



INDUSTRIE

- Immobilier

ENJEUX

- Concevoir un système de gestion documentaire électronique puissant capable de gérer la production et l'édition de documents électroniques au format PDF complexes, multilingues et sécurisés,
- Faire passer Klépierre d'une société 100% papier à une société numérique.

SOLUTION

- Concevoir une architecture composée de trois briques : Adobe, SAP et Open Text,
- Intégrer les différents modules de LiveCycle ES au Système d'Information,
- Gérer la production des documents électroniques en mode serveur grâce à LiveCycle PDF Generator
- Assurer la protection des données et leur sécurisation avec LiveCycle Rights Management
- Assurer une édition à la demande des documents électroniques grâce à LiveCycle Output
- Interfacer les solutions logicielles Adobe avec SAP
- Appliquer une politique de sécurisation des documents à usage interne et externe de l'entreprise.

BÉNÉFICES

- **Fiabiliser le processus d'acquisition des documents** LiveCycle PDF Generator est utilisé pour générer des documents électroniques au format PDF en mode serveur. L'intelligence de la numérisation est déportée du scanner vers le réseau, pour garantir la fiabilité du système et s'affranchir des limites et contraintes du matériel.
- **Protéger son savoir faire** La gestion des droits numériques permet à Klépierre de protéger l'accès à un document électronique et sa révision.
- **Sécuriser ses échanges** LiveCycle Rights Management est utilisé pour tracer le document tout au long de son cycle de vie et contrôler son accessibilité par les seules personnes autorisées.
- **Optimiser les processus métier** L'architecture met en place une gestion optimisée du document électronique et permet à la société de se concentrer sur l'amélioration de ses processus métiers.
- **Préparer l'avenir** L'interaction des trois briques logicielles, LiveCycle, SAP et Open Text, permet à Klépierre d'envisager sereinement l'avenir grâce à une architecture d'information cohérente, puissante et souple.

SYSTÈMES UTILISÉS

- Adobe® LiveCycle® Enterprise Suite

Klépierre bâtit le SI du 21ème siècle en plaçant Adobe LiveCycle au cœur de son architecture

Société de dimension internationale spécialisée dans l'immobilier commercial, Klépierre a fait migrer une gestion documentaire 100% papier vers une gestion électronique, en concevant un Système d'Information puissant, fiable et souple. Un travail d'orfèvre réalisé en un temps record qui lui permet désormais de capitaliser sur une gestion optimisée de ses processus documentaires pour se concentrer sur l'amélioration de ses processus métier. Une démarche rendue possible notamment grâce à Adobe LiveCycle.

Quelle architecture développer quand il faut faire passer son entreprise d'une gestion documentaire papier vers une gestion documentaire électronique ? Christian Vadot, Directeur du Système d'Information (DSI) chez Klépierre a choisi de bâtir son SI sur trois briques : « *Nous avons décidé d'interfacer trois solutions, Adobe, SAP et Open Text pour construire un SI cohérent et capable de dialoguer. Nous sommes passés d'une entreprise 100% papier à une entreprise 100% numérique, avec une architecture du 21ème siècle qui nous permet de voir l'avenir sereinement* », estime-t-il. Une solution dans laquelle Adobe LiveCycle joue un rôle primordial.

Filiale de BNP Paribas (52%) créée en 1990, Klépierre est aujourd'hui un groupe, propriétaire et gestionnaire de centres commerciaux, présent dans 13 pays d'Europe Continentale. Les besoins de la société portent donc à la fois sur l'échange de documents dans et hors de l'entreprise, sur la gestion de plusieurs langues ainsi que sur la protection des documents et du savoir-faire de l'entreprise. « *Jusque-là, nous n'avions pas de gestion documentaire. Tout était papier, y compris l'archivage. En 2006, nous avons débuté une gestion documentaire électronique en lançant une chaîne de numérisation et d'archivage des documents. Nous avions donc avant tout besoin de consolider les outils d'acquisition et de production des documents PDF* », se souvient Christian Vadot.

Créer une chaîne d'acquisition automatique et intelligente

Gestionnaire de centres commerciaux, Klépierre produit des documents PDF complexes, intégrant notamment des plans et de nombreuses images. La première problématique qui se pose à l'entreprise consiste à mettre en place une chaîne d'acquisition parfaitement rodée. « *Nos documents pesaient en moyenne 100 Mo et jusque-là, il y avait une personne qui se chargeait de compresser sous Acrobat les documents qui faisaient plus de 30 Mo, un par un. Il nous fallait un outil offrant une bonne compression des images et des plans mais qui nous permette aussi d'automatiser la chaîne d'acquisition* », explique Christian Vadot. Pendant six mois, le DSI conduit un audit comparatif des solutions existantes. « *La plupart des solutions étaient soit du logiciel libre, soit des outils associés à un fabricant de matériel. Le seul outil qui répondait parfaitement à notre cahier des charges était LiveCycle PDF Generator. Son moteur de conversion est puissant et nous permet de produire des documents PDF complexes et lourds, avec une qualité de visualisation optimale* », confie-t-il.

Le passage en mode serveur pour la production des PDF permet à Klépierre de mettre en œuvre une chaîne de numérisation optimisée et parfaitement contrôlée. Christian Vadot décide d'aller au-delà des qualités de conversion de LiveCycle PDF Generator, pour apporter de l'intelligence au Système d'Information : la puissance de LiveCycle PDF Generator est telle qu'elle lui permet de décrire des processus techniques sophistiqués. « *On peut mettre des fonctions d'occlusion dans le produit. Quand on numérise un document, on crée automatiquement une page de garde. LiveCycle PDF Generator va être capable de distinguer la page de garde du document proprement dit, de traiter les informations indiquées sur la page de garde, de compresser le document et de le stocker au bon endroit sur le serveur* », explique Christian Vadot.

« Nous avons mis là en place un SI à la fois puissant et souple qui permet à l'entreprise de se consacrer à l'amélioration de ses processus métier »

Christian Vadot

Reporter l'intelligence OCR vers le réseau

Cette première étape permet à Klépierre de disposer d'un outil d'acquisition de masse des documents électroniques et de gestion du document dans le SI. Les capacités de paramétrage de LiveCycle PDF Generator lui permettent dans un second temps de s'affranchir littéralement du matériel d'acquisition. *« Klépierre est une société de dimension internationale. Avec LiveCycle PDF Generator, nous avons pu déployer une chaîne de reconnaissance OCR accessible en tout point du réseau. Je me dissocie ainsi du matériel d'acquisition pour reporter toute l'intelligence sur le réseau, si bien que je peux traiter automatiquement des informations numérisées sur n'importe quel scanner de l'entreprise, en France et à l'international »*, explique-t-il. L'entreprise peut ainsi changer de matériel en cas de panne ou pour faire évoluer son parc informatique, sans se soucier ni de la performance de la machine ni du fabricant. *« Cela me permet de garantir le bon fonctionnement du système d'acquisition et de gestion documentaire, pour l'ensemble du réseau. Pour nous, c'est le premier édifice d'une politique de gouvernance informatique qui vise à centraliser les processus de gestion documentaire et LiveCycle PDF Generator est au coeur du processus »*, précise Christian Vadot. Plans, documents patrimoniaux, actes de ventes, factures, PV d'assemblées générales, la chaîne d'acquisition permet de numériser tout type de documents et de les archiver automatiquement à la bonne place sur le serveur. *« Le gain porte également sur la gestion des documents. En cas de transaction, nous devons fournir de nombreux documents. Un tel système nous permet d'extraire nos documents à l'unité ou massivement pour constituer une data room que nous pouvons transmettre plus facilement. Le gain de temps est indéniable et le processus nous garantit qu'aucun document ne sera oublié »*, précise-t-il.

Pour poser cette première brique, il a fallu interfacier LiveCycle PDF Generator avec Livelink d'Open Text, une démarche encore peu commune. Mais Klépierre a immédiatement perçu les avantages que la société pourrait retirer d'une telle combinaison... et a profité du soutien inébranlable d'Adobe dans sa mise en œuvre : *« LiveCycle PDF Generator dispose par ailleurs de toutes les capacités de paramétrage requises pour pouvoir s'interfacier avec la GED »*, estime Christian Vadot, avant de préciser : *« Adobe joue parfaitement son rôle de conseil dans le suivi de l'élaboration et de la mise en production du projet. Quand on a eu besoin d'expertise, des partenaires comme SQLI et Aubay sont intervenus pour nous aider dans notre intégration. »* Une relation rassurante, qui a convaincu Klépierre d'intégrer de nouveaux modules de LiveCycle pour compléter son architecture.

Mettre le document en forme hors SAP

La seconde problématique qui se posait à Klépierre tenait à l'édition des documents électroniques. L'entreprise se met en quête d'un outil capable de recevoir des flux SAP pour imprimer et produire des documents comme des factures, des bons de commande, des positions de comptes et des lettres de relance. Ce logiciel se doit d'être aussi capable de s'interfacier avec les autres outils du SI. *« Là aussi nous avons pris le temps d'étudier la concurrence. Je voulais pouvoir intégrer facilement l'outil dans le SI mais aussi l'utiliser hors SAP. LiveCycle Output s'est révélé le plus pertinent par rapport à notre volumétrie. C'est un bon produit qui accepte les flux XML et m'a permis de déporter certaines fonctionnalités depuis le SAP vers Output comme la mise en forme et la publication »*, confie Christian Vadot.

L'avantage d'utiliser LiveCycle Output est double. Il porte tout d'abord sur la possibilité d'externaliser la mise en forme du document et sa publication, sans avoir à toucher à SAP. Il permet ensuite de démultiplier les forces sur un projet comme la mise en œuvre d'un processus de gestion documentaire. Les consultants SAP peuvent se concentrer sur leur tâche et l'élaboration des lignes de code, sans avoir à se soucier des problématiques de mise en forme et d'édition des documents. *« C'est aussi un choix en cohérence avec l'utilisation de LiveCycle PDF Generator et de la plateforme LiveCycle »* précise Christian Vadot. L'association de LiveCycle Output avec SAP n'est là non plus pas encore très répandue. *« Il y a encore peu d'entreprises qui ont franchi le pas d'interfacier les deux solutions. Nous sommes un peu précurseurs mais nous tenions à bâtir un système cohérent et à ne pas démultiplier les solutions logicielles. Faire cohabiter SAP et LiveCycle Output a demandé quelques réglages mais nous y sommes parvenus et aujourd'hui, tous les documents destinés à sortir de l'entreprise peuvent être édités par LiveCycle Output »*, ajoute-t-il.

Protéger le savoir faire de l'entreprise

La troisième problématique majeure à gérer pour Klépierre tient à la protection de son savoir-faire. Jusque-là, les documents étaient protégés par de simples mots de passe. « *Dès que le document sortait de son répertoire de stockage interne, il n'était plus protégé. On ne pouvait donc pas transmettre un document sécurisé, ni protéger notre savoir-faire* », explique Christian Vadot. La solution sera apportée par l'intégration d'un nouveau module de LiveCycle au système d'information, LiveCycle Rights Management. « *Le choix d'utiliser ce module était là encore pour un souci de cohérence autant que par l'absence de solutions répondant parfaitement à nos attentes à la concurrence. Il faut bien dire qu'il y a aussi une part de confiance envers le spécialiste mondial du document qu'est Adobe* », précise-t-il.

L'intégration du module réalisée, l'utilisation des DRM (Digital Rights Management) porte aussi bien sur l'utilisation des documents que sur la sécurisation des données sensibles. « *Nous utilisons les DRM pour protéger le savoir-faire de l'entreprise en définissant des degrés d'autorisation pour consulter, réviser, transmettre un document. Nous les utilisons également pour la protection des données confidentielles, pour tous les documents liés aux ressources humaines ou aux audits* », explique Christian Vadot. Ainsi, Klépierre associe des droits pour chaque document, permettant par exemple de transmettre un document à l'accès protégé à un partenaire extérieur pour être certain que seul le destinataire pourra le consulter. Ces droits permettent également de rendre inexploitable un document s'il sort de l'entreprise, de lui apposer des filigranes pour identifier l'auteur d'une impression, améliorer sa traçabilité ou encore de mieux contrôler le processus de révision et de consultation. « *La démarche de protection des documents responsabilise les collaborateurs internes à l'entreprise, aussi bien sur le contenu que sur l'impression. On a beaucoup de documents qu'on aimerait rendre plus confidentiels et il y a un vrai changement d'attitude. Tout le monde a bien compris l'intérêt d'un processus de sécurisation avancé* », estime Christian Vadot.

Se concentrer sur l'optimisation de ses processus métier

Arrivé à l'aube de la mise en production de sa nouvelle architecture, Christian Vadot porte un regard serein, confiant dans la puissance et la cohérence du système de gestion documentaire électronique qui équipe désormais Klépierre : « *Sans processus technique industriel de la gestion documentaire, nous ne pouvons pas bâtir de processus métier. La vraie fonction de l'entreprise est d'améliorer ses processus métier. Nous avons mis en place un SI à la fois puissant et souple qui nous permet de nous concentrer sur nos processus métier pour les faire évoluer* », estime-t-il.

Christian Vadot ne compte pourtant pas s'arrêter en si bon chemin. Tout à la mise en production dans la durée de sa nouvelle architecture, il réfléchit déjà à de nouveaux développements : « *Nous restons en veille sur deux autres outils : Adobe Flex®, une solution qui nous intéresse, bien que nous n'ayons pas encore défini le cadre dans lequel nous pourrions optimiser son utilisation, ainsi que la gestion de formulaires dynamiques dans SAP en mode connecté / déconnecté avec Adobe Interactive Forms. On a évalué la solution en prototype, cela fonctionne parfaitement et à terme, l'outil va aussi être intégré dans le nouveau SI* », confie Christian Vadot.