

LANCER DES PROCESSUS INTERACTIFS DE COMMUNICATION ET DE PRODUCTION DE DOCUMENTS A PARTIR DE SAP

En tête de liste des priorités d'un nombre croissant d'entreprises : une communication ciblée avec leurs employés, clients et partenaires commerciaux, provenant directement des processus métier. Dans ce contexte, l'intégration des systèmes SAP constitue un véritable défi pour de nombreuses organisations.

Chaque jour, dans la quasi-totalité des départements de l'entreprise, des documents doivent être générés à partir de transactions SAP : courriers de gestion des débiteurs et créanciers, communication entre les collaborateurs des ressources humaines, communication client orientée vers le centre d'appel ou actions marketing ciblées. L'idéal ne serait-il pas de pouvoir intégrer directement les données issues de SAP à des modèles de documents adaptés et de pouvoir enclencher des processus de suivi ?

Malheureusement, la réalité est toute autre. Très souvent, les entreprises ne disposent pas de solution dédiée capable de répondre à ces exigences, les contraignant ainsi à copier manuellement les données existantes dans SAP. Avec EngageOne, Pitney Bowes Business Insight propose une solution globale pour l'élaboration et la création interactive des documents. Ce produit repose sur la technologie éprouvée de la solution de composition DOC1 Suite, et est entièrement intégrée à SAP.

Les chronophages du quotidien

En l'absence d'une solution dédiée et intégrable avec SAP pour la production de documents et l'automatisation des processus, les collaborateurs des départements spécialisés doivent non seulement copier manuellement des données telles que des adresses, des noms, etc. issues des systèmes SAP, mais également

créer de nouveaux documents, avec la mise en page correspondante. Or, le transfert manuel des données augmente le risque d'erreurs. De plus, les documents établis individuellement empêchent une communication homogène, car il est impossible de garantir l'utilisation d'un format ou d'un texte unique. Ce sont souvent des blocs de texte personnalisés par chaque collaborateur qui sont utilisés, et qui ne font pas l'objet d'un contrôle central ni d'une assurance qualité. Enfin, d'autres processus exigent une dépense considérable : les documents émis sont souvent imprimés localement, préparés pour l'expédition puis transmis au bureau de Poste, ce qui exige du temps et de l'énergie supplémentaires et rend impossible d'éventuelles économies postales. Par ailleurs, d'autres exigences surviennent dès que l'on est confronté aux processus d'approbation ou que l'on travaille en équipe.

Communiquer de manière efficace, en respectant l'image de marque de l'entreprise.

EngageOne intègre des processus de documents interactifs directement depuis SAP. D'une simple pression sur une touche, les données sont transférées depuis SAP puis intégrées dans le bon format de documents avec en-tête, sans oublier la charte graphique et la mise en page adaptées. De plus, les blocs de texte peuvent être sélectionnés et, lorsque le système le permet, modifiés pour correspondre

au document. Pour cela, le modèle s'ouvre dans l'éditeur web EngageOne, permettant ainsi d'apporter les modifications nécessaires. Cette solution dispose d'une interface utilisateur intuitive inspirée de Word, et prend en charge de nombreuses fonctionnalités courantes : glisser-déposer, copier-coller, gestion des veuves et orphelins, feuilles de style, correcteur orthographique, et traitement des tableaux. Afin de maintenir l'image de marque, les polices, couleurs et autres formats peuvent être appliqués aux documents produits. Le temps de traitement est ainsi nettement réduit, et la cohérence de la communication client est garantie.

Processus intégré de documents

Outre la production de documents, les processus de suivi sont généralement indispensables. Dans le cas des contrats par exemple, il est souvent nécessaire d'utiliser plusieurs signatures ainsi qu'un workflow d'approbation correspondant. On initie ensuite l'envoi des documents via le canal souhaité (Poste, e-mail, fax, etc.), et l'on procède à la sauvegarde d'une copie d'archive des

documents et au lancement d'un protocole de suivi. La sauvegarde des documents, à la fois sûre et non modifiable, ainsi que la traçabilité du processus constituent un critère décisif pour de nombreuses entreprises. Avec EngageOne, il est possible de vérifier précisément quel document a été émis et envoyé par quelle personne, et à quel moment. Ainsi, les processus métier sont plus faciles à contrôler et peuvent fournir une preuve juridique si nécessaire.

Potentiel d'économie supplémentaire : grâce à EngageOne, les documents peuvent être imprimés aussi bien localement que centralement, puis être préparés à l'envoi postal, ou bien être transmis par voie électronique, par e-mail ou SMS. Il est également possible de réduire le nombre d'imprimantes locales et de consommables. Par ailleurs, l'optimisation des frais postaux et l'utilisation d'une imprimante de production centrale permettent une économie supplémentaire.

La charge de travail des collaborateurs spécialisés est allégée, ces derniers peuvent alors se concentrer sur leurs tâches principales.

Pitney Bowes Software SAS

Immeuble Le Dièse
134 rue Danton,
92593 Levallois-Perret cedex
Tél. : +33 (0) 1 46 17 54 00
Fax : +33 (0) 1 46 17 54 54
E-mail : info.pbbifrance@pb.com