

## **Sommaire**

Introduction	3
1. La capture d'information au cœur de l'efficacité operationnelle et de la satisfaction usager	5
2. Les limites des solutions de capture traditionnelles	7
3. L'avènement d'une nouvelle génération de solutions de capture	9
Le département de la Gironde accélère le traitement des documents entrants	11
Le point de vue d'ITESOFT	12
4. Les usages de la capture de nouvelle génération	13
L'adoption de la capture interactive ITESOFT à la Caisse des Dépôts	15
5. Comment bien choisir sa solution de capture nouvelle génération	18
Conclusion	20
Pour en savoir plus :	
Automatisez au maximum le traitement des documents entrants avec ITESOFT Streamline for Documents	22
Des services interactifs Web & mobiles	22
avec ITESOFT Capture as a Service	23
Automatisez le traitement des factures fournisseur avec ITESOFT Capture as a Service for Invoices	24
Réduisez les risques de fraude et garantissez la conformité avec ITESOFT Fraud Detection as a Service	25
La capture de nouvelle generation d'ITESOFT, au cœur de sa plateforme d'automatisation des processus métier	26

### **Introduction**

#### **DU DOCUMENT À LA DONNÉE**

Dématérialiser les documents et digitaliser les processus d'une organisation est un levier essentiel pour la rendre plus efficace, plus agile et plus sûre. La crise sanitaire de 2020 est venue rappeler à cet égard que la digitalisation des échanges est un levier clé de la résilience.

Les documents et les données qu'ils contiennent alimentent les **processus métier** et sont le fondement de **décisions**, **arbitrages ou engagements**.

De fait, organisations et individus dépendent plus que jamais des **données** et du **contexte** pour prendre des **décisions éclairées**: accorder un prêt, indemniser un sinistre, payer un fournisseur, délivrer une prestation sociale... Disposer de **données conformes et valides** est un atout essentiel pour construire un avantage compétitif et améliorer la satisfaction client.

Or un nombre impressionnant d'informations réside encore dans des **formats non structurés** (c'est-à-dire non directement compréhensibles par un système d'information). Les analystes estiment que **60 à 90 % des informations reçues sont non-structurées**, que ce soit au format papier ou sous forme de fichiers numériques (comme un PDF ou un email).

"

L'information est le moteur du 21<sup>e</sup> siècle et la "data" en est le nouveau carburant.

> Peter Sondergaard, Executive VP, Gartner

"

Pour de nombreuses entreprises il semble que 80 à 90 % de leur contenu se compose toujours d'informations non structurées.

> Bob Larrivée, analyste en chef, AIIM Market Intelligence

Dans le même temps le volume d'information entrant dans une organisation explose ; on estime qu'il sera multiplié par 4 entre 2020 et 2023. Continuer à traiter manuellement n'est plus possible : Il est urgent d'automatiser!

La capture d'information consiste à acquérir et catégoriser automatiquement des contenus non-structurés puis d'en extraire et d'en valider les données pour les mettre à disposition des métiers. Elle devient donc un levier indispensable d'une stratégie digitale.

Les canaux et formats d'échange étant toujours plus nombreux (mobile, portail web, email ...) les solutions de capture d'informations doivent également se réinventer pour répondre aux nouveaux cas d'usage et améliorer l'expérience client ou usager en permettant davantage d'interactivité, de visibilité et de rapidité des traitements.

Sans solution de capture moderne 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 et la compétitivité de l'organisation ansi que sur la satisfaction des parties prenantes.

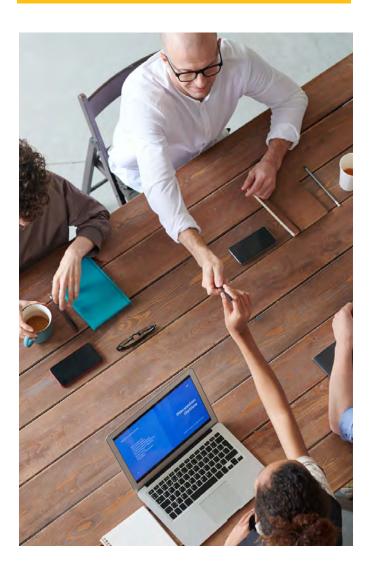
## Nous avons donc conçu ce livre blanc pour vous permettre de découvrir :

- pourquoi les organisations doivent dorénavant se doter de capacités de capture de nouvelle génération.
- quels en sont les cas d'usage.
- quels points d'attention porter dans le choix et la mise en œuvre d'une solution de capture d'information.

Ce livre blanc présente également le retour d'expérience de la **Caisse des Dépôts** ainsi que celui du **Conseil Général de la Gironde** et offre également une mise en contexte des solutions uniques d'ITESOFT pour répondre à vos enjeux. 70%

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

AIIM, 2019



# 1. La capture d'information au cœur de l'efficacité operationnelle et de la satisfaction usager

Dans un **contexte économique** toujours plus **compétitif et exigeant**, les organisations privées et publiques ont toutes pour impératif **d'accroître leur performance** en améliorant leur efficacité opérationnelle et en offrant la meilleure expérience client ou usager.

La donnée est pour sa part 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 et éclairée, 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.

Trop souvent, les **informations non-structurées** contenues dans les documents que les organisations recueillent et stockent aux cours de leurs activités sont **inexploitables** et ne sont pas traitées pour être **transformé** en **données accessibles** aux collaborateurs et au système d'information.

Des informations cruciales sont présentes dans ces documents, qui peuvent être sous formats **papier comme numérique.** Et même lorsque le document papier est numérisé, le résultat n'est rien de plus qu'une **image avec peu ou pas de métadonnées.** Il en est de même pour les documents PDF, qui pour la plupart sont des images qui manquent de métadonnées explicites.

Traiter manuellement ces documents pour en extraire une information métier est un processus onéreux, fastidieux, sujet à erreur qui entache l'efficacité des processus métier exploitant ces informations. Cela nécessite de mobiliser des collaborateurs sur des tâches à faible valeur comme la saisie de données dans une application ou des contrôles sur des référentiels plutôt que de les focaliser sur des missions contribuant à la satisfaction client ou usager.

Dans le même temps les clients ou usagers sont de plus en plus **exigents en termes d'immédiateté, de réactivité et de visibilité.** Les organisations sans traitement automatisé ne peuvent délivrer une expérience de qualité et se retrouvent en situation compétitive préoccupante par rapport à des **acteurs nativement digitaux.** 

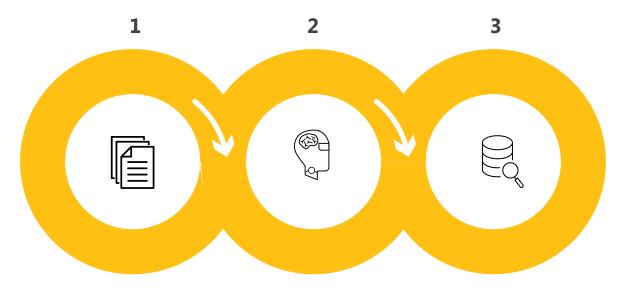
80%

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

AIIM, 2019

Répondre à ces enjeux est le rôle principal des solutions de capture d'information.

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



- 1 Acquisition omnicanal de documents et informations non structurés
- 2 Reconnaissance, extraction et validation robotisées via IA et Machine Learning
- 3 Mise à disposition de données valides «prêtes à l'emploi»

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. Les médias d'entrée peuvent être sous la forme d'images (documents, photographies...), de voix, de vidéos, de messages textes (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 des technologies d'intelligence artificielle et de machine learning pour maximiser les résultats en termes d'automatisation, tout en minimisant les erreurs et les confusions.

Ces solutions remplacent les **tâches manuelles** quotidiennes de saisie de l'information depuis des documents papier ou électroniques et représentent une source de productivité et d'amélioration de la qualité des données.

<sup>1</sup> 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

<sup>3</sup> 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...)

## 2. Les limites des solutions de capture traditionnelles

La plupart des solutions de capture en place ont été développées il y a une décennie ou plus. Si elles continuent à fournir une réelle valeur à de nombreuses organisations pour des traitements en volume, elles affichent des limites :

Elles nécessitent généralement un déploiement centralisé et supportent mal un déploiement départemental ou « en tant que service ».

58%

des entreprises préfèrent des services de capture en mode applications SaaS dans le Cloud.

Forrester, 2019

- Leur accent est mis sur les économies de coûts et la productivité, davantage que sur la réactivité alors que les bénéfices sont toujours pertinents, elles manquent souvent de l'interactivité nécessaire pour soutenir les initiatives liées à l'expérience client (portail, app mobile...).
- Elles ne sont pas nativement conçues pour être intégrées dans un environnement informatique moderne.
- Elles ne sont généralement compatibles qu'avec un nombre limité de formats et de contenus.

2022

D'ici à 2022, le marché de la capture évoluera de cas d'usage orientés traitement par lot vers une utilisation interactive répondant aux attentes des clients en matière de services en temps réel activés par les technologies digitales.

Forrester, 2019

Elles nécessitent un temps long de mise en œuvre et de montée en puissance, puisque chaque utilisateur doit au préalable bâtir ses propres bases d'apprentissage et modèles de documents (qui implique de disposer d'expertise en Intelligence Artificielle appliquée au traitement de documents).

68%

des utilisateurs jugent leur solution actuelle de capture en retard en termes d'IA et de Machine Learning.

Markess by Exaegis, 2018

Elles manquent souvent de fonctionnalités d'analyse avancées et de capacités de gestion des processus.



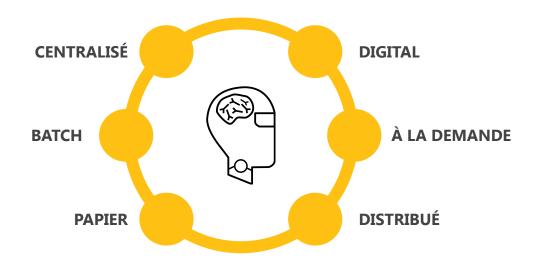
# 3. L'avènement d'une nouvelle génération de solutions de capture

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 **formats d'entrée se sont diversifiés** au-delà des seuls documents papier pour inclure les formats 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...

Par ailleurs les solutions de capture traditionnelle nécessitent des investissements importants de mise en place, d'apprentissage et de maintenance. Chaque organisation doit réaliser ses propres apprentissages – y compris sur des documents standards comme les documents d'identité, justificatifs de domicile ou de revenu ... - et cela implique de doter de compétences techniques spécifiques pour maintenir les performances de leur système. Aucune mutualisation des infrastructures ni des apprentissages n'est généralement possible, limitant la démocratisation de ces applications.

Figure 2 - Une nouvelle génération de capture d'information pour permettre tous les scénarios d'automatisation des documents et des données



Les attentes et exigences ont également augmenté. La capture d'information doit se consommer comme un service rapide à déployer et simple d'emploi, permettant toujours d'atteindre des objectifs ambitieux de productivité et de baisse de coûts, mais aussi de plus en plus des objectifs de réactivité et d'immédiateté pour répondre aux attentes des clients et usagers.

La capture évolue pour faire face au défi de l'utilisation « à la demande », progressivement fournie comme un service facile à intégrer au sein de n'importe quelle application. (voir à ce sujet le témoignage de la Caisse des dépôts).

**Des solutions Cloud** rendent possible la compréhension et l'extraction des informations entrantes directement au « point de contact », et permettent la mise à disposition du document et des données associées aux processus métier.

L'accroissement des attentes, tant en termes de satisfaction client que de **réduction des coûts** impliquent de pouvoir traiter les informations entrantes en temps rééls ainsi que par lots (gros volumes).

Les enjeux de sécurité toujours plus forts, les initiatives de prévention de fraudes et la volonté de respecter des exigences réglementaires, sont également autant de raisons, de passer à des solutions de capture nouvelle génération.

# EXPLOITER LA PUISSANCE DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'OCR et l'ICR<sup>4</sup> sont deux technologies de reconnaissance des formes qui ont depuis longtemps fourni les bases pour l'identification de texte. En revanche, elles ne permettent pas à elles seules, d'exploiter pleinement le potentiel d'automatisation. Les solutions de capture de nouvelle génération quand à elles, tirent parti des **capacités de l'Intelligence Artificielle (IA)** telles que les réseaux de neurones<sup>5</sup>, l'apprentissage incrémental, le traitement du langage naturel, le deep learning et d'autres technologies cognitives afin de maximiser les performances d'automatisation du traitement des documents.

Les **technologies d'Intelligence Artificielle** à disposition pour automatiser le traitement des docu-

ments sont donc **nombreuses**, avec chacune des **atouts spécifiques**. Certaines approches basées sur des modèles donnent d'excellent résultats et sont particulièrement recommandées lorsque la précision de la reconnaissance est un facteur clé. D'autres comme le deep learning permettent d'obtenir rapidement des résultats et demandent un temps de traitement moindre, un élément clés pour les contextes de temps réél.

Ainsi, ce n'est pas une technologie d'IA qui elle seule peut répondre aux cas d'usages multiples de la capture d'information. C'est une **combinaison de technologies orchestrées** en fonction du contexte qui permet d'obtenir les meilleurs résultats.

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

<sup>5.</sup> 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



RETOUR D'EXPÉRIENCE

# Le département de la Gironde accélère le traitement des documents entrants

Le conseil départemental fait face à une hausse continue du nombre de demandes d'ouvertures de droits et de prestations : +10 % chaque année.

#### CAPTURER ET AUTOMATISER 80 000 DOSSIERS PAR AN

Avant ITESOFT, l'ensemble des dossiers d'allocations et prestations pour personnes âgées et en situation de handicap (80 000 / an soit 2 millions de pages) étaient traités manuellement par les gestionnaires et circulaient au format papier.

Un processus inefficace alors que la collectivité reçoit **toujours plus de documents** (+10% par an).

LE DÉPARTEMENT DE LA GIRONDE a alors retenu la solution de traitement automatique des documents entrants d'ITESOFT combinant la **capture omnicanal** et la reconnaissance automatique des documents mais également l'extraction et le **contrôle automatique des données clés.** 

#### LE CHOIX DE LA PERFORMANCE

Pour Ludovic Baene, Chef de projet Numérisation, pôle Solidarité Autonomie « En matière de traitement des documents entrants, la performance d'automatisation est essentielle car c'est le socle sur lequel se construit la performance globale du processus d'instruction ».

**Un critère clé** lors du choix du fournisseurs : « Nous avons consulté plusieurs éditeurs dont Kofax et ITESOFT. ITESOFT s'est montré à la fois la solution la plus performante et la plus adaptable par rapport aux exigences des collectivités ».

#### UNE EFFICACITE OPERATIONNELLE ACCRUE

Aujourd'hui la mise en place de la solution ITE-SOFT a permis d'atteindre le « zéro papier circulant » au sein des services et de gagner en efficacité : « Avec ITESOFT, nous pouvons libérer du temps aux agents pour les focaliser sur l'analyse métier des documents, les procédures, la qualité des échanges avec les partenaires et les usagers... tout en étant en capacité de traiter beaucoup plus de documents qu'avant ».

Sans oublier la garantie d'une véritable **continuité de service** en toute occasion. « C'est une évidence, sans la digitalisation des documents dès leur arrivée, nous n'aurions pas cette capacité à instruire de façon aussi efficace les dossiers en télétravail ».

Avec ITESOFT, nous avons gagné en productivité : nous absorbons chaque année +10% de documents à effectif constant!

Ludovic Baene, Chef de projet Numérisation, pôle Solidarité-Autonomie Département de la Gironde

# Le point de vue d'ITESOFT

ITESOFT exploite l'Intelligence Artificielle et des technologies comme les réseaux de neurones appliquées au traitement automatique de documents depuis plusieurs décennies. Ses technologies uniques — basées sur des combinaisons d'OCR, d'IAs et de systèmes experts — fournissent des performances sans égales comme en témoigne le résultat du benchmark Pentadoc dont ITESOFT est lauréat. Des technologies exclusives permettent par ailleurs l'identification de manipulation ou de falsification sur un document.

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

"

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

Rachel Finkelsztejn, Directrice administrative et financière, Lidl Par ailleurs ITESOFT utilise au maximum la puissance de traitement et la disponibilité de services pré-paramétrés sur le Cloud pour offrir les meilleures performances. Ainsi la mutualisation des apprentissages au travers des flux traités pas les nombreux utilisateurs de ses solutions permet de proposer une base de plusieurs centaines de documents pré-paramétrés et prêts à l'emploi.

Ces dernières années ITESOFT a investi le champ de la **capture temps réel** en développant ses propres technologies de deep learning pour répondre à ses nouveaux enjeux.

Le point de différence principal réside pour ITE-SOFT dans la **capacité à orchestrer les meilleures technologies** au sein de son portfolio en fonction du cas d'usage, ce qui distingue des approches monolithiques dans lesquelles un seul type de technologie est utilisé quelle que soit l'objectif recherché. Les collaborateurs R&D d'ITESOFT ont contribué à plus de 100 publications scientifiques dans le secteur de l'intelligence artificielle, en collaboration avec les meilleurs laboratoires de recherche.

## 4. Les usages de la capture de nouvelle génération

Si les technologies de capture ont mis d'abord l'accent sur la gestion de documents et des archives puis la distribution de courrier, les solutions de capture de nouvelle génération couvrent désormais un large spectre de cas d'usage à travers tout type d'organisation.

#### LA DIGITAL MAILROOM POUR AUGMENTER LA PRODUCTIVITÉ

Malgré l'évolution rapide vers des interactions clients et usagers en temps réel, de nombreuses organisations reçoivent encore une majorité de leurs flux par poste au format papier ou via email au format PDF.

Traiter manuellement ces flux – reconnaître automatiquement les documents et en extraire des données valides pour mettre l'ensemble à destination des métiers – n'est plus une option.

Les solutions de Salle Courrier Digital (Digital Mailroom) ont pour objectif d'automatiser de bout en bout le traitement de ces flux entrants, depuis l'acquisition de documents à travers tous les canaux jusqu'aux étapes d'enrichissement des données (vidéocodage). A la clé des gains considérables de productivité – les coûts de traitement peuvent être divisés par un facteur de 6 et plus, des délais de traitement raccourcis et une capacité de pilotage de l'activité en temps réel.

Si ces solutions existent depuis quelques temps, les Salle Courrier de nouvelle génération permettent une mise en œuvre et une exploitation simplifiée en s'appuyant entre autres sur le Cloud. Elles sont complètes et intégrées assurant des échanges sans couture entre les différents modules. Elles sont centrées sur l'utilisateur pour optimiser la productivité tout en offrant une prise en main simple et intuitive.

Par ailleurs elles offrent des capacités de pilotage et contrôle des flux avancés par le biais de tableaux de bord et de KPIs métier pré-paramétrés directement accessibles. Ces fonctions permettent de rapidement identifier des goulots d'étranglement, d'anticiper des besoins de ressources, de réaffecter des tâches en temps réel. Ces capacités permettent de garantir les SLAs (Service Level Agreements) entre les opérations de salle courrier et les métiers.

# ACCÉLÉRER LES PROCESSUS MÉTIER ET L'INSTRUCTION DE DOSSIERS

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. La capture de nouvelle génération 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.

Elle permet de **classer et d'extraire en un temps record** une masse d'informations, sans erreur, évitant ainsi tout travail manuel complémentaire. Plus tôt les données sont extraites, validées et les inexactitudes et ambiguïtés supprimées, plus efficaces sont les processus ultérieurs.

"

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

Par ailleurs, dans un monde connecté où interactivité et immédiateté sont devenues des exigences clés, une expérience client différenciante repose sur un service en libre accès 24x7, des retours instantanés et une visibilité permanente sur le processus. C'est ici que la capture de nouvelle génération joue un rôle déterminant, délivrant un **service en temps réel** permettant le cas échéant à l'usager de valider lui-même les informations capturées et lui proposant une visibilité permanente sur l'avancement du processus.

Dans le secteur bancaire et financier par exemple, 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. 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.

"

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



RETOUR D'EXPÉRIENCE

# L'adoption de la capture interactive ITESOFT à la Caisse des Dépôts

La Caisse des Dépôts est une institution publique 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

En souscription de produits d'assurance, adopter une capture temps réel améliore le service client et les coûts de traitement. La capture de nouvelle génération permet les approches STP (Straight-Through Processing)<sup>6</sup> pour accélérer le traitement des sinistres ou de liquidation des prestations, tout en améliorant la gestion des risques.

Pour les administrations centrales ou locales qui lancent des initiatives visant à offrir un meilleur service aux usagers, à leur fournir un accès 24x7 aux procédures et à proposer une visibilité et une transparence en temps réel sur leurs demandes, les solutions de capture de nouvelle génération représentent un levier clé dans la digitalisation de la relation.

Les processus métier de type instruction de dossiers (souscription ou ouverture de compte ou de droit, indemnisation de sinistres, réclamations, etc.) nécessitent par ailleurs un haut niveau d'orchestration. Les workflows de traitement pouvant évoluer en fonction des informations reçues, une solution de BPM (Business Process Management) peut être connectée à une solution de capture de nouvelle génération pour assurer une automatisation de bout en bout, de la réception des flux entrant par tout type de canal jusqu'à la finalisation d'un acte de gestion au sein des applications de back-office, en assurant les tâches de complétude, de relance, de validation automatique ou par un gestionnaire, de signature électronique, de stockage et archivage...

Sans solutions de capture ITESOFT, j'aurais besoin de 50 ETP de plus dans mon backoffice.

> Sébastien Poiblanc, Directeur Gestion et Relation Client, Mutavie

#### ENRICHIR LES APPLICATIONS MÉTIER

La capture de nouvelle génération doit souvent être utilisée à différentes étapes d'un processus. Proposée comme un service **Web facile à intégrer** et à consommer car s'appuyant sur des standards ouverts, elle rend la vie des développeurs d'applications beaucoup plus simple.

Ce type de solutions fournit 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 prêtes à l'emploi, 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 de technologies unitaires. Ils sont ainsi en position de **délivrer aux métiers de l'entreprise beaucoup plus de valeur, beaucoup plus rapidement.** 

#### LA CAPTURE AVANCÉE POUR DÉTECTER LES FRAUDES ET ASSURER LA CONFORMITÉ

Avec la digitalisation accrue des interactions, 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.

Garantir qu'un paiement va sur le compte ad hoc du bon fournisseur dans une application d'automatisation des factures fournisseur ; s'assurer qu'un usager ne bénéficie pas de façon indue d'une ouverture de droits sociaux, d'une indemnisation de faux sinistre ou d'un remboursement de frais de santé fictifs ; garantir que les documents collectés pour l'ouverture d'un compte bancaire, d'une demande de prêt ou de la souscription d'un produit d'assurance n'ont pas été falsifiés, comme l'imposent les réglementations en matière de KYC<sup>7</sup> (Know Your Customer)... La validité des documents soumis par les clients, usagers ou fournisseurs doit être prise en compte dès la conception et l'exécution des processus.

Dès lors, enrichir les solutions de capture de documents de capacités à **détecter ces risques** devient essentiel, et cela passe par l'**identification de documents falsifiés**, la validation des données avec différents référentiels ou le **contrôle de cohérence** des données sur plusieurs documents.

45%

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

AIIM, 2019

Coupler une détection robotisée des documents falsifiés à une solution de capture de nouvelle génération assure des contrôles systématisés et l'identification d'incohérences au plus tôt, **avant tout traitement métier.** Pouvoir s'appuyer sur une **piste d'audit** à chaque étape du processus permet par ailleurs de démontrer aux autorités de contrôle (internes et externes) que les stratégies et démarches appropriées ont bien été mises en œuvre.

Nous avions besoin
d'une solution délivrant
les meilleurs taux
d'automatisation, en temps
réel, capable de couvrir à
la fois la capture d'information
mais aussi les contrôles
de conformité réglementaire
et la détection robotisée
de fraude... et tout cela déjà
pré-paramétré pour démarrer
très vite sans solliciter notre
informatique interne. Seul
ITESOFT a pu remplir tous ces
critères.

Myriam Souveton, Responsable Marketing & Digital, Carac

# 5. Comment bien choisir sa solution de capture nouvelle génération

Pour répondre aux nouveaux impératifs des environnements digitaux, une solution de capture doit désormais posséder 7 caractéristiques fondamentales que l'on retrouve au sein des solutions ITESOFT :

- Un taux d'**automatisation** maximal.

  Dans un monde où règne la donnée,
  chaque pourcent d'automatisation compte
  et se traduit immédiatement en réduction
  de coûts et de délais.
- Des performances immédiates. Les solutions de capture s'appuient sur l'IA et donc l'apprentissage qui se caractérise par un temps nécessaire à l'optimisation, décalant d'autant l'atteinte de performances optimales. En tirant profit du Cloud et de la **mutualisation des apprentissages**, une capture de nouvelle génération comme celle d'ITESOFT réduit considérablement les délais de montée en charge et d'obtention de bénéfices.
- L'intégration avec des services de **détection de fraude** pour faire face aux nouveaux risques en matière de documents falsifiés.

- Un service **prêt à l'emploi** permettant aux développeurs de s'affranchir de l'assemblage de technologies de reconnaissance unitaires comme celles fournies par les GAFA, pour parvenir plus rapidement et à moindre coût à des applications pérennes dans le temps.
- La capacité à se connecter nativement à une solution d'orchestration des processus métier (BPM).
- Un service **interactif** en temps réel pour accélérer l'expérience client.
- Une **simplicité** de mise en œuvre, en s'appuyant sur le Cloud et les standards du Web.

En s'appuyant sur une solution de capture de nouvelle génération, 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.



#### **Conclusion**

#### ACCÉLÉREZ VOTRE TRANSFORMATION AVEC UNE CAPTURE DE NOUVELLE GÉNÉRATION

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 de nouvelle génération 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 de capture de nouvelle génération sont nécessaires pour acquérir des documents depuis n'importe quel canal, **dématérialiser** les documents papier, en **reconnaitre** automatiquement la nature et extraire des données.

Avec des solutions de capture de nouvelle génération, 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, la capture de nouvelle génération 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 de nouveaux services et de meilleure qualité à leurs clients et usagers. Il est donc impératif que les organisations considèrent les services de capture de nouvelle génération 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.

Avec la généralisation des solutions Cloud, utiliser les technologies et applications de capture devient plus facile que jamais. La **capture 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.

La capture de nouvelle génération 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.

**70%** 

Les organisations déclarent que les solutions de capture intelligente sont un élément clé dans leur stratégie de transformation digitale.

AIIM, 2019



# Automatisez au maximum le traitement des documents entrants avec ITESOFT Streamline for Documents

Service Cloud le plus performant, le plus complet et le plus simple à mettre en œuvre, Streamline for Documents associe :

- Plusieurs centaines de documents standards (identité, justificatif de domicile, justificatif de revenu ...), **pré-paramétrés** et prêts à l'emploi.
- Une combinaison unique d'OCR, d'**intelligences artificielles** (IAs) et d'algorithmes experts embarquées dans les technologies RAD/LAD d'ITESOFT.
- Des contrôles robotisés **anti-fraude** via technologies exclusives de détection d'altérations de documents.
- Une mise en œuvre immédiate, avec une intégration au système d'information en moins d'un mois.

Avec **Streamline for Documents,** «Vous vous focalisez sur votre activité, ITESOFT se charge du reste!

Les apprentissages des IAs et les paramétrages sont assurés par les experts ITESOFT au quotidien. Aucune charge technique complexe de votre part !



# Des services interactifs Web & mobiles avec ITESOFT Capture as a Service

Service Cloud de traitement automatique de documents, Capture as a Service associe, dès l'activation du service :

- Une base de plusieurs centaines de documents standards **pré-paramétrés**, prête à l'emploi (justificatifs d'identité, de revenus, de domicile...), enrichie en permanence.
- Une combinaison de **technologies uniques** d'IA, d'OCR et de systèmes experts pour reconnaitre et lire les documents avec les meilleures performances.
- Un service d'apprentissage et d'optimisation opéré et maintenu par ITESOFT.

  La base de documents standards mutualisée peut être complétée avec des bases propres à une organisation.

#### API "ready-to-go",

Capture as a Service permet un traitement unitaire des documents, avec réponse instantanée du service pour une mise à disposition instantanée des données, étiquetées, structurées et de qualité, avec une intégration au SI simplifiée.



# Automatisez le traitement des factures fournisseur avec ITESOFT Capture as a Service for Invoices

#### Capture as a Service for Invoices s'appuie sur :

- Des technologies **exclusives**
- Ne nécessite **aucun paramétrag**e ou apprentissage.

- Une base fournisseurs

  mutualisée auprès des centaines
  de clients et de millions de factures traitées
  par le service.
- Garantit **plus de 85%** d'automatisation de capture et d'extraction des données (+92% en production).

Avec des coûts moyens de plus de 15 € par facture et un délai moyen de 15 jours, le traitement manuel des factures fournisseur doit être automatisé pour assurer la performance d'une direction financière.

Alors que les organisations reçoivent encore plus de 2/3 de leurs factures au format papier ou PDF, la capture de nouvelle génération est un levier clé de l'automatisation du processus Procure-to-Pay



# Réduisez les risques de fraude et garantissez la conformité

## avec ITESOFT Fraud Detection as a Service

Service Cloud de détection robotisée de documents falsifiés unique au plan mondial :

- Identification des altérations d'un document grâce à des **technologies exclusives** (graphométrie, IA...).
- Contrôles de cohérence automatiques des données (NIR, IBAN...).
- Génération d'un rapport d'audit pour chaque document contrôlé.

Fraud Detection as a Service permet de systématiser le contrôle de tous les documents reçus, d'effectuer des contrôles a priori, dès réception du document et donc avant tout traitement métier, de renforcer la lutte contre les faux bénéficiaires, les indus ou la fraude interne, d'améliorer la conformité et le respect des règles (RGPD, KYC...) et d'afficher une stratégie anti-fraude.



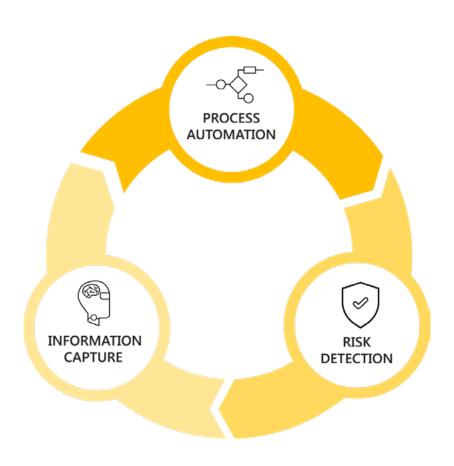
## La capture de nouvelle generation d'ITESOFT, au cœur de sa plateforme d'automatisation des processus métier

La mission d'ITESOFT est de fournir les solutions et les technologies les plus automatiques pour une transformation digitale sécurisée des processus.

C'est la raison pour laquelle ITESOFT a développé des technologies de rupture intégrées dans une plateforme sans équivalent qui apporte le plus haut niveau d'automatisation, d'adaptabilité et de sécurité, grâce à ses 3 piliers uniques par leurs performances :

- La dématérialisation des flux et documents entrants.
- L'automatisation des processus par le BPM (Business Process Management).
- La détection des risques de conformité et de fraude.

Cette plateforme d'automatisation des processus digitaux constitue le socle d'applications métier rapides à développer et permettant de rendre plus intelligents, plus rapides et plus sécurisés des processus comme l'ouverture de compte, la souscription de produits d'assurance ou financiers, la gestion de sinistres, la détection de fraude, la lutte contre le blanchiment des capitaux et le financement du terrorisme (LCB-FT), la gestion des réclamations, l'instruction de demandes de prestations sociales...



ITESOFT est le leader français des logiciels de digitalisation et d'automatisation des processus métier.
Ses solutions assemblent de manière unique les 3 éléments essentiels à la performance des organisations : la capture d'information, 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.
Plus de 650 clients dans 35 pays optimisent leurs processus grâce aux solutions ITESOFT.
itesoft.fr
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.
hsassocs.com
LES LOGOS, GRAPHIQUES, FIGURES ET MARQUES DÉPOSÉES DES SOCIÉTÉS MENTIONNÉES DANS CE DOCUMENT SONT LA PROPRIÉTÉ DE LEURS AYANTS DROIT.