

# NIRVA SYSTEMS

nirva-software.com

“L'impression centralisée permet d'atteindre des gains de productivité de l'ordre de 65 à 98% et des réductions de plus de 50% en termes de coûts réels d'impression”  
Olivier Lebleu, Directeur Général, Nirva Software.

## Post On Demand: Gestion des courriers égrenés et composition interactive

La solution Post On Demand de Nirva permet aux entreprises de diriger la production de leurs documents hybrides/égrenés (tous documents créés à partir de Word, OpenOffice, Quark Xpress, etc.), vers de multiples canaux de diffusion centralisés internes ou externes (impression industrielle, diffusion électronique, fax ou archivage, etc.).

La gestion des flux documentaires au sein de l'entreprise se concentre souvent sur les flux « gros volumes » produits par les applications de gestion. La centralisation de ces flux permet un traitement automatique du contrôle, des modifications et de la diffusion de ces documents.

Cette démarche peut cependant être étendue aux documents unitaires (documents bureautiques/hybrides/égrenés) afin de leur faire bénéficier des mêmes infrastructures de production que celles réservées jusqu'à présent aux volumes issus des applications de gestion. Post On Demand est là pour cela.

## Les bénéfiques client

Les bénéfiques de cette démarche sont simples :

### Réduction importante et instantanée des coûts

Post On Demand permet de réduire les coûts des entreprises dans deux domaines principaux :

#### Les coûts d'affranchissement :

Les coûts d'affranchissement dépendent bien sûr des services postaux. Cependant, dans la plupart des pays européens, des réductions postales de 12 à 35% par enveloppe peuvent être réalisées. En effet, au lieu d'envoyer vos documents au tarif standard, POD vous permet de regrouper et d'industrialiser vos documents unitaires afin de bénéficier des meilleures réductions postales allouées aux envois en masse.

#### Les coûts d'impression par page :

Au lieu d'imprimer sur des imprimantes locales, dont les coûts d'impression par page sont très élevés, les entreprises utilisent POD et bénéficient des tarifs industriels, que l'impression s'effectue dans un centre d'impression interne ou chez un prestataire externe. Les réductions de coûts obtenues ici peuvent atteindre 50 à 70%.

### Augmentation exceptionnelle de la productivité des utilisateurs

A chaque profil d'utilisateur, POD procure un avantage :

Tous les utilisateurs, quels qu'ils soient, réalisent un gain de temps considérable en utilisant un service automatique plutôt que d'avoir à imprimer, mettre sous pli et affranchir manuellement. En moyenne on estime un gain de 2 minutes par document envoyés par personne.

Les utilisateurs des centres de profit, tels que les opérateurs des **centres d'appel**, personnes s'occupant de la **relance client**, etc. utilisent largement le "mode tunnel" qui leur évite la sélection des paramètres de diffusion proposés

par l'interface Web. En effet leur profil est associé à un choix d'impression et tous les documents envoyés le seront donc automatiquement selon les spécifications préalablement définies.

Les utilisateurs envoyant ponctuellement des volumes plus ou moins importants de courriers (services financiers pour l'envoi des factures quotidiennes, services marketing pour l'envoi de petites campagnes, services commerciaux pour l'envoi de brochures, etc.) sont d'autant plus bénéficiaires. Envoyer plusieurs dizaines ou centaines de documents ne prend en effet pas plus de temps que d'en envoyer un seul. L'intégralité du processus est automatisé. Le gain de temps pour l'envoi de 200 documents peut approcher 2 heures de travail.

Pour toutes les entreprises mesurant leur productivité, ces activités sont celles sur lesquelles les économies sont les plus importantes.

### Retour sur investissement immédiat

Le retour sur investissement pour la solution Post On Demand s'effectue très rapidement dans un laps de temps allant 1 à 10 mois au plus selon la taille des entreprises.

Voici, par exemple, un calcul de retour sur investissement simplifié minimum pour une entreprise de 5000 salariés, envoyant chacun en moyenne 4 documents par jour.

Coûts en €	Réduction par document	Réduction annuelle
Affranchissement	0,07 €	423 000 €
Papier & enveloppe	0,08 €	504 000 €
Productivité	0,12 €	648 000 €
Total	0,27 €	1 573 000 €

(La moyenne pour les grandes entreprises s'élève approximativement à 10 documents/ jour/ personne d'après nos études et les statistiques fournies par Microsoft Corporation).

### Contrôle des flux

La solution Post On Demand permet d'avoir une visibilité sur les habitudes de correspondance au sein de l'entreprise. Puisque tous les documents, les canaux de diffusion, l'heure, la date, etc. et les destinataires peuvent être tra-

cés, les entreprises ont une meilleure compréhension et finalement la possibilité de corriger la façon dont elles gèrent leur correspondance.

Dans la plupart des cas elles réalisent ainsi l'importance des coûts engendrés et l'importance des économies réalisées avec Post On Demand.

### Niveau de sécurité optimal

Les envois de documents via Post On Demand, qu'il s'agisse d'envois postaux, fax ou d'emails, sont totalement sécurisés contrairement aux méthodes d'envoi traditionnelles.

Chaque opération est reliée à un login et tracée. Les erreurs de diffusion sont mises en évidence grâce à un système d'alertes et sur les écrans de traçabilité.

Tous les documents (courriers, emails, etc.) peuvent être automatiquement archivés pour une durée définie allant de quelques heures à plusieurs années.

Chaque utilisateur a accès à l'historique de ses documents, et seulement aux siens, ce qui garantit la confidentialité contrairement aux plis physiques souvent accessibles dans les boîtes aux lettres de l'entreprise.

## Une solution complète

Avec Post On Demand de Nirva, une solution complète et unique de gestion des volumes importants de courriers hybrides, les utilisateurs sont à même d'envoyer tous leurs documents d'entreprise sous différentes formes :

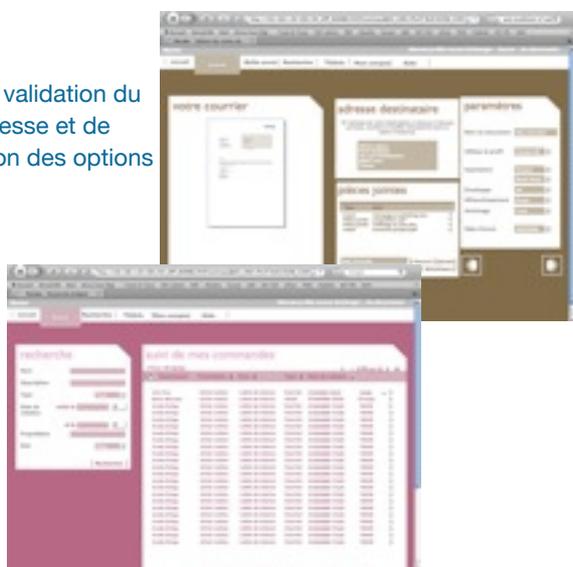
- impression centralisée sur une chaîne de production en interne ou chez un prestataire.
- mails, fax, etc. certifiés.
- courriers recommandés.
- circuits de validation.
- archivage.

Nirva propose 5 approches distinctes pour répondre aux besoins de tous les clients et utilisateurs finaux :

### L'imprimante virtuelle

Cette solution permet d'imprimer depuis n'importe quelle application (Word, Open Office, CRM, ERP, application de gestion, etc.) sans changer les habitudes des utilisateurs. Une nouvelle imprimante, dont le nom peut être personnalisé, est simplement mise à disposition des utilisateurs. Les utilisateurs peuvent envoyer des documents unitaires ou des documents publiés (campagne marketing, factures, etc.).

L'écran de validation du pavé d'adresse et de spécification des options d'envoi



L'interface de suivi de POD

### L'envoi par email

Rien de plus simple que d'envoyer un courrier depuis votre email (Outlook, Notes, Gmail, Mail, etc.), mais aussi vos outils de mobilité tels que Blackberry, iPhone, Android Phone, iPad, etc. ou de votre PC quand vous n'êtes pas connecté.

### La composition en ligne

Ce module optionnel permet de composer des documents directement depuis une interface Web, sans recours à un traitement de texte.



A partir de l'interface Web, l'utilisateur crée des documents paramétrés et variabilisés de façon très simple depuis une page blanche et sans avoir recours à l'aide d'un expert technique (+ d'infos).

Les utilisateurs ont accès à l'ensemble des fonctions généralement présentes dans les outils de traitement de texte (formatage des textes et paragraphes, insertion d'images, etc.).

Les documents sont élaborés par la plupart des outils de composition présents dans l'entreprise (Dialogue, Doc1, CSF, PrintNet, etc.), même si Post On Demand intègre son propre moteur de composition industriel, et par votre infrastructure de production de document existante. Par ailleurs, l'interface utilisateur est totalement adaptable à votre charte graphique et à vos processus.

L'avantage de la composition en ligne est d'augmenter la productivité des utilisateurs en leur proposant des modèles de documents et paragraphes, tout en leur laissant adapter le contenu à leur sujet.

Par contre, cette solution vous permet éventuellement d'imposer:

- Une charte graphique (présentation du document, fontes, couleurs, etc.)
- Le contenu (informations légales, marketing, suggestions contextuelle de paragraphes).
- Un circuit de validation des documents.
- Le canal de distribution.
- En terme d'administration réseau et de budget, cela évite le déploiement et la maintenance des licences des traitements de texte, dont les nombreuses fonctions ne correspondent pas bien souvent aux réels besoins des utilisateurs.

### L'upload de fichiers

Cette solution est certainement la moins utilisée car la moins naturelle mais permet de déposer des fichiers à imprimer (document Word, fichier de publipostage, etc.) sur une interface Web.

Elle est particulièrement adaptée aux commandes de documents marketing (brochures, posters, formulaires, etc.).

### La collecte automatique de documents

La dernière solution permet de gérer des batchs (par exemple un envoi de 2 000 documents marketing, les 150 factures et 35 lettres de relance quotidiennes, etc.). Les utilisateurs ou les applications déposent simplement les fichiers correspondants dans un répertoire. Le "poller" de Post On Demand les traitera et les imprimera alors en fonction du dossier dans lequel ils se trouvent, du nom du document ou des instructions XML attachées.

Ces 5 solutions complémentaires peuvent être mises en place en parallèle puisqu'elles partagent la même infrastructure et les mêmes services.

## Sélectionner les options de diffusion

Une fois le document prêt, l'utilisateur se voit proposer un ensemble de spécifications d'impression pour le document (couleur/noir & blanc, recto/verso, nombre de copies, urgence, etc.) mais aussi et surtout différents canaux de distribution et des services disponibles à partir d'un portail Web :

- courrier
- email sécurisé, certifié et horodaté
- envoi recommandé
- fax
- signature électronique
- archivage légal

Les utilisateurs peuvent même choisir les fonds de page et les documents qu'ils veulent adjoindre à leur courrier (brochure marketing, réimpression de document, etc.); ces derniers pourront être imprimés à la demande ou insérés automatiquement dans l'enveloppe.

Cependant certaines entreprises choisissent d'imposer des spécifications de traitement à certains utilisateurs (par exemple les opérateurs des centres d'appel). Le "mode tunnel" de Nirva répond à ce besoin et permet même une augmentation de la productivité en supprimant complètement tous

les choix d'options pour l'utilisateur.

L'utilisateur bénéficie de:

- d'une interface Web de traçabilité des documents.
- la présentation immédiate d'un bon à tirer au format PDF (incluant ses pièces jointes).
- d'un reporting sur les consommations et les coûts.

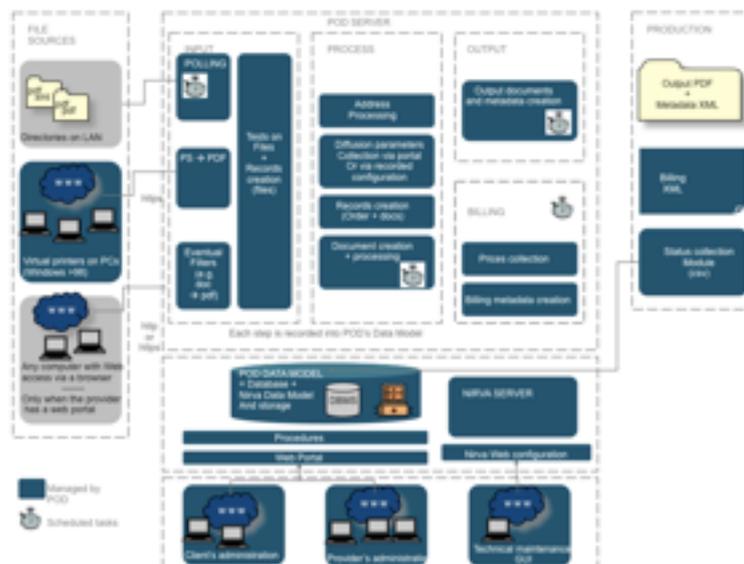
## Catégorisation des documents

La politique documentaire et de gestion des coûts de l'entreprise peut d'ailleurs automatiser l'envoi de certains documents en fonction de la nature de ces documents (par exemple tous les documents comportant la chaîne «Facture» dans leur nom ou dans leur corps sont envoyés en couleur R/V dans une enveloppe C4) ou en fonction du profil de l'utilisateur avec la fonction de catégorisation des documents.

## Une infrastructure industrielle

Post On Demand fournit une infrastructure industrielle incluant:

- l'imprimante virtuelle.
- le transport sécurisé des documents.
- le traitement des documents (conversion, modification d'adresse, stockage, suivi, etc.)
- le module de tarification des services.
- un portail Web totalement personnalisable.
- l'infrastructure de sécurité (accès, gestion des droits, etc.) et de distribution (load balancing, fail over, etc.).
- la plate-forme applicative orientée service "Nirva" pour intégrer POD à l'existant de l'entreprise et automatiser les processus documentaires de l'entreprise.
- En option les modules d'output management intégrant le tri postal, le regroupement, l'apposition de marques de production et la conversion en formats AFP, PostScript, PCL, etc.)



L'infrastructure simplifiée de Post On Demand

**nirva**

En France: +33 970 449 774  
 En Suisse: +41 22 807 37 17  
 En Angleterre +44 20 3286 1774

info@nirva-software.com  
 www.nirva-software.com