

LA DÉMATÉRIALISATION DEMANDE ENGAGEMENT ET EXPERTISE

Éditeurs et prestataires spécialisés confirment que les revendeurs peuvent tous accéder au marché florissant de la GED à condition d'acquérir une vision globale de la chaîne de traitement du document.

Par Frédéric Bergonzoli



Les premières places sont prises. Les sociétés de services, ISV, et intégrateurs figurent parmi les partenaires vers lesquels se sont tournés en priorité les fournisseurs de GED, de signature électronique et d'archivage pour diffuser leurs solutions. Mais la vague de numérisation accroît la demande. À la faveur du cloud, les services s'agrègent et font fleurir des plateformes qui fournissent un traitement continu des documents, de la capture des données jusqu'à leur conservation

« L'approche dépasse la simple vente de signature électronique car nous avons besoin de spécialistes »

Pascal Colin,
VP business développement EMEA, DocuSign

dans un coffre-fort électronique. La GED est l'offre la plus répandue dans le channel, souvent parce qu'elle accompagne la vente d'une multifonction. Elle cible alors les PME avec des solutions faciles à prendre en main mais suffisamment riches pour répondre à la plupart des besoins en gestion électronique de documents.



Le profil des revendeurs est ici souvent celui des bureauticiens. « Dès qu'il possède une infrastructure commerciale et technique, et opère une zone qui échappe au maillage de nos partenaires, nous analysons le potentiel du revendeur, puis le formons sur l'approche commerciale, la démonstration de l'outil et le paramétrage de la solution. Le partenaire est ensuite responsable de la mise en place chez son client qu'il formera à son tour, même si nous restons en support », indique Cyril Colombani, du service marketing de Sages Informatique, éditeur de Zeendoc. « Notre GED permet aux bureauticiens de mieux vendre leurs multifonctions, et nous avons créé des passerelles avec la plupart des MFP du marché. Nous savons nous adapter aux partenaires qui souhaitent être en autonomie complète une fois formés, par exemple, des intégrateurs, des SSII et des revendeurs télécoms. Les autres bénéficient d'un service complet, audit commercial, formation des clients finaux, avec du financement adapté à leurs contrats de copieurs », explique, pour sa part, Mickaël Sastrel, directeur général d'Eukles. Les partenaires de cet éditeur peuvent également vendre Resopost, une solution automatisée de gestion et de classement des courriers dématérialisés entrants et sortants. Les échanges sont chiffrés de bout en bout, puis conservés dans le module d'archivage électronique de l'application.

ÊTRE L'INTERLOCUTEUR UNIQUE

Faire de la GED le point d'entrée d'une série de traitements est un objectif des éditeurs. Cela enrichit les projets pour mieux se positionner en interlocuteur unique. « Un bon revendeur de GED disposera d'une bonne connaissance du traitement du cycle

L'INDUSTRIE DE L'IMPRESSION MANIFESTE SON APPÉTIT POUR LA DÉMATÉRIALISATION

Alliances et rachats sont au menu des stratégies des fabricants de solutions d'impression pour renforcer leurs activités liées à la dématérialisation. Début juillet, Ricoh acquiert

le spécialiste de la GED DocuWare. Cet éditeur allemand, dont la solution équipe près de 12 000 clients dans plus de 90 pays, est un acteur de poids. Celui-ci avait auparavant noué des partenariats avec Konica Minolta, Kyocera et Toshiba, mais aussi Ricoh

pour revendre sa solution avec les MFP de ces quatre fabricants japonais. Depuis l'annonce du rachat, Ricoh a vraisemblablement mis un terme au *deal* passé entre DocuWare et ses trois concurrents, même si l'on apprend que DocuWare fonctionnera comme une filiale indépendante, et que Ricoh s'engage à maintenir et à amplifier le programme des partenariats en étoffant son réseau, et en investissant dans le développement des produits. Konica Minolta illustre lui aussi cet appétit pour les acteurs de la dématérialisation. Pendant l'automne 2017, il a absorbé l'entreprise Numerial, spécialiste de l'intégration, du développement et de l'ingénierie autour de solutions de gestion

de l'information (GED, dématérialisation, applications métier et spécifiques). Konica Minolta cherche alors à mettre un pied dans la gestion de contenus, tout en améliorant ses prestations de services et ses capacités de support avant-vente. En rachetant Serians en 2012, le fabricant avait déjà commencé à faire évoluer son cœur de métier vers une activité d'intégration de services. Du côté des alliances notables, on peut citer l'éditeur Zeendoc dont la GED constitue l'offre de gestion documentaire de quelques fabricants de multifonctions. Idem pour celle d'Eukles, récemment racheté par Docaposte, filiale dédiée au numérique du groupe La Poste.



Dernier en date parmi les multiples rapprochements qui ont eu lieu ces dernières années entre les éditeurs de GED et les fabricants de solutions d'impression, celui de juillet concernant le rachat de DocuWare par Ricoh. Présidents de DocuWare, les Allemands Michael Berger (à g.) et Max Ertl conservent toutefois la main sur la direction.



**RETROUVEZ TOUTES LES NOUVEAUTÉS,
PROMOTIONS ET ÉVÉNEMENTS LIÉS
AU BUSINESS GED ET PRINT**

**TÉLÉCHARGEZ
L'APPLI**



www.myagenda.network

100% GRATUITE • 100% COMMERCE • 100% CHANNEL



... de vie du document, possèdera une offre complémentaire [solutions logicielles, bureautique, etc.] Il sera aussi capable de déceler le niveau de maturité du client dans sa volonté de mettre en place une véritable GED et non une gestion de fichier de type SharePoint. Le vendeur sera en mesure d'aider le client à se projeter dans des cas d'usage, par exemple, la gestion des factures ou des fiches de paye », souligne Laurent Delaporte, président du Document Numérique, éditeur de DocuGed. Peu d'éditeurs toutefois prennent eux-mêmes en charge le cycle de vie du document dans son intégralité. Le jeu des alliances entre prestataires est alors tout aussi important que le choix de partenaires revendeurs impliqués dans d'autres pans de la dématérialisation. « Avant même de les approcher, beaucoup de nos partenaires vendaient déjà des solutions complémentaires à notre GED, qu'il s'agisse de Salesforce, Microsoft ou SAP. D'autres souhaitent simplement commercialiser des solutions de GED et de workflows prêtes à l'emploi en fonction du métier de l'entreprise. D'autres encore sont présents dans les grands comptes et cherchent



« Nous avons créé des passerelles avec la plupart des MFP du marché »

Mickaël Sastrel, directeur général d'Eukles

à moderniser les systèmes en place en les remplaçant par une offre qui ne nécessite aucun développement, mais tous nos partenaires possèdent une expertise dans l'ECM », indique Tong Chhor, VP ventes indirectes et alliances chez M-Files.

LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE, PLUS SIMPLE QU'ON LE CROIT

Même constat chez DocuWare qui cible un nouveau canal de vente : « Nous travaillons avec les intégrateurs spécialistes de la GED et les revendeurs

bureautiques, mais depuis que nous avons passé un partenariat avec DP II, nous proposons une solution complète de dématérialisation, signature et archivage. Nous recrutons donc des intégrateurs d'ERP puisque notre nouvelle offre se place au cœur des activités des entreprises », souligne Olivier Rajzman directeur commercial de DocuWare. La signature électronique devient le dénominateur commun des projets. Factures, contrats, courrier, etc. On la trouve partout mais rebute encore les revendeurs en raison de son apparente complexité. Elle paraît difficile à maîtriser car elle est, comme l'archivage, réglementée à l'extrême. Le développement d'une expertise dans ce domaine passe bien sûr par une formation aux enjeux du marché ...



LINXEA ADOPTE LA SIGNATURE ÉLECTRONIQUE POUR MULTIPLIER SES SOUSCRIPTIONS D'ASSURANCE VIE EN LIGNE

La souscription que proposait l'assureur depuis son site web nécessitait de revenir au papier pour signer et retourner les contrats par voie postale... Cette rupture dans le parcours client était un frein à la contractualisation et mobilisait une équipe de 10 personnes pour le traitement manuel des courriers. Linxea fait appel à Oodrive pour déployer la solution de signature CertSign, définir la contractualisation, et assurer l'authentification des signataires directement depuis le site de l'assureur. Pour respecter le cadre réglementaire du courtage en ligne et garantir

une valeur probante à la contractualisation, Linxea a opté pour un niveau de signature avancée : grâce à la vérification préalable des documents d'identité, l'authentification du signataire sur la base d'un SMS et d'un certificat électronique, les assureurs sont certains de l'identité du souscripteur. En quelques jours, l'Api CertiSin a été intégrée et personnalisée aux couleurs de l'assureur. Avec cette contractualisation renouvelée, la satisfaction client s'est renforcée, et le taux de transformation en ligne a augmenté de 30 %. En interne, les collaborateurs dédiés au courrier ont évolué vers des responsabilités commerciales ou de suivi

réglementaire. « Depuis l'intégration de CertSign dans notre parcours client, le volume de contrats signés a progressé de 75 %. Oodrive a su clarifier tous les éléments juridiques du passage à la signature électronique pour nous aiguiller dans le choix d'un niveau de signature avancée, adapté à notre cadre réglementaire et aux usages de nos clients. Nous avons également besoin d'être entourés d'experts techniques, capables de communiquer directement avec nos interlocuteurs assureurs pour la création de protocoles », souligne Antoine Delon, président de Linxea.

QUELLES CONTRAINTES LÉGALES PRENDRE EN COMPTE DANS UN PROJET DE DÉMATÉRIALISATION ?



Pierre Patuel, cofondateur de DPii Télécom & Services, résume l'approche à adopter pour rester en conformité sur les grands volets de la dématérialisation : factures, bulletins de paie et contrats.

- **Trois modes de facturation sont acceptés en France,** l'EDI (échange de données informatisées), le PDF et le papier. Pour être en conformité en cas de contrôle, il faut mettre

en place une piste d'audit pour le papier, l'EDI simple ou le fichier PDF. Sans piste d'audit, il convient d'implanter une signature RGS** ou un EDI complet. Enfin, il faut conserver un double original sans piste d'audit des factures créées en informatique avec une signature RGS** et transmises en papier.

- **Pour le bulletin de paie,** le décret n°2016-1762 stipule que l'employeur arrête les conditions dans lesquelles il garantit la disponibilité pour le salarié du bulletin de paie émis en électronique, soit pendant une durée de cinquante ans, soit jusqu'à l'âge de 69 ans plus six ans. La loi Travail de l'ex-ministre Myriam El Khomri prévoit la remise des bulletins de paie sous forme électronique par défaut, sans l'accord préalable du salarié depuis le 1^{er} janvier 2017, sans modification pour les autres dispositions.
- **Du côté de la conformité**

des contrats, on parle de non-répudiation. Il s'agit d'être en mesure de proposer un faisceau de preuves non contestable. Il faut en particulier garantir l'identité et l'intégrité (certificat de signature électronique), obtenir le consentement volontaire de l'interlocuteur (validation par code), tracer le cycle de vie du document (archivage légal), et informer l'interlocuteur au préalable de la procédure de dématérialisation par courrier ou e-mail en précisant par qui va s'opérer la transmission (tiers de confiance), comment vont être identifiés les émetteurs et les récepteurs (signature électronique), la méthode pour obtenir un accusé de réception (via le téléchargement et la signature) et la durée d'archivage, le lieu (France) et le moyen d'accéder aux documents via un lien de téléchargement.

plates-formes voient le jour chez Oodrive, en particulier, à travers une offre de DTM (*digital transaction management*) pour le partage des fichiers, la signature électronique, la connexion sécurisée à des données et la gestion de transactions. Après avoir racheté CertEurope en 2012, Oodrive a trouvé dans la signature électronique le prolongement idéal de ses activités et celles de ses partenaires. « *Ce qui nous intéresse chez un partenaire c'est sa profitabilité, comment il a monté son business plan, son organisation et sa chaîne de valeur pour adresser ses clients. Il faut d'abord déterminer comment nos solutions – qui ne sont finalement pas très techniques – sont positionnables chez le client avec ajout de valeur. Puis il faut voir comment notre offre vient compléter ce que réalise déjà le partenaire : si on change le métier de ce dernier, on se trompe autant pour lui que pour nous. Enfin, comme nous travaillons sur la durée de vie du document, le partenaire doit identifier les failles de sécurité chez son client, et, pour résoudre ces problèmes, relayer la valeur de nos solutions mais aussi celle des offres qu'il vend déjà* », indique Sylvain Lefeuvre, en charge du channel d'Oodrive. En matière d'automatisation des traitements, on trouve une approche similaire chez DocuSign avec la plate-forme Agreement Cloud qui automatise les processus contractuels, et plus encore leurs accords – traduction littérale d'*agreement*. « *Avec Agreement Cloud, on entre plus profondément et de manière plus fine dans les métiers de chaque entreprise. Et là, nous avons besoin de partenaires, de spécialistes dotés d'une parfaite connaissance des métiers... on voit bien que l'approche dépasse la simple vente de signature électronique. Nous travaillons avec des MSP, des intégrateurs systèmes ou des sociétés de services. Nous nous appuyons aussi sur des solutions tierces pour enrichir notre plate-forme, et nousons des partenariats spécifiques, notamment avec CDC Arkhinéo pour l'archivage que nos partenaires intégreront également dans leurs ventes* », souligne Pascal Colin, VP business développement EMEA de DocuSign. ■

... de la confiance. « *Nous travaillons d'abord avec des apporteurs d'affaires parce que certains services de tiers de confiance ne sont pas transférables à un partenaire. Mais celui-ci doit être capable de porter notre message sur le marché et d'identifier les opportunités. Le bureaucratique traditionnel a besoin de monter en compétence, non pas pour réaliser nécessairement du volume sur de la signature électronique, mais pour maîtriser les bons discours, et mettre en avant le facteur de connectivité que sa solution présente avec d'autres solutions. À son tour de tirer de la valeur*

sur le niveau de conseils qu'il apportera à la transformation d'une entreprise », explique Pierre d'Estais, responsable des alliances chez Universign. Signer électroniquement ne constitue plus un traitement unique mais s'intègre dans une chaîne plus large. Les prestataires de confiance articulent leurs offres pour répondre aux demandes d'automatisation des processus métier. De nouvelles



« Le bureaucratique doit maîtriser les bons discours et promouvoir l'interconnexion »

Pierre d'Estais, responsable des alliances chez Universign