

ECM : Gestion de contenus d'Entreprise Production de Documents CRM

Business Document se positionne sur la brique documentaire de la relation client

Jenny de Montaigne

Octobre 2006

SOCIETE BUSINESS DOCUMENT

Création	Chiffre d'affaires
1994 (Ile de France)	2005 : 9 M€ ; 2006 : 10M€ (estimation)
Effectif	Capital
Global : 60 personnes, dont 52 en France (sur Paris et Lyon)	2,2 M€, détenu par la SAS IF Associates, dont le PDG de Business Document est majoritaire
Nombre clients	Principaux clients
200 clients, dont 140 en France, 15 aux USA, le reste en Europe (Suisse, Benelux, Espagne)	Crédit Agricole, CCF/HSBC, Crédit Mutuel ; Société Générale, Fortis Banque, Natexis ; Mutuelles du Mans, MAAF, AGF, Aviva ; Arval, Sacem, CNAV, Ministère de la Justice, etc.
Partenaires	Offre produits
Accord commercial croisé avec Group1 ; Intégrateurs : Atos Origin, Cap Gemini, Unilog, Ernst & Young ; Partenaires technologiques : Microsoft, IBM, Ixiasoft	Progiciel seul : BDoc-Suite ; Méthodologie projet : D2B (Document to Business)

Faits marquants

Business Document est une société française, créée il y a une douzaine d'années par Adrien POL (président jusqu'en 2004, a laissé les rênes à Francis Imbert) sur l'idée, assez nouvelle à l'époque, de l'édition du poste de travail. Il s'agit de fournir aux utilisateurs finaux des outils pour créer et produire les documents destinés à supporter et dynamiser la relation client. Ce concept, surnommé CRD (pour Customer Relationship Document), tranchait avec la pratique de l'édition, qui était vue comme une extension de la production informatique (dépendant plus ou moins des Services Généraux) et qui répondait surtout aux besoins documentaires liés aux applications informatiques de gestion (production de relevés de comptes, de bordereaux de situation, etc.).

Deux orientations clés caractérisent cette édition dédiée à la Gestion des Relations Clients :

- l'aspect "Poste de Travail", se traduisant par un niveau élevé de personnalisation fourni aux utilisateurs finaux (tout en restant dans un contexte maîtrisé, au niveau des règles métier applicables à tout document émanant de l'entreprise considérée) ;
- l'aspect temps réel, permettant aux collaborateurs du front-office, opérant en relation face/face (ou téléphonique) avec les clients, de produire immédiatement les documents nécessaires.

L'offre BDoc-Suite, dont le centre de gravité initial est la personnalisation de documents, a évolué en élargissant son périmètre fonctionnel sur la totalité du cycle de vie des documents, depuis la conception/design jusqu'à l'archivage/consultation, en passant par la personnalisation, la production et la diffusion multicanal.

En terme de socle technologique, elle occupe également un positionnement particulier : elle est conforme aux grands standards du marché, comme XML et Java (ainsi que C, C++, ...) et s'insère dans toute architecture logicielle, centralisée, client-serveur ou n-tiers. Elle supporte le format Open Document (ODT, basé sur XML), tel que proposé par le consortium OASIS (Sun, IBM, Adobe, Intel...), et aujourd'hui positionné (notamment au sein de la suite bureautique OpenOffice) comme la principale alternative open source professionnelle aux formats propriétaires comme ceux de Microsoft.

Ce qui lui permet de participer à de grands projets nationaux, comme cela a été le cas dans le projet d'édition du Ministère de la Justice : réalisation d'une chaîne documentaire complète sans outil bureautique Microsoft, en utilisant des briques open source (notamment, Open Office dans les stations de conception).

L'éditeur a très rapidement développé une stratégie de développement à l'international, en créant un bureau à New York au cours de ses premières années. Business Document est aujourd'hui présent aux Etats Unis via un partenariat signé avec Group1 il y a cinq ans, qui prévoit une commercialisation croisée des offres des deux éditeurs. Grâce à cet accord, le français revendique une quinzaine de (gros) clients outre-Atlantique, 5 employés permanents, le tout contribuant pour 20 % du chiffre d'affaires global.

L'activité à l'international vise également l'Europe, où l'éditeur revendique près d'une quarantaine de clients, situés pour l'essentiel en Suisse et au Benelux, ainsi qu'en Espagne.

DESCRIPTIF ET POSITIONNEMENT DE L'OFFRE

L'offre Business Document comprend la suite logicielle BDoc-Suite, une méthodologie de conduite de projets éditiques, Document to Business (D2B), et des prestations de consulting. La méthodologie D2B est destinée à accompagner l'entreprise tout au long de sa démarche Editique, non seulement en termes de réflexion préalable, de choix d'outils et de mise en œuvre d'une solution, mais aussi en ce qui concerne les estimations de coûts et de charge relatifs au système à déployer.

L'éditeur français s'adresse surtout aux grandes entreprises, ainsi qu'au segment haut des moyennes, sur des systèmes d'édition produisant des documents unitaires ou en moyens volumes (500 000 pages par an).

La banque et les établissements de crédit constituent la principale cible de Business Document. Ses références dans ce secteur : Crédit Agricole, Banque Accord, Banque Française, Casden-Banque Populaire, Charles Schwab, CIT Tyco, Crédit Foncier de France, Fortis Banque, Gmac, HSBC, Kredietbank, Natexis, Socram, Crédit Immobilier de France...

Deuxième secteur professionnel, les sociétés d'Assurances et organismes de Retraite : ACMN Vie, AG2R, AGF, AGPM, Alptis,

Anico, Axa, Delta Lloyd, Europ Assistance, GNP, Groupe Henner, Lincoln Financial Group, MAAF, MACIF, MMA Pacifica, Royal & Sunalliance, United Healthcare, Groupe Vauban Humanis, GICR...

Troisième secteur le plus représenté dans la base installée, **les Administrations** : CGSS (Centre de Gestion de la Sécurité Sociale), CNAF, CNAV, Genève-CTI, Insolvency Services, Ministère de la Justice, Ville de Lausanne...

Viennent ensuite les **Telecoms** (France Télécom, UNI2, Mobinil...) et les **Services** : ADP-GSI, American Automobile Association, Blue Cross and Blue Shield (Assurance Santé), Sacem, TNT Jet Services, Arval (Groupe BNP), SAUR (Groupe Bouygues), Book Club Associate ...

En termes de périmètre fonctionnel, BDoc-Suite est articulée en cinq volets, répondant aux besoins des cinq étapes clés de ce que l'on appelle maintenant le cycle de vie du document : Conception, Personnalisation, Production, Diffusion et Archivage.

- **Conception** : la station de conception Bdoc-Design est un outil de modélisation et de production des documents et de leurs contenus, proposant un travail à partir d'une arborescence (au lieu de l'approche "fond de page" souvent utilisée). L'utilisateur conçoit son document en accédant à l'ensemble des ressources documentaires (stockées dans un référentiel centralisé) et aux données par des fichiers XML, séquentiels, SGBD ou via un ERP.
- **Personnalisation** : le module Bdoc-Desktop offre à chaque utilisateur la possibilité d'intervenir sur le contenu du document en cohérence avec la charte graphique, à partir d'un poste de production en client léger ou lourd. Parmi les opérations accessibles par l'utilisateur final (en fonction de son niveau d'autorisation) : compléter un texte existant, choisir parmi des options proposées ou même insérer des nouvelles variables.

- **Production** : à travers les modules Bdoc-Web, Bdoc-Batch, Bdoc-PDF, Bdoc-OpenOffice et Bdoc-Edit, les documents sont produits au format des traitements de textes MS-Word, Open Office ou au format PDF, et compatibles avec les productions à la demande (en front-office sur le poste de travail, interactivité maximale), centralisées (en back-office sur serveurs, mode batch) et distribuées.
- **Publication/Diffusion et Archivage** : pour ces étapes (traditionnellement désignées par l'anglicisme Output management), le module Bdoc-Online fournit aux utilisateurs les moyens de contrôler la publication de leurs documents aux formats imprimés ou électroniques ; BDoc-Staging (le module le plus récent) assure l'archivage des documents vivants, c'est-à-dire susceptibles d'être repris, modifiés, ré-imprimés, etc.

Les modules de conception, la personnalisation et de production exploitent le même Référentiel documentaire BDoc-Suite, lui-même composé de trois sous-référentiels, orientés Conception, Production de modèles, et Exploitation de documents produits.

POINTS FORTS

Les atouts de Bdoc-Suite se déclinent sur trois axes :

- **la performance** :
 - ✓ richesse fonctionnelle, se traduisant par la capacité à produire des documents d'entreprise complexes, intégrant un niveau élevé de logique métier,
 - ✓ des fonctions de personnalisation évoluées, notamment au niveau des outils bureautiques de manipulation de texte; par exemple, le mode brouillon donne la possibilité de sauvegarde d'un travail en cours, afin de le terminer ultérieurement,
 - ✓ une interactivité forte, à travers une bonne intégration aux applications métier de l'entreprise utilisatrice (écrans de travail identiques).
- **le prix**, abordable par rapport à ceux des plates-formes concurrentes. Plusieurs modes de tarification peuvent être utilisés, pour aboutir à un prix "*en fonction du marché*". La tarification par module peut être remplacée par un calcul au nombre de clients (avec un minimum). Au final, la tarification s'établit entre 50 à 300K€ en fonction des modules
- **des technologies** à l'état de l'art du domaine, le respect des grands standards d'architecture logicielle du marché (XML, Java/J2EE...), et l'ouverture à différents environnements applicatifs, à travers la disponibilité d'un grand nombre de connecteurs, ce qui facilite l'intégration de BDoc-Suite au SI d'entreprise.

POINTS D'AMELIORATION

De manière surprenante, BDoc-Suite bénéficie d'une visibilité moyenne, en regard de l'importance de sa base installée, de ses performances et de son niveau technologique. Elle souffre sans doute d'un relatif "retard marketing", qui peut s'expliquer par deux facteurs. Tout d'abord, son positionnement, dès le départ tourné vers l'éditique du poste de travail et des moyens volumes, alors que les autres produits du marché ciblaient les documents de gestion, produits dans la sphère informatique et donc des réalisations de masse, à plus gros budget.

Ensuite, l'éditeur lui-même s'est positionné, au début de la décennie 2000, sur le marché de l'éditique traditionnelle (de gestion). Ce virage stratégique a été suivi d'une période de flottement et de stagnation du chiffre d'affaires entre 2002 et 2005. Suite à une réorganisation interne, il y a près de deux ans, qui a vu le départ du président fondateur et la nomination de nouvelles têtes dans l'équipe de management (avec, notamment, un renforcement des compétences marketing), l'offre s'est recentrée sur son positionnement initial.

La dispersion n'est plus à l'ordre du jour, d'autant que le segment de l'éditique "locale" a fini par émerger, tant du côté de la demande des entreprises que de celui du marché de l'offre. D'assez nombreux acteurs de l'éditique sont venus peupler ce segment, à la faveur de la maturation des nouvelles technologies :

- généralisation des architectures web et de l'interactivité des applications,
- montée des environnements Java/J2EE (interopérabilité entre les systèmes d'information existants et les nouvelles applications),
- renforcement des outils d'automatisation des processus documentaires (workflows plus souples et plus globaux),
- progrès de l'impression couleur, etc.

NOUVEAUTES ATTENDUES

Business Document consacre 25 % de son chiffre d'affaires à la R&D, soit une dizaine de personnes. L'offre logicielle évolue au rythme d'environ une nouvelle version majeure (ou importante) par an. Les prochaines annonces se situeront dans le prolongement des trois grands chantiers en cours actuellement :

- conception de documents : l'environnement de conception est en cours de réécriture, dans l'optique d'en améliorer encore l'interactivité,
- une couche horizontale va être rajoutée aux actuelles cinq briques fonctionnelles constituant la suite Bdoc. Cette "sur-couche" opérera comme un workflow transversal documentaire, proposant à l'utilisateur final un point d'entrée unique de modélisation d'un processus documentaire global, sorte de chef d'orchestre pour la mise en œuvre de scénarios de documents,
- le troisième chantier vise le renforcement d'une brique récente de l'offre, le module de Bdoc-Staging, destinée à l'archivage des documents vivants, c'est-à-dire susceptibles d'être modifiés.

Début 2007, une version 2.7 devrait succéder à l'actuelle 2.6. Ses principaux apports se situeront aux niveaux suivants :

- interactivité,
- capacités de personnalisation pour l'utilisateur final,
- création de modèles nouveaux, à partir de briques de base choisies dans des bibliothèques, et insérées dans des gabarits de mise en page pré-définis (garantissant l'application de la charte graphique).

Références CXP :

- Synthèse et Perspectives
- Avis de l'Analyste
- CXP -Questionnaire
- CXP -Scoring
- Etat de l'art
- CXP -Check List
- Glossaire
- Guide Méthodologique