

# Tirez parti de la puissance des PDF intelligents.

Accélérez votre transformation en utilisant le format PDF pour exploiter les données.



Depuis deux ans, des investissements massifs ont été réalisés pour maintenir les entreprises à flot et les préparer à un environnement de travail en pleine mutation. Les technologies numériques sont devenues stratégiques à tous les niveaux de l'entreprise, du conseil d'administration au back office, en passant par le service commercial et le quai de chargement.

Les interactions avec les clients et les collaborateurs sont axées principalement sur le digital et les attentes en matière d'expérience n'ont jamais été aussi élevées. Cela est confirmé par 87 % des dirigeants, qui estiment que les attentes des clients axées sur le digital régissent désormais la manière dont les commandes doivent être traitées.<sup>1</sup> Pour rester compétitives et optimiser leur retour sur investissement, les entreprises doivent donc réfléchir à la meilleure manière de poursuivre leur transformation digitale.

L'année dernière, seulement 10 % des entreprises considéraient les technologies comme un moyen de réaliser des économies, alors qu'elles étaient 90 % à investir dans les technologies pour s'adapter, se démarquer ou relancer leur activité.<sup>2</sup>

L'expérience digitale étant désormais primordiale, les données sont devenues une ressource cruciale pour les entreprises. Le cloud computing est désormais incontournable et les technologies d'intelligence artificielle (IA) et de machine learning servent à l'automatisation des processus.

La transformation digitale commence par la digitalisation, mais exige que la culture, les processus et le personnel évoluent afin que les résultats (y compris l'expérience client) s'améliorent. Dans un article récent du Harvard Business Review, la digitalisation est présentée comme « ...le moyen d'assurer la continuité de l'activité et de "rester dans la course", tandis que la transformation digitale permet de créer un avantage concurrentiel sur le long terme pour réussir. »<sup>3</sup>

Même si la plupart des entreprises ont tiré leur épingle du jeu en dématérialisant leurs principaux processus métier ces deux dernières années, la digitalisation n'est qu'une partie de la transformation digitale, et elle ne suffit pas.

## Quelle est la prochaine étape ?

Les DSI avisées réfléchissent sérieusement aux moyens de passer d'une digitalisation de base à une réelle transformation digitale de leur activité. Ils examinent les processus métier existants et optimisent, et transforment les opérations et les processus en coordonnant les changements sur le plan technologique, culturel et humain. La tâche est énorme et difficile.

Chez Adobe, nous savons que les entreprises qui dominent le marché peuvent accélérer leurs processus métier et améliorer leurs expériences en tirant parti des [workflows documentaires digitaux](#). Vous avez bien lu : des workflows documentaires digitaux.

Si vous examinez les processus métier de n'importe quelle entreprise, vous constaterez qu'ils reposent principalement sur des flux de données et des échanges de bits. Dans n'importe quel processus, qu'il soit en rapport avec la gestion de la relation client (CRM), les progiciels de gestion intégrés (ERP), l'automatisation des forces de vente (SFA), ou la gestion du capital humain (HCM), les interactions reposent sur des données précieuses et des points de contact stratégiques qui s'articulent souvent autour de documents digitaux.

Les banques, les entreprises du secteur des sciences de la vie, les administrations ou autres qui réexaminent le parcours de leurs documents, de la création à la collaboration, en passant par la signature, l'archivage et l'extraction, constatent que les PDF sont des instruments clés de la transformation digitale, pour peu qu'ils soient considérés comme des informations dynamiques et non du contenu statique.

## De la vision à la réalité : l'onboarding RH

Prenons l'exemple de l'onboarding d'un collaborateur dans une entreprise technologique internationale. En vue de l'embauche d'une nouvelle recrue, le coordinateur RH interne chargé de l'intégration des talents doit réunir divers documents qui seront consultés, signés et conservés. Il doit rassembler, suivre et vérifier ces documents afin de s'assurer que tout est prêt pour l'intégration de la nouvelle recrue.

Pour transformer ce processus et passer du papier au digital, deux approches distinctes sont possibles. La première consiste à simplement effectuer une copie digitale des documents papier. Le coordinateur des talents reste responsable de la récupération, de l'envoi, du suivi, du classement, de la transmission et de la sécurisation de tous les documents digitaux essentiels. Ce processus a seulement été digitalisé, il n'a pas été transformé. Même si des copies digitales des

<sup>1</sup> « Experience Index : Tendances digitales 2022 », Adobe, 2022.

<sup>2</sup> « How COVID-19 has pushed companies over the technology tipping point—and transformed business forever », McKinsey & Company survey, Octobre 2020.

<sup>3</sup> « Digitizing isn't the same as digital transformation », Harvard Business Review, mars 2021.

documents ont été réalisées, le coordinateur reste en charge de la coordination des étapes, avec des risques inhérents d'erreur, de retard et de non-conformité.

Une entreprise équipée des bons outils peut quant à elle opter pour une approche digitale avant tout, qui améliore fondamentalement l'expérience en interne et en externe, et permet au coordinateur des talents de tirer parti d'un workflow documentaire structuré. Lorsque le workflow est lancé, le système récupère les informations pertinentes sur la recrue dans le système HCM, les fusionne dans les formulaires appropriés en fonction du lieu d'embauche, de la fonction, du service et de la position, et prépare un dossier d'onboarding. La procédure de validation est déterminée et lancée automatiquement.

Après validation, le candidat reçoit un dossier PDF complet de l'entreprise avec des formulaires préremplis. La tâche du coordinateur des talents est considérablement simplifiée : il fournit les éventuelles informations complémentaires, examine les documents, vérifie l'identité et signe électroniquement, puis envoie l'ensemble des documents. Le statut, les rappels et le suivi sont centralisés et automatisés. L'expérience globale est améliorée. Le coordinateur des talents peut utiliser le temps ainsi gagné pour répondre aux questions sur la culture d'entreprise et l'environnement de travail ou traiter d'autres tâches RH urgentes. La nouvelle recrue peut se concentrer sur son nouveau poste au lieu de courir après les documents.

## Le format PDF standard

Tout cela est possible dès aujourd'hui grâce à la technologie PDF. Vous n'avez pas besoin de mettre en place de nouveaux processus et de nouvelles piles technologiques. Le format de fichier PDF est le plus utilisé pour les documents professionnels. 40 % des documents transmis via Outlook sont des PDF. L'exploitation des données issues de ces documents a plus de valeur pour une entreprise que des actions, de l'or ou des liquidités.

De par sa polyvalence, le format de fichier PDF est le plus utilisé par les entreprises. Il peut être lu sur n'importe quel device ou navigateur et il est compréhensible pour les machines. Une fois créés par l'entreprise, le contenu et le format des données d'un PDF sont verrouillés. Le PDF n'est plus une image statique, il contient des données exploitables. Les données les plus importantes d'une entreprise se trouvent dans des PDF répartis sur divers systèmes et emplacements de stockage.

Ces données permettent de mieux comprendre les besoins des clients et les satisfaire, en interne et en externe. Il peut s'agir de données contractuelles, d'informations personnelles, de l'historique des ventes, de demandes, etc. Elles peuvent être utilisées pour créer des expériences pertinentes et offrir plus rapidement un service personnalisé. Les données des PDF peuvent servir de base à la transformation des processus métier. Une entreprise qui exploite ces enseignements gagne en efficacité et améliore la productivité dans l'environnement de travail moderne, l'automatisation des processus et les expériences connectées.

<sup>4</sup> Étude de marché sur la qualité des données, Gartner, 2018.

## Exploitation des PDF intelligents

Les PDF sont omniprésents, mais tous ne sont pas conçus de la même façon. Comment transformer le format de présentation simple, fiable et cohérent du PDF standard en source de données intelligente ? D'abord, le PDF doit être sécurisé. Les données doivent être constamment protégées, accessibles et conformes à toutes les normes, de SOC 2 Type 2 à GLBA.

Pour tirer pleinement parti des PDF, les entreprises doivent mettre en place des expériences optimisées, indépendantes du device. Un PDF extrêmement fidèle fournit un contenu fiable et précis et permet de bénéficier d'expériences de consommation optimisées, d'une automatisation des processus par la robotique (RPA) et d'une automatisation « low-code ».

Dans les entreprises, les erreurs graves sont courantes lors de l'automatisation des documents de faible qualité. Dans le secteur de la santé et des assurances, le service des demandes de remboursement doit pouvoir lire et traiter les formulaires avec précision. Si les documents PDF de basse qualité ou scannés ne sont pas parfaitement lisibles, l'automatisation des processus par la robotique (RPA) exploite des données de mauvaise qualité et/ou manquantes. Elle est alors incapable d'identifier l'assuré ou peut rejeter une demande en raison de dates imprécises. Dans le meilleur des cas, un processus d'examen des exceptions (onéreux) est déclenché. Dans le pire des cas, la demande de remboursement est rejetée et nécessite l'intervention du service client.

La faible qualité des données est responsable de nombreuses pertes chaque année. Selon Gartner, il y a cinq ans, les entreprises considéraient que les données de qualité médiocre étaient responsables « d'une perte moyenne de 15 millions de dollars par an ».<sup>4</sup> Imaginez le coût actuel.

En utilisant des intégrations natives et des API pour incorporer des processus PDF de pointe dans les applications métier, les entreprises développent rapidement l'automatisation à moindre coût. Les PDF incorporés leur permettent de bénéficier d'un rendu précis, d'expériences utilisateur personnalisables et de l'analytics. Les entreprises peuvent ainsi contrôler la gestion, le partage, la consultation et la consommation des PDF intelligents.

Pour transformer les PDF en documents intelligents, elles ont également besoin d'outils d'IA et de machine learning. Ces outils permettent de tirer des enseignements des données non structurées en extrayant des fragments de contenu des contrats, en personnalisant la création de documents à partir des systèmes d'enregistrement et en automatisant le balisage de l'accessibilité des documents.

Adobe s'appuie sur sa collaboration avec des clients de grandes entreprises et de PME pour développer la seule infrastructure PDF moderne fournissant les éléments de base nécessaires à l'automatisation sécurisée et conforme des workflows documentaires et des processus métier. Avec Adobe Acrobat PDF, vous pouvez :

- Facilement traiter des PDF par lots et [les signer](#).
- [Extraire](#) et remanier les données au sein des PDF.
- Déployer des expériences client d'exception avec des PDF extrêmement fidèles, faciles à consulter et à signer à tout moment, sur n'importe quel device et en tout lieu.
- Limiter les risques potentiels grâce à la sécurité et à la conformité inhérentes aux PDF.

Les PDF d'Adobe garantissent que tout contenu ad hoc créé dans l'entreprise est cohérent et parfaitement exploitable. Grâce à l'API Adobe Document Generation intégrée dans les systèmes HCM, CRM et ERP, les entreprises n'ont plus besoin de gérer des centaines de templates. Elles obtiennent toujours des PDF d'excellente qualité. En tirant parti de l'API Adobe PDF Extract, elles collectent des insights au sein des documents stockés et exploitent pleinement leur potentiel. Des clauses de contrat aux études de marché, la voie la plus sûre vers l'efficacité organisationnelle est la transformation du contenu non structuré en insights exploitables.

## Un avenir radieux pour le format PDF

Quel que soit votre secteur d'activité, le digital est désormais incontournable. Alors que les entreprises réfléchissent à leurs prochains investissements pour poursuivre la dynamique de dématérialisation entamée depuis quelques années, les plus avisées s'intéressent de près aux possibilités offertes par le format PDF.

Et si chaque document créé par votre entreprise ou vos systèmes était un PDF riche en données, accessible, sécurisé et extrêmement fidèle ? De la création à l'analyse, un PDF intelligent peut aider les entreprises à prendre de meilleures décisions en s'appuyant sur l'intelligence artificielle et des services documentaires intelligents. La transformation de la masse de contenu non structuré en insights exploitables peut changer la donne et se traduire par des réductions de coût, des gains d'efficacité et, surtout, de meilleures expériences à tous les niveaux.

**Pour les entreprises qui exploitent les solutions Adobe Acrobat, les bénéfices sont clairs. Une étude récente de Forrester fait état des résultats suivants :**

### ROI de 519 %



30 % d'accélération  
des transactions



47 % de gain  
d'efficacité dans le  
travail de back-office



45 % d'augmentation  
de la rétention et de la  
fidélisation des clients<sup>5</sup>

*Adobe peut vous aider à identifier les éléments de base qui stimuleront la transformation digitale de votre entreprise, où que vous en soyez dans votre transition. Pour en savoir plus, contactez votre équipe Adobe.*

**[Nous contacter | Adobe Acrobat](#)**

<sup>5</sup> « Adobe Acrobat Sign Integrated with Acrobat Drives Better Business Value », une étude réalisée par Forrester Consulting pour le compte d'Adobe, janvier 2022.