemble de votre contenu. » Mais la réalité fut tout autre. Les plateformes de services

de contenu adoptent une approche très différente. Elles proposent de connecter les différentes sources d'information de l'entreprise, tout en ayant toutefois la possibilité de stocker les données et contenus au sein de leur propre plateforme. Il devient alors possible d'accéder à des ressources stockées dans un ancien système d'ECM ou d'accéder à des données conservées dans une application de comptabilité, ce à partir d'une seule et même plateforme. Elle propose ainsi aux utilisateurs une interface de travail unique pour gérer et retrouver l'information.

3. Personnalisation

Modernité et connectivité répondent donc aux besoins des équipes techniques et de l'organisation, grâce à un système pouvant s'adapter aux besoins en constante évolution de l'entreprise. La personnalisation, quant à elle, permet d'en faire profiter pleinement les utilisateurs.

Le système peut en effet s'adapter aux besoins spécifiques des utilisateurs.

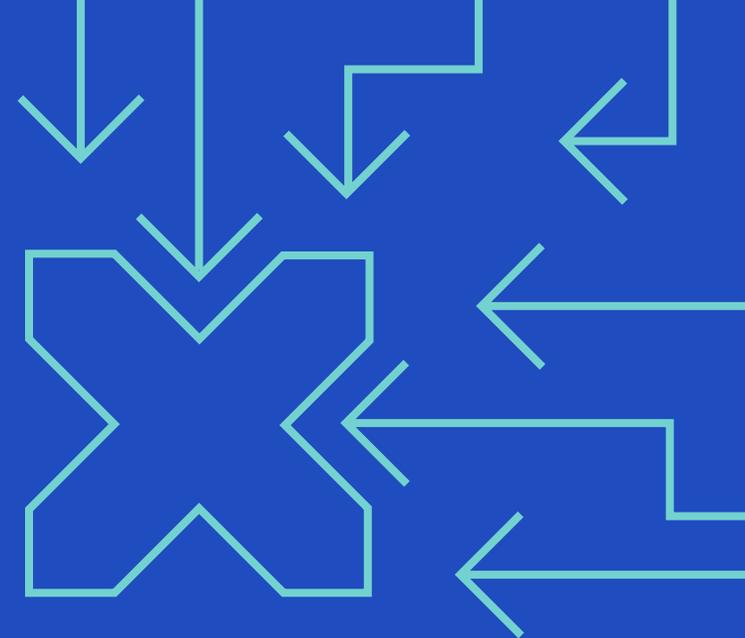


Ceux-ci peuvent donc stocker, consulter, éditer et interagir avec les données et le contenu comme ils le souhaitent. C'est-à-dire qu'ils peuvent interagir via l'interface de la plateforme, une application mobile, une application professionnelle (ex. MS Outlook) ou métier (ex. Salesforce), un portail web et même une application interne, conçue pour réaliser une tâche ou un processus spécifique.

Cette approche modifie le rapport des utilisateurs avec l'information. Auparavant, l'utilisateur devait adapter son mode de travail pour trouver l'information et l'exploiter.

Désormais, le système peut être personnalisé pour répondre à ses besoins spécifiques.

Modernité, connectivité et personnalisation. Trois spécificités qui permettent de créer une plateforme efficace, évolutive et flexible, vecteur d'optimisation pour les organisations. C'est un prérequis essentiel pour moderniser ses systèmes d'information et initier sa transformation digitale.



Les services de contenu : pierre angulaire de la modernisation

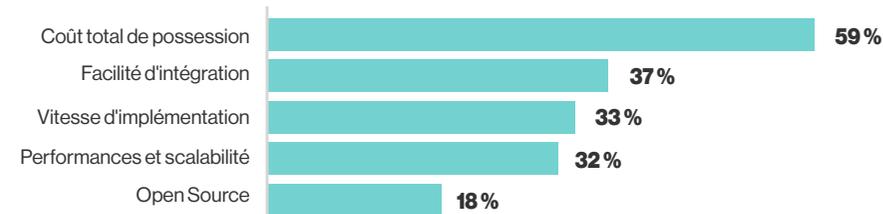
Au travers de la transformation digitale, les entreprises ambitionnent un retour sur investissement (ROI) rapide et un coût total de possession (TCO) réduit. Selon une étude réalisée par BAO (By Appointment Only), ce dernier est en effet l'aspect le plus important lors de l'acquisition d'une nouvelle technologie.

Malheureusement, ROI et TCO sont bien souvent incompatibles, en particulier lors de projets de modernisation. Il est possible d'obtenir un ROI rapide en

déployant un nouveau système répondant à certains défis opérationnels tout comme il est possible de réduire le TCO en décommissionnant certaines applications obsolètes dans le cadre de ce nouveau déploiement. Mais nous avons vu que l'approche était loin d'être idéale.

Il en existe cependant une autre, capable de réduire le TCO et d'accélérer le ROI. C'est une approche en deux étapes :
Connecter et consolider

Aspect le plus important d'une nouvelle technologie*



Connecter

Comme nous l'avons vu précédemment, déployer un nouveau système destiné à remplacer des fonctionnalités existantes n'est pas une mince affaire. Les plateformes de services de contenu offrent une alternative en permettant aux organisations de connecter les solutions existants tout en continuant à bénéficier de leurs fonctionnalités. Une approche irréalisable à l'ère de l'ECM, les systèmes étant généralement trop fermés pour se connecter à d'autres systèmes ou pour accéder à leurs contenus et données.

Mais les temps changent. Et déployer un système capable de connecter des sources de contenu diverses s'accompagne de nombreux avantages.

1. Casser les silos

L'information stockée au sein d'un système n'est utile que si l'on peut y accéder. Elle perd de la valeur lorsque le nombre de licences est limité, que les interfaces utilisateur sont trop complexes, que les technologies sont dépassées ou que les systèmes sont déconnectés et trop nombreux. Un meilleur accès à l'information est synonyme d'une plus grande valeur ajoutée.

2. S'appuyer sur l'existant

Compte tenu des sommes déjà dépensées dans des systèmes existants, il ne serait vraiment pas judicieux de faire table rase de ces solutions. Les entreprises doivent au contraire tirer profit de leurs investissements au maximum en se connectant à ces systèmes au lieu de les mettre au rebut.

3. Rationaliser les processus et l'accès à l'information

Au sein d'une organisation classique, la nature déconnectée des systèmes oblige trop souvent les utilisateurs à multiplier les allers-retours afin de trouver l'information dont ils ont besoin. Il est pourtant possible de permettre aux utilisateurs d'accéder à l'ensemble de l'information stockée au travers d'une plateforme unique.

4. Analyser l'activité

Un autre bénéfice est la possibilité d'analyser l'utilisation des données et du contenu dans les systèmes existants. L'étude de BAO souligne que près de 70 % de l'information stockée est redondante, dépassée ou sans intérêt. Alors pourquoi les inclure dans les projets de migration ? Commencer par connecter les différents systèmes permet aux entreprises de déterminer ce qui doit être migré par la suite.

5. Un ROI rapide

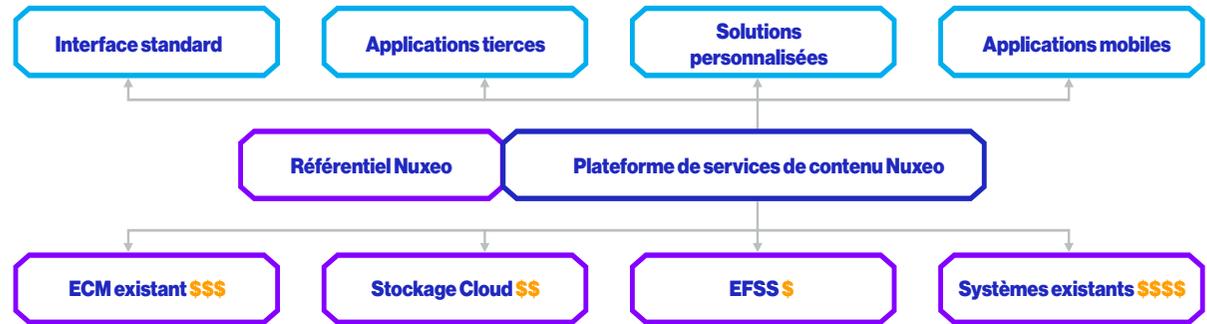
Comme évoqué précédemment, les entreprises recherchent avant tout un retour sur investissement rapide. Les gains de productivité sont nombreux, mais le plus évident est souvent le ROI lié à l'arrivée d'une plateforme centralisée de stockage et d'accès à l'information. Un bénéfice avéré dès la connexion de deux systèmes et qui prend de l'ampleur à chaque nouveau système relié.

Bien plus, le fait de disposer d'une plateforme capable de connecter efficacement les systèmes d'information est essentiel pour initier sa transformation digitale. Et la deuxième étape de notre méthodologie permet d'aller encore plus loin.

Consolider

La première phase permet ainsi de tirer parti des investissements passés pour en extraire un maximum de valeur. Elle permet aussi d'éviter les approches radicales, trop complexes et risquées. Une fois cette phase terminée, il est désormais possible d'évaluer l'importance et l'utilisation de chaque système.

À ce stade, imaginez la situation. Une plateforme de services de contenu (CSP) permet de connecter les divers systèmes d'information utilisés et sert de point de référence, tant pour les utilisateurs que pour les applications. La plateforme dispose également de son propre référentiel de stockage, ce qui, pour la suite, sera un point essentiel.



Comme le montre le diagramme, les différentes solutions au sein de l'écosystème de gestion de l'information s'accompagnent toutes de coûts : support annuel, maintenance, serveurs, personnel ou compétences spécifiques, etc. Avec le temps, ces systèmes sont de moins en moins utilisés, au profit de la plateforme de services de contenu. L'utilisateur et l'interface sont ainsi séparés de l'endroit où l'information est conservée et la plateforme devient un point de référence.

Cela signifie que l'emplacement physique du contenu n'a en réalité plus d'importance ou, plutôt, que le contenu peut être déplacé sans impacter les utilisateurs et les solutions qui l'utilisent. Résultat, les entreprises sont libres de déplacer l'information stockée au sein de systèmes obsolètes et coûteux vers la plateforme de services de contenu ou tout autre espace de stockage.

La migration est donc bien moins risquée puisqu'elle peut se faire progressivement et sans impact pour l'utilisateur ou l'activité.

Et même si elle s'étend sur une année, cela ne pose aucun problème. Une fois la phase de connexion terminée, il est possible d'évaluer le degré d'importance et d'utilisation de chaque système afin d'établir des priorités et d'identifier les systèmes pouvant être arrêtés. Ce décommissionnement n'aura pas d'impact négatif pour l'organisation. Bien au contraire, puisque l'ensemble des coûts associés au maintien de cette application seront supprimés, assurant une réduction considérable du coût total de possession (TCO).

Conclusion

Dans la plupart des cas, un héritage est considéré comme positif. Dans le domaine de la gestion de l'information, cependant, l'héritage est synonyme d'obsolescence et de coûts. De façon assez ironique, l'héritage en gestion de l'information est à la fois très coûteux et irremplaçable.

Nous l'avons vu, les défis rencontrés par les organisations sont réels et nombreux. Et ils ne peuvent pas être résolus avec des technologies et des approches dépassées. La voie vers la transformation digitale est semée d'embûches et doit nécessairement passer par la modernisation des outils de gestion de l'information. Car si les fondations sont solides, les étapes suivantes seront facilitées. Dans le cas

contraire, les déconvenues risquent de se multiplier et la transformation digitale restera un objectif impossible à atteindre.

Moderniser ses applications avec une plateforme de services de contenu tout en adoptant une approche stratégique « Connecter et Consolider » de gestion de l'information permet de maximiser son ROI sur le court terme et de réduire son TCO sur le long terme. C'est également la clé d'une transformation digitale réussie. À l'ère du digital, où l'information est clé, êtes-vous réellement en mesure de ne pas initier votre transformation ?

Construisez votre avenir.

Modernisez vos systèmes d'information avec Nuxeo.

Pour en savoir plus sur l'approche « Connecter et Consolider » ou découvrir comment Nuxeo peut vous aider dans votre stratégie de modernisation, contactez-nous ou rendez-vous sur www.nuxeo.com.

À propos de l'auteur

Director, Product and Industry Marketing
djones@nuxeo.com



David Jones, Director of Product Marketing, Nuxeo

David Jones est un expert de la gestion de l'information avec plus de 20 années d'expérience dans le domaine des nouvelles technologies (big data, analytique, Cloud et ECM). En tant que Director of Product Marketing chez Nuxeo, David façonne la stratégie go-to-market de notre plateforme de services de contenu et contribue au développement de nos futures applications et solutions de gestion de contenu.

Avant de rejoindre Nuxeo, David fut Global Market Analyst et Vice President des Opérations Européennes au sein de l'Association of Information and Image Management (AIIM). Il a également travaillé chez Konica Minolta et Hyland et fut CEO et fondateur de xDM Software.

La diversité des rôles qu'il a occupés, de chef de projets à analyste en passant par le business development, permet à David de bénéficier d'une compréhension globale des défis rencontrés par l'ensemble des acteurs impliqués dans la gestion de l'information. Sa motivation première passe par l'envie de proposer des technologies et des solutions modernes et innovantes qui font une vraie différence, tant pour les organisations que pour les employés et les clients.