

**Offre Centre de services
DocOnDemand**



Offre d'accompagnement DocOnDemand



SOMMAIRE

1

Contexte et enjeux

2

Attendus des clients

3

**Proposition de valeur
de l'offre**

4

Rôle du cabinet

5

**Notre approche
méthodologique**

6

**Périmètre de l'offre
et livrables**

7

L'équipe projet

8

Cas d'usages

1. CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un environnement marqué par une **accélération continue de la transformation digitale**, les entreprises font face à une évolution profonde de leurs modes de communication avec leurs clients. Les dispositifs de **Customer Communication Management (CCM)**, historiquement techniques et souvent cloisonnés, deviennent aujourd'hui des leviers stratégiques au service de la performance globale, de la conformité et de l'expérience client.

Cette évolution s'inscrit dans un contexte de **complexification croissante des systèmes d'information**, où coexistent des architectures hétérogènes, des applications legacy et des solutions modernes. Les flux documentaires, au cœur de ces écosystèmes, doivent s'intégrer de manière fluide tout en garantissant robustesse et traçabilité.

Par ailleurs, les organisations sont soumises à des **exigences réglementaires de plus en plus strictes**, notamment dans les secteurs de l'assurance, de la banque et de la santé. La conformité des communications sortantes (mentions obligatoires, traçabilité, archivage, opposabilité) devient un enjeu critique, nécessitant une maîtrise fine des contenus et des processus documentaires.

En parallèle, **les attentes des clients évoluent fortement**. Ils exigent des communications :

- personnalisées et contextualisées,
- cohérentes sur l'ensemble des canaux,
- claires, lisibles et accessibles,
- délivrées en temps réel ou quasi immédiat.

Cette exigence accrue place l'expérience client au cœur des enjeux CCM.

Dans ce contexte, de nombreuses organisations sont également confrontées à **l'obsolescence progressive de leurs solutions éditiques**, telles que Cypress ou Bdoc Online. Ces outils, bien qu'encore opérationnels, montrent leurs limites face aux nouveaux usages, aux contraintes d'intégration et aux standards technologiques actuels.

Enfin, la maîtrise des communications clients impose aujourd'hui **une industrialisation des processus documentaires** :

- Rationalisation des modèles,
- Automatisation des traitements,
- Sécurisation des flux,
- Capacité à gérer des volumes importants avec fiabilité.

L'enjeu est double : **Gagner en efficacité opérationnelle** tout en **réduisant les risques** (erreurs, non-conformité, non-régression).

Dans ce contexte global, les entreprises doivent relever un défi majeur :

Garantir des communications fiables, cohérentes et performantes, tout en maîtrisant leurs coûts, leurs délais et leurs risques, et en s'inscrivant dans une trajectoire de transformation durable de leur écosystème CCM.

2. ATTENDUS DES CLIENTS

Face aux enjeux croissants liés aux communications clients, les directions métiers et les DSI expriment aujourd'hui des attentes fortes, à la fois opérationnelles, stratégiques et organisationnelles.

Elles recherchent en premier lieu une **maîtrise globale des communications sortantes**, leur permettant d'avoir une vision consolidée de l'ensemble des flux documentaires (courriers, emails, documents réglementaires...), de leurs contenus et de leurs canaux de diffusion. Cette maîtrise est essentielle pour garantir la cohérence des messages et aligner les communications avec les objectifs métier et la stratégie de l'entreprise.

Dans un environnement de plus en plus contraint, la **sécurisation des processus documentaires** constitue également une priorité majeure. Les organisations souhaitent fiabiliser l'ensemble de la chaîne de production documentaire, depuis la conception jusqu'à la diffusion, afin de limiter les erreurs, garantir l'intégrité des données et assurer une traçabilité complète des échanges.

Cette exigence s'accompagne d'un besoin accru de **réduction des risques**, notamment en matière de conformité réglementaire et de non-régression lors des évolutions. Les entreprises attendent des dispositifs capables de prévenir les anomalies, d'anticiper les impacts des changements et de sécuriser les phases de tests et de mise en production.

Par ailleurs, **l'amélioration de l'expérience client** est devenue un axe central. Les directions métiers souhaitent proposer des communications plus lisibles, personnalisées et adaptées aux attentes des utilisateurs finaux, tout en garantissant une homogénéité sur l'ensemble des points de contact.

Dans un contexte de transformation permanente, les organisations ont également besoin d'une **forte agilité**. Cela se traduit par une capacité à **faire évoluer rapidement les modèles documentaires**, à intégrer de nouveaux besoins métier ou réglementaires, et à réduire les délais de mise en œuvre.

Le pilotage des activités éditiques est un autre attendu clé. Les entreprises recherchent une organisation structurée, avec des processus clairs de gestion des demandes, de priorisation, de suivi des charges et de reporting. L'objectif est de gagner en visibilité, en efficacité et en maîtrise des délais.

Enfin, les directions métiers et IT attendent un **accompagnement expert** leur permettant de prendre des décisions éclairées dans un environnement technologique complexe. Cela inclut :

- Le choix des solutions CCM,
- L'évaluation des outils existants,
- La définition de trajectoires de transformation,
- Ainsi que le pilotage des projets de migration ou d'optimisation.

Au-delà d'une simple prestation technique, les clients recherchent un **partenaire capable de sécuriser leurs opérations, d'apporter de la valeur durable et de les accompagner dans leurs enjeux de transformation CCM.**

3. PROPOSITION DE VALEUR DE L'OFFRE CENTRE DE SERVICES

Dans un environnement CCM de plus en plus complexe, DocOnDemand se positionne comme un **partenaire stratégique et opérationnel**, capable d'intervenir sur l'ensemble de la chaîne de valeur des communications clients.

Notre proposition repose sur une combinaison unique :

- Une expertise métier sectorielle forte (assurance, banque, santé, industrie),
- Une maîtrise approfondie des solutions éditiques et CCM,
- Et une capacité à opérer dans des environnements SI complexes et intégrés.

Nous accompagnons nos clients dans :

- La **rationalisation de leurs référentiels documentaires**,
- La **fiabilisation de leurs processus de production**,
- Et la **mise en œuvre de dispositifs performants et durables**.

Notre valeur ajoutée réside dans notre capacité à allier vision stratégique et exécution opérationnelle, tout en garantissant :

- La cohérence des communications,
- La maîtrise des risques,
- Et l'amélioration continue de la performance.

**Notre ambition : Faire du CCM un levier de performance,
de conformité et d'expérience client.**

4. RÔLE DU CABINET

JLC intervient en tant que **partenaire de confiance**, à la croisée des enjeux métiers, techniques et organisationnels.

Notre rôle s'articule autour de plusieurs dimensions :

- Cadrer et structurer les besoins en lien avec les directions métiers
- Traduire ces besoins en solutions opérationnelles adaptées aux contraintes SI
- Piloter et coordonner les activités éditiques et les parties prenantes
- Sécuriser les processus et les livrables
- Accompagner les transformations (optimisation, migration, montée de version...)

Nous fonctionnons comme **un point d'entrée unique**, garantissant :

- La centralisation des demandes,
- Leur priorisation,
- Et leur traitement dans un cadre structuré et maîtrisé.

Nos équipes s'intègrent pleinement dans l'écosystème client :

- Utilisation des outils internes,
- Respect strict des exigences de sécurité et de confidentialité,
- Collaboration étroite avec les équipes métiers et IT.

Nous apportons à la fois **lisibilité, efficacité et sécurisation** dans la gestion des activités CCM.



5. NOTRE APPROCHE MÉTHODOLOGIQUE

Objectif

Notre approche méthodologique vise à **sécuriser, structurer et optimiser l'ensemble des processus de communication documentaire**, tout en garantissant une parfaite adéquation avec les enjeux métiers et les contraintes techniques.

Elle a pour objectifs de :

- **Assurer la fiabilité et la conformité** des communications sortantes
- **Maîtriser les risques** liés aux évolutions (réglementaires, techniques, organisationnelles)
- **Améliorer la performance opérationnelle** des dispositifs éditiques
- **Apporter de l'agilité** dans la gestion et l'évolution des modèles documentaires
- **Garantir une visibilité claire** grâce à un pilotage structuré et des indicateurs pertinents

L'ambition est de mettre en place un cadre robuste, industrialisé et évolutif, permettant aux organisations de reprendre le contrôle de leur dispositif CCM tout en s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue.

Objectif

Comprendre l'existant et identifier les axes d'amélioration pour sécuriser et fiabiliser les communications clients.

1

PHASE

Analyse &
Diagnostic

Actions

- Audit des dispositifs documentaires existants
- Analyse des flux et processus CCM
- Identification des irritants métiers et points de fragilité technique
- Revue des pratiques et conformité réglementaire

Livrables

- Rapport d'audit et cartographie des flux
- Synthèse des points de risque et anomalies
- Recommandations initiales

Bénéfices

- Vision complète des usages et processus
- Identification claire des priorités d'action
- Base solide pour la phase de cadrage

2

PHASE

Cadrage & structuration

Objectif

Définir les besoins et structurer le dispositif CCM pour garantir une production cohérente et industrialisée.

Actions

- Formalisation des besoins métiers et SI
- Définition des modèles de données et structures documentaires
- Rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Validation avec les parties prenantes

Livrables

- Dossier de spécifications fonctionnelles et techniques
- Modèles documentaires et référentiels validés
- Plan de cadrage et roadmap projet

Bénéfices

- Réduction des risques d'erreur et de non-conformité
- Clarté dans la définition des responsabilités et priorités
- Fondations solides pour la mise en œuvre

3

PHASE

Mise en oeuvre & optimisation

Objectif

Concevoir, industrialiser et optimiser les processus et modèles documentaires pour garantir efficacité et fiabilité.

Actions

- Conception et mise à jour des modèles documentaires
- Rationalisation et standardisation des flux
- Automatisation des tests et process de production
- Support opérationnel aux équipes métiers et IT

Livrables

- Modèles documentaires opérationnels
- Documentation technique et fonctionnelle à jour
- Bibliothèque de cas de test et procédures automatisées

Bénéfices

- Sécurisation de la production documentaire
- Gain de temps et réduction des efforts manuels
- Processus industrialisés et reproductibles

Objectif

Assurer un suivi structuré, maîtriser les risques et favoriser l'amélioration continue du dispositif CCM.

Actions

- Suivi opérationnel et coordination des activités
- Gestion des priorités et des risques
- Reporting régulier et animation des comités de pilotage
- Analyse des performances et recommandations d'amélioration

Livrables

- Tableau de bord opérationnel et indicateurs clés
- Rapports de pilotage et plans d'action correctifs
- Feuille de route d'amélioration continue

Bénéfices

- Visibilité complète sur les activités et résultats
- Réduction des risques et meilleure prise de décision
- Évolution continue et durable du dispositif CCM

4

PHASE

Pilotage & Amélioration continue

6. PÉRIMÈTRE DE L'OFFRE ET LIVRABLES

A. LE PÉRIMÈTRE

L'offre DocOnDemand couvre l'ensemble du cycle de vie des communications clients, depuis l'audit et la conception des modèles documentaires jusqu'au pilotage opérationnel des activités éditiques.

Elle s'adresse aux directions métiers et DSI souhaitant **sécuriser, rationaliser et optimiser leurs processus documentaires**, tout en garantissant la cohérence et la performance des communications dans des environnements SI complexes et intégrés.

L'offre intègre également un accompagnement sur la **transformation CCM**, les évolutions réglementaires, la montée en version des solutions existantes et la migration vers de nouvelles plateformes.

B. LES LIVRABLES

CONCEPTION & MAINTENANCE DOCUMENTAIRE

- Création et mise à jour de modèles simples et complexes
- Développement éditique adapté aux besoins métiers et techniques
- Optimisation des performances et industrialisation des flux

SPÉCIFICATIONS DOCUMENTAIRES

- Spécifications fonctionnelles détaillées basées sur l'analyse métier
- Modélisation des données éditiques
- Dossiers de spécifications techniques complets et validés

AUDIT & RATIONALISATION

- Audit complet des référentiels documentaires existants
- Rétro-engineering et analyse des modèles actuels
- Optimisation des modèles, rationalisation des flux et gains de performance

PILOTAGE DU CENTRE DE SERVICES

- Suivi opérationnel des activités et coordination des ressources
- Gestion des priorités, risques et incidents
- Reporting projet régulier et communication aux parties prenantes

7. ÉQUIPE PROJET

En fonction de votre demande, le cabinet JLC Consulting mobilise un ou plusieurs consultants dotés de toutes les compétences nécessaires pour vous accompagner dans votre stratégie, de l'analyse à la gestion de projet.

LES RÔLES ET LES RESPONSABILITÉS :

Consultant CCM / Expert éditique – Pilotage et accompagnement stratégique :

- **Rôle principal**

Le chef de projet / consultant CCM supervise et pilote l'ensemble de la mission, avec une vision globale et stratégique de la démarche. Il définit les priorités en lien avec les enjeux métier, réglementaires et techniques, coordonne les échanges avec les parties prenantes et guide l'approche pour garantir la cohérence entre conformité, performance opérationnelle et intégration durable des modèles documentaires et processus CCM.

- **Responsabilités**

- Réaliser l'audit des flux, modèles et processus documentaires existants
- Prioriser les actions et proposer un plan d'amélioration concret et réaliste
- Accompagner les équipes métiers et IT dans la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques
- Animer les entretiens, ateliers et sessions de formation pour les équipes impliquées
- Fournir des recommandations stratégiques et opérationnelles adaptées au contexte du client
- Assurer le suivi, la coordination et le reporting de l'ensemble du projet



8. CAS D'USAGES

OPTIMISATION D'UN RÉFÉRENTIEL DOCUMENTAIRE MULTI-SECTORIEL POUR SÉCURISER LES COMMUNICATIONS CLIENTS

CONTEXTE

Une organisation multi-sectorielle (assurance, banque, santé) disposait d'un référentiel documentaire complexe et hétérogène, générant des erreurs récurrentes et des inefficacités dans la production des communications clients.

CAS D'USAGES

Optimisation d'un référentiel documentaire

Audit des modèles existants

Rationalisation et mutualisation

Amélioration des performances

Bénéfices : réduction des coûts, simplification et gain d'efficacité.

Transition d'une solution CCM (Cypress / Bdoc Online)

Diagnostic des usages et limites

Benchmark des solutions du marché

Définition de la feuille de route

Accompagnement à la migration

Bénéfices : sécurisation de la trajectoire technologique et modernisation du SI.

Montée de version BDU – sécurisation des non-régressions

Constitution de jeux de tests complets

Automatisation des campagnes

Comparaison avant / après

Détection des écarts

Bénéfices : réduction des risques, gain de temps et fiabilité des documents.

Intégration des offres complémentaires dans l'offre globale

OBJECTIFS

1

Rationaliser les modèles existants

Identifier et supprimer les redondances, harmoniser les structures documentaires et simplifier les flux pour rendre le référentiel plus cohérent et facile à maintenir.

2

Améliorer la qualité et la cohérence des communications sortantes

Garantir que chaque document émis respecte les normes internes, les exigences réglementaires et la charte éditoriale, tout en offrant une expérience client homogène sur tous les canaux.

3

Réduire les délais de production et les charges manuelles

Optimiser les processus et automatiser certaines tâches pour libérer du temps aux équipes métiers et techniques, tout en accélérant la livraison des communications

4

Industrialiser les processus pour sécuriser le flux documentaire

Mettre en place des procédures standardisées, des bibliothèques de modèles réutilisables et des contrôles automatisés afin de minimiser les risques d'erreur et garantir une production durable et fiable.

RÉSULTATS OBTENUS

- Réduction significative des erreurs et anomalies
- Amélioration de la performance et des délais de production
- Meilleure cohérence des communications clients
- Processus industrialisés et documentés, faciles à maintenir et à faire évoluer



CONCLUSION

L'ensemble des missions réalisées illustre la capacité de DocOnDemand à **sécuriser, rationaliser et optimiser les dispositifs de communication clients** dans des environnements complexes et multi-sectoriels.

Grâce à une combinaison d'audit, de rationalisation, de mise en œuvre opérationnelle et de pilotage structuré :

- Les référentiels documentaires sont désormais **cohérents, industrialisés et faciles à maintenir**.
- Les processus sont **fiables, automatisés et conformes aux exigences réglementaires**.
- Les évolutions et migrations de solutions (Cypress, Bdoc Online, BDU) sont **anticipées, sécurisées et optimisées**.
- Les équipes métiers et IT bénéficient d'une **collaboration renforcée**, d'une **meilleure gouvernance et d'une visibilité complète** sur les activités.

Au final, ces cas d'usages démontrent que DocOnDemand ne se contente pas d'intervenir sur des processus techniques : il apporte une **valeur stratégique durable**, en améliorant la performance opérationnelle, la qualité des communications et l'expérience client, tout en garantissant **la pérennité et l'agilité du dispositif CCM**.



ACCÉLÉREZ VOTRE TRANSFORMATION DIGITALE AVEC UN PARTENAIRE ENGAGÉ

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir des solutions conçues pour répondre à vos enjeux !



nora.schall@jlcconsulting.eu



www.jlcconsulting.eu

