

4

TENDANCES QUI REDÉFINISSENT La Gestion de Contenu D'entreprise

Pourquoi les systèmes ECM traditionnels sont dépassés et pourquoi une nouvelle approche est nécessaire





Introduction

Le contenu est le noyau autour duquel s'articule toute entreprise. En effet, la plupart des informations et décisions qui gouvernent l'activité sont stockées dans des fichiers et documents électroniques: des calendriers de lancement et spécifications techniques des produits, jusqu'aux plans marketing, contrats de vente et projections financières.

Les systèmes de gestion de contenu d'entreprise (ECM) jouent un rôle vital dans le stockage et la gestion du contenu nécessaire aux activités de l'entreprise. Une solution ECM performante permet à l'entreprise de mieux fonctionner et donne à ses collaborateurs la capacité de mieux travailler et collaborer.

La Nécessité D'une Nouvelle Approche de l'ECM

La gestion de contenu d'entreprise connaît de profonds bouleversements. Les innovations de l'ère numérique ont été trop rapides pour que les plateformes ECM traditionnelles suivent le rythme. Ces systèmes de première génération, basés sur des technologies conçues il y a vingt ans pour des environnements informatiques eux-mêmes développés il y a vingt ans, sont dépassés face aux besoins actuels de la gestion de contenu.

La suite de ce document est consacrée à 4 des principales tendances qui influencent et redéfinissent la gestion de contenu d'entreprise. Ces 4 tendances sont:

1. De nouveaux modes de travail
2. L'émergence de l'entreprise étendue
3. L'explosion du contenu numérique
4. Les nouvelles infrastructures informatiques

Ces 4 tendances ouvrent la voie à une nouvelle ère qui exige une approche radicalement différente de la gestion de contenu d'entreprise.

De Nouveaux Modes de Travail

Le monde du travail connaît d'importantes mutations. L'expansion des technologies mobiles, du cloud et des réseaux sociaux n'a pas seulement modifié le lieu où nous exerçons nos activités, mais aussi notre façon de travailler. Chacun cherche à être plus productif à tout moment, quel que soit le lieu, l'appareil ou l'application utilisés.

De Nouvelles Attentes

Les solutions ECM modernes doivent prendre en charge de nouveaux modes de travail. Les services informatiques sont soumis à rude épreuve pour satisfaire les attentes d'une nouvelle classe d'utilisateurs connectés, à l'aise avec les nouvelles technologies et dont les exigences en matière de convivialité des applications se fondent notamment sur leur expérience des sites de vente en ligne. Aujourd'hui, chaque employé s'attend à rechercher et partager des documents aussi facilement que lorsqu'il surfe sur un site Internet de réservation d'hôtel. D'autre part, les technologies de gestion de contenu doivent faciliter le travail à distance et la collaboration.

La Nouvelle Génération

Le monde du travail est également bouleversé par l'afflux des actifs de la génération du millénaire. Ces natifs numériques, nés en ou après 1983, ont grandi avec des applications modernes intuitives telles qu'Instagram, Snapchat et Uber. Extrêmement mobile et connectée, la génération du millénaire exige des solutions permettant de travailler n'importe où, via n'importe quel réseau ou appareil. Ses attentes élevées en matière d'accès simplifié au contenu intensifient la pression qui pèse sur les services informatiques pour moderniser leur stratégie ECM.

Nouveaux Modes de Travail

37%

des effectifs en entreprise sont mobiles en 2015



Source: IDC

Des Systèmes ECM Traditionnels Dépassés

Bon nombre de projets ECM échouent en raison du faible taux d'adoption des systèmes mis en œuvre. Trop lourds, pas suffisamment intuitifs et inadaptés à un accès à distance ou au partage B2B, ils peinent à susciter l'adhésion. Il est peu probable que les utilisateurs changent ; c'est donc votre approche vis-à-vis de l'ECM qui doit changer.

L'émergence de L'entreprise Étendue

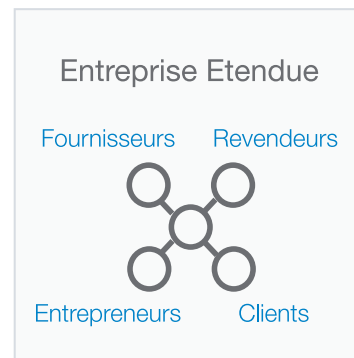
L'entreprise moderne connaît une transformation du fait de la croissance exponentielle des activités connectées et du flux d'informations. Les entreprises ne sont plus des entités autonomes. Au contraire, elles sont fréquemment constituées d'un réseau d'entreprises, sous-traitants, fournisseurs, revendeurs, employés et clients interconnectés. La possibilité de partager contenus et processus à travers l'ensemble de l'entreprise étendue est donc un impératif de l'ECM moderne.

Dans L'entreprise Étendue, la Collaboration est Primordiale

Dans tous les secteurs d'activité, les entreprises déploient leurs chaînes de valeur en faisant appel à des collaborateurs externes dans tous les domaines, de la conception et du développement de produits jusqu'au marketing, aux ventes et au service client. En outre, de plus en plus dépendantes des collaborateurs contractuels et qui travaillent à distance, elles cherchent à renforcer les relations avec leurs clients via l'Internet des objets. Toutes ces connexions présupposent un flux d'informations bidirectionnel sécurisé, au-delà des murs de l'entreprise.

Au-delà du Pare-feu

Si, du point de vue de la direction informatique, les frontières de l'entreprise sont communément délimitées par son pare-feu, ce principe ne s'applique pas à l'entreprise moderne qui n'est pas circonscrite par les limites de son infrastructure informatique. En réalité, le verrouillage du contenu et des processus dans l'espace protégé par le pare-feu peut entraver considérablement la croissance et la productivité. Les équipes mobiles sont confrontées à des problèmes de connexion VPN et les partenaires externes n'ont pas accès aux informations nécessaires pour collaborer efficacement.



Des Systèmes ECM Traditionnels Dépassés

Les systèmes ECM traditionnels ont été conçus à une époque où contenu et utilisateurs étaient encore circonscrits aux limites du pare-feu, sur des serveurs et ordinateurs de bureau. L'entreprise étendue nécessite une nouvelle approche de l'ECM, capable de prendre en charge un partage simple et sécurisé du contenu et des processus, tant au sein qu'à l'extérieur de l'entreprise.

L'explosion du Contenu Numérique

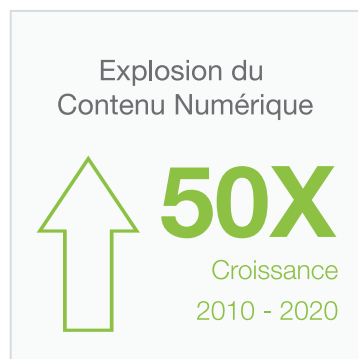
Toutes les entreprises sont confrontées à un afflux massif de données. Selon IDC, le volume du contenu numérique sera multiplié par 50 entre 2010 et 2020, 90 % de ces données étant constituées d'informations non structurées comme les e-mails, documents et vidéos. Le défi que posent les Big Data en termes de gestion de contenu est majeur et complexe.

Multiplicité des Types de Contenu

Les exigences de base de la gestion de contenu vont aujourd'hui bien au-delà de simples documents Office, fichiers PDF et de CAO / FAO. L'expansion des réseaux sociaux et des outils collaboratifs a créé une nouvelle catégorie de contenu d'entreprise : par exemple, photos des rayonnages d'un concurrent et échange de commentaires correspondant ; vidéos des pièces défectueuses d'un équipement et données de géolocalisation associées ; ou encore documents Google partagés avec les fournisseurs. Tous ces nouveaux contenus doivent être parfaitement gérés et contrôlés.

Contextualisation Accrue du Contenu

Face à ce déluge de données, il est plus que jamais difficile pour l'utilisateur de trouver rapidement ce qu'il cherche. Pour travailler plus efficacement, il devient impératif de comprendre et de mettre à profit le contexte associé au contenu. La richesse contextuelle d'un contenu ne se résume plus aujourd'hui à un titre et un auteur. Elle englobe également les commentaires, préférences, données de géolocalisation et attributs uniques, tels que le nom du client ou le numéro de facture. Les entreprises leaders utilisent les données contextuelles comme support des processus métiers qui permettent d'acheminer le contenu vers la bonne personne, au bon moment, via l'application adéquate.



Source: IDC

Des Systèmes ECM Traditionnels Dépassés

Les systèmes hérités ne sont pas adaptés pour gérer à la fois les contenus classiques et les nouveaux contenus professionnels. Qui plus est, une nouvelle approche est nécessaire pour placer le contenu dans son contexte et permettre aux équipes et processus d'être efficaces.

Les Nouvelles Infrastructures Informatiques

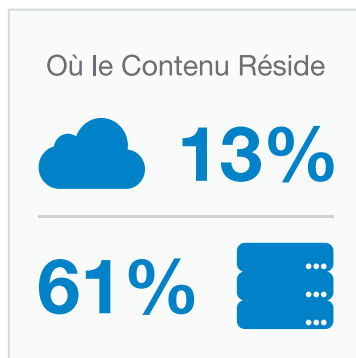
Les vagues technologiques successives ont totalement transformé la direction informatique de l'entreprise. Si tout a changé avec l'apparition du cloud, c'est désormais les appareils mobiles qui redéfinissent les règles de l'informatique d'entreprise. La réalité de l'architecture d'entreprise actuelle exige une nouvelle approche de l'ECM, en accord avec la manière dont l'informatique accompagne l'entreprise moderne.

Gestion de Contenu D'entreprise Hybride

Afin de mieux prendre en charge les utilisateurs mobiles et les partenaires externes, un grand nombre d'entreprises transfèrent une partie de leurs contenus dans le cloud. Les analystes les plus éminents, tels IDC et Forrester, prévoient un basculement massif vers l'ECM hybride. Cette approche nouvelle génération implique le stockage du contenu à la fois en local et dans le cloud, ainsi qu'une synchronisation transparente entre les deux. L'ECM hybride répond aux exigences de sécurité et de conformité des DSI et permet aux équipes internes et collaborateurs externes d'être plus productifs.

Des Options de Déploiement Flexibles

Un simple coup d'œil à n'importe quel data center moderne suffit pour comprendre qu'un modèle unique ne convient pas au plus grand nombre. Les systèmes ECM modernes doivent prendre en charge à la fois les déploiements classiques en local, les environnements virtualisés de cloud privé, les déploiements SaaS dans le cloud public et tout ce qui se situe dans l'intervalle. Des options de déploiement flexibles permettent au service informatique de s'adapter à l'évolution des besoins au fil du temps.



Source: IDC

Des Systèmes ECM Traditionnels Dépassés

Les fournisseurs de solutions ECM traditionnelles sont enferrés dans des architectures logicielles d'un autre temps. Globalement, leurs plateformes ne sont pas adaptées au cloud et ne prennent pas bien en charge les appareils mobiles. Une nouvelle approche vous permettant de redéfinir votre stratégie de gestion du contenu et d'intégrer des options de déploiement hybride flexibles, adaptées à vos besoins, est nécessaire.

Risques liés aux plateformes ECM traditionnelles

Comme nous l'avons vu précédemment, les systèmes ECM hérités ne sont pas adaptés aux besoins actuels de la gestion de contenu. Ils sont dépassés face à des habitudes de travail, des modèles d'entreprise, des types de contenu et des infrastructures informatiques totalement transformés. Préférer une plateforme héritée à une nouvelle approche moderne de l'ECM peut mettre en péril la réussite de l'entreprise. Voici quelques exemples des principaux risques:

Mise en Danger du Contenu

Un système ECM hérité, décrié par ses utilisateurs, met en péril le contenu critique de l'entreprise. Le contenu éparpillé « dans la nature », qui transite par différents lecteurs réseau, sites SharePoint, appareils mobiles, ordinateurs portables, e-mails, clés USB et sites de partage de fichiers, n'est pas géré, contrôlé et sécurisé comme il devrait l'être. Ce manque de contrôle du contenu met en péril la réputation de l'entreprise et présente notamment des risques opérationnels, de sécurité, de conformité et de litige.

Manque de Souplesse

Trop souvent, les systèmes ECM vieillissants empêchent les entreprises de mettre en œuvre de nouvelles initiatives, génératrices de revenus. C'est le cas notamment dans les nouveaux projets de workflow, de stockage de contenu, de collaboration ou d'intégration à des systèmes spécifiques au secteur d'activité, dans lesquels l'ECM joue un rôle critique. Les solutions ECM héritées peuvent compromettre les fusions et acquisitions, de nouveaux partenariats et l'offre de nouveaux produits et services.

Le Shadow IT

Bon nombre de systèmes en place dans les entreprises ont tardé à offrir à leurs utilisateurs les fonctions mobiles et collaboratives dont ils avaient besoin. Frustrés, ces derniers se sont détournés des solutions approuvées par la direction pour adopter des services en ligne publics répondant à leurs exigences de productivité. Une récente enquête du cabinet de conseil Stroz Friedberg, spécialisé dans la sécurité des données, a ainsi révélé que près de 75 % des travailleurs de l'information aux États-Unis partagent du contenu d'entreprise via des systèmes de partage de fichiers dans le cloud ou des comptes de messagerie électronique personnels. Ces solutions qui relèvent du Shadow IT n'offrent bien souvent pas le niveau de contrôle, de sécurité et de conformité requis pour protéger le contenu professionnel sensible.

Productivité Faible

Les systèmes ECM hérités peuvent entraver la productivité à différents niveaux. Les collaborateurs sont moins productifs car ils perdent du temps à rechercher des informations, à résoudre des conflits de versions ou à tenter de collaborer et partager des documents par e-mail. À l'échelle de l'entreprise, le potentiel de productivité est faible du fait de la lenteur des processus ou du verrouillage du contenu dans les silos, qui entrave l'accès immédiat aux données adéquates. Du point de vue de l'entreprise étendue, les systèmes ECM hérités ne prennent pas en charge les fonctions collaboratives et de gestion de contenu nécessaires pour intégrer et optimiser l'ensemble de la chaîne de valeur.





Une Nouvelle Approche de l'ECM

Pionnier et visionnaire reconnu du secteur de l'ECM, Alfresco a adopté une nouvelle approche pour répondre aux enjeux actuels de la gestion de contenu. La plateforme Alfresco est une solution nouvelle génération qui propose une architecture ECM ouverte, entièrement novatrice. C'est la seule plateforme ECM moderne conçue pour répondre aux besoins actuels et futurs.

Les principaux avantages de la plateforme Alfresco sont:

- ECM hybride prenant en charge à la fois les environnements cloud, sur site et virtualisés
- Technologie ouverte basée sur des normes ouvertes pour simplifier l'intégration et abolir les limites imposées par les systèmes propriétaires
- Accès au contenu via les outils utilisés quotidiennement dans l'entreprise, tels Microsoft Office et Google Docs
- Compatibilité avec les appareils mobiles (iOS et Android) pour un accès sécurisé au contenu n'importe où, depuis n'importe quel appareil
- Gestion intégrée des enregistrements pour un contrôle optimisé et pour simplifier l'observance des règles de conformité
- Fonctionnalités robustes de gestion des processus métiers pour rationaliser les workflows documentaires

Des centaines d'entreprises de renom, issues de différents secteurs d'activité comme les services financiers, l'assurance, la santé ou les services publics, ont abandonné les systèmes hérités au profit d'Alfresco pour gérer leurs contenus sensibles.



NE VOUS LAISSEZ PAS DISTANCER

Les fournisseurs de solutions ECM traditionnelles et leur approche classique ne sont pas adaptés aux nouveaux modes de travail, à l'entreprise étendue, à la diversité des nouveaux contenus et à des infrastructures informatiques dans le cloud et virtualisées.

Qu'il s'agisse de remplacer un système en fin de vie ou devenu obsolète, c'est le moment d'envisager une nouvelle approche de l'ECM. Pour plus d'informations sur la manière dont la plateforme Alfresco répond aux enjeux actuels de l'ECM, visitez le site alfresco.com/fr



alfresco.com/fr

France: +33 (0)1 79 97 46 11
© 2015 Alfresco Software, Inc.
All Rights Reserved.