

documents entrants à chaque flux sa solution

Les flux de données qui entrent dans l'entreprise sont aussi nombreux que leur temps de traitement est grand.

Les sociétés souhaitent se doter d'outils spécifiques pour industrialiser leur gestion. Pour cela, elles doivent distinguer les solutions adaptées à chaque flux.

▶ Du papier aux e-mails, en passant par les cartes de visite, les factures, les chèques, les relevés d'identité bancaire ou encore les formulaires, les flux entrants de données à traiter sont variés. Leur gestion exige des équipements et des logiciels aussi multiples. Impossible de les énumérer tous ici.

Concernant les clients, « *les entreprises du secteur tertiaire constituent les plus importants faiseurs actuels* », nous explique Laurent Blandin, responsable de l'activité dématérialisation chez Jouve. Il s'agit des banques, des assurances, des opérateurs et des administrations. Des structures recevant « *d'énormes flux de courrier entrant* » et pour qui la « *réactivité vis-à-vis des clients offre un avantage concurrentiel* », ajoute-t-il.

un marché éclaté

Du fait de la technicité de ce secteur, les acteurs se concentrent sur un mode de traitement. « *Chaque type de document présente ses particularités fonctionnelles à connaître* », explique d'ailleurs Cyrille Sautereau, PDG de Deskom, spécialiste français de la dématérialisation de factures.

Les solutions et services offerts embarquent le plus souvent des briques logicielles éditées par des tiers. Pour son service de gestion externalisée, Xerox Global Services s'appuie, par exemple, sur les logiciels des éditeurs A2IA, Basware, Filenet, Kofax, Readsoft et Top Image Systems. De leur côté, les constructeurs de scanners de production, comme Canon, Fujitsu, HP et Seac Banche, afficheraient une certaine frilosité à l'idée d'introduire directement les solutions d'éditeurs spécialisés avec leurs appareils. « *Les clients souhaitent choisir leur solution* », explique Venceslas Cartier, directeur marketing pour l'Europe, le Moyen-Orient et l'Afrique chez A2IA, éditeur de solutions de reconnaissance et d'extraction de données faiblement ou non structurées. Dicom – détenteur d'une double activité de distributeur de matériels et d'éditeur depuis le rachat de Kofax en 2000 – offre le choix entre plusieurs logiciels de capture avec les scanners de son catalogue.

capturer, numériser et extraire les données

La gestion des flux entrants commence par la capture des données

et par sa conversion dans un format approprié. Celle-ci dépend du type de données. Les e-mails transmis *via* des formulaires présentent l'avantage de pouvoir être déjà structurés en XML. En revanche, les sociétés intervenant sur le marché de la facture dématérialisée utilisent chacune des formats pivots différents, constate Cyrille Sautereau, pour qui « *l'un des paris consiste à essayer de traiter le format des autres* ». Des éditeurs tels que Xenos se penchent sur le traitement des flux d'impression provenant de différentes applications dans un format adapté.

D'autres prestataires comme A2IA et Iris se sont spécialisés dans la reconnaissance, l'extraction et la classification des données recueillies [voir Archimag n° 197].

montée en compétence sur tous les types de documents

Enfin, à noter que de nombreux éditeurs de la gestion de contenu cherchent à entrer sur ce marché pour diversifier les flux gérés et offrir ainsi une plate-forme globale pour les flux. Voilà pourquoi, fin 2005, EMC s'est offert Captiva Software, spécialiste de la capture et de la numérisation des documents papier, et en août 2006, IBM a mis la main sur une technologie de capture des données sur papier et électroniques détenue par Filenet. ●

éditeurs et constructeurs

nom	A2IA	Abbyy	Banctec	Deskom	Dicom	EMC Captiva	Esker
site	www.a2ia.com	www.france.abbyy.com	www.banctec.fr	www.deskom.com	www.dicomfrance.fr	www.emc.com/captiva	www.esker.fr
prestations	logiciel de reconnaissance, d'extraction de données et de classification de documents	Lad (lecture automatique de documents) et workflow management	logiciel ou externalisation	facturation électronique en mode ASP, avec traitement de factures au format papier et électronique	distributeur et éditeur	gestion des flux documentaires entrants, papier ou électroniques	dématérialisation des documents de gestion
● logiciel	A2IA DocumentReader 3.0	Abbyy Recognition Server	CFM (CheckFlow Manager) eFIRST Process eFIRST Mailroom	ASP	Ascent Capture 7.5	InputAccel 5.3 (capture documentaire) Dispatcher 4.6 (classification, indexation, extraction) InputAccel for Invoices 3.0 (traitement automatique des factures fournisseurs) eInput (capture distribuée)	Esker DeliveryWare 4.0 intègre des fonctionnalités de Lad
● matériel			Serie E (lecteur-trieur) et DocuScan (scanners)		Vente de scanners de production Kodak, Canon, Fujitsu, Bôwe Bell&Howell		
courrier dactylographié	●	●	●		●	●	
courrier manuscrit	●		●		● avec A2IA	●	
facture	●	OCR texte intégral	●	●	●	●	
chèque	●		●		● en partenariat avec A2IA	●	
autres moyens de paiement	TIP, RIB, Tickets, Remise	OCR texte intégral	TIP, CESU, titres de services		TIP, RIB, Effets, lettres chèques	TIP, RIB	
fax		●	●		intégration directe via services web pour serveur TopCall et RightFax, ou par auto-import des images fax	●	● Esker Fax et Esker Fax for Notes
dossier	●	●	●		●	●	
questionnaire-formulaire	●	●	●		●	●	
e-mail			●		● import automatique des e-mails pour indexation, ou transformation en TIFF avant import	●	●
téléphone					utilisation des SMS en entrée et en sortie de la chaîne de numérisation		
autre							bons de commande, demandes de devis
numérisation		●	●	●	●	●	●
classification	classification de pages et de courriers complets		●	●	●	●	●
extraction de données	extraction de données dactylographiées, manuscrites bâtons et cursives	●	●	●	●	●	●
indexation	réalisée par l'application de l'intégrateur	extraction de texte mais pas d'indexation	●	●	●	●	
correction de données		dossiers où sont stockés les documents de mauvaise qualité	●	●	via un module de validation ou par interactions avec les référentiels de l'entreprise	●	
tarif (ou ordre de prix)	à partir de 11 000 euros pour classification plus extraction			en scan-Lad, entre 0,6 à 0,8 eur. par facture d'une page (de 10 à 15 champs) pour la facture électronique, entre 0,45 et 0,2 eur. en fonction des volumes	à partir de 1 000 euros pour 5 000 images/mois	à partir de 8 000 euros ; les prix varient en fonction des configurations	à partir de 33 000 euros HT, à partir de 48 000 euros HT avec intégration SAP
exemple de référence	Université de Yale		Crédit agricole, CRT, Post Danmark, Symcor, New Charter Housing	Carrefour Belgique, Midas, EDF Entreprises, Eilor, Procter & Gamble, SNCF, Schneider Electric	BNP Paribas, Bred, Systallans, Renault, Carrefour, Sacem, AIR France Fréquence Plus	Groupe Caisse d'Epargne, Mondial Assistance, Renault, Société Générale, Swiss Life, Thales	Spir Communication

éditeurs et constructeurs					outsourcing			
	nom	IMDS	Iris	Itesoft	NCR	Safig	Jouve	Xerox Global Services
signalément	site	www.imds-world.com	www.irislink.com	www.itesoft.fr	www.ncr.com	www.safig.fr	www.jouve.fr	www.xeroxglobalservices.com
	prestations	Lad (lecture automatisée de document)	Lad (lecture automatisée de document)	capture, tri et distribution des flux entrants	matériels de numérisation, logiciels, services et maintenance de l'ensemble			
	● logiciel	AD'DOC IIM AD'DOC Integrity AD'DOC Output	IrisCapture Pro for Form	itesoft.FreeMind	F@STImage Document F@STImage Encaissement			
	● matériel	pilotage des équipements scanners, serveurs de fax ou fichiers d'images existantes			deux types de scanners lecteurs trieurs (TRAN)			
types des documents entrants	courrier dactylographié	●	●	●	avec enveloppes éventuellement	externalisation du back office des grands comptes (traitement des opérations de paiement et de traitement du document)	service externalisé de dématérialisation des flux entrants	gestion externalisée des processus et supports de la relation client ou des processus administratifs et financiers
	courrier manuscrit	●	●	●	avec Document Reader de AZIA par exemple			
	facture	●	●	●	●			
	chèque	●	●	●	spécialiste des moyens de paiement			
	autres moyens de paiement		Travellers chèques, Eurochèques, TIP, coupons, tickets restaurant, lettres de change, avis d'émission et autres documents d'encaissement	TIP, coupons privatifs, traites, chèques cadeaux, titres restaurants, chèques vacances... (Itesoft.SpId)	TIP, chèques, RIB, titres prépayés, chèques restaurant, cadeaux, services...			
	fax	●	●	●				
	dossier	●	●	●	●			
	questionnaire-formulaire	●	●	●	●			
	e-mail			●				
	téléphone							
autre				bons de commande (Itesoft.FreeMind for Orders)				
types de traitements	numérisation	●	(Readiris Pro 11 ; IRISPdf)	●	NCR (installation, pilotage et maintenance)			
	classification	●	●	●	●			
	extraction de données	●	●	●	●			
	indexation	●	●	●	●			
	correction de données	contrôle de la cohérence des données	contrôle de la cohérence des données	contrôle de la cohérence des données	●			
	tarif (ou ordre de prix)		environ 3 600 euros pour IRISPdf 5 Server		dépend du volume journalier et du type et nombre de scanners	tarification liée à la volumétrie, contraintes de délai et processus de traitement		
	exemple de référence		URSSAF France Télécom, EDF	Crédit agricole du Nord-Est et de la Picardie, Carlson Wagonlit Travel, MGEN, Orange		références en collectivités locales, banques et assurances	PSA Peugeot Citroën	Bouygues Telecom, Groupama, Atlas, ABB, Castorama