

Marché 

L'Intelligence Artificielle au service du courrier



L'Intelligence Artificielle (IA) occupe une place de plus en plus importante dans le monde de l'entreprise, notamment pour ce qui est de la gestion et du traitement du courrier.

Les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité et leur taille, doivent gérer quotidiennement un volume important de courriers entrants, sortants et internes. Cette gestion peut être confiée à un service dédié dans les grandes structures ou à un collaborateur dans les plus petites, mais dans tous les cas, elle représente un enjeu stratégique majeur. Non seulement il s'agit de maîtriser les coûts, mais aussi de garantir une gestion fluide et rapide des échanges, satisfaisante pour les clients et les partenaires.

Bénéfices de l'IA dans la gestion du courrier :

Le traitement numérique du courrier a largement profité des avancées de l'intelligence artificielle. Cette technologie permet de réduire la charge de travail liée à la gestion des courriers en automatisant

des tâches autrefois longues et répétitives, tout en améliorant la sécurité et la réactivité.

Parmi les avancées notables, on retrouve les outils de Lecture Automatique des Documents (LAD) qui utilisent la reconnaissance optique de caractères (OCR) pour extraire des informations textuelles sur des documents numérisés de type formulaires structurés ou semi-structurés. Ces outils offrent aux entreprises une traçabilité complète de leurs courriers (entrants et sortants), avec la possibilité de repérer les éventuels incidents de parcours.

Optimisation du traitement des courriers entrants

L'intelligence artificielle a également été intégrée dans certaines solutions afin d'automatiser autant que possible les processus. Aujourd'hui, il est possible de

numériser des courriers entrants sans les trier préalablement, voire même sans les ouvrir, grâce aux solutions les plus avancées. Ces outils d'IA sont capables de classer automatiquement les documents selon leur typologie (factures, bons de commande, contrats, etc.) et d'en extraire des informations essentielles, puis de les indexer pour une gestion plus fluide. Ces informations peuvent ensuite être intégrées directement dans des solutions de gestion documentaire (GED), des ERP (progiciels de gestion intégrée) ou des CRM (gestion de la relation client), assurant ainsi un traitement sécurisé et rapide des informations.

Une réponse aux multiples canaux d'entrée du courrier

L'un des défis majeurs pour les entreprises est la diversité des canaux par lesquels le courrier peut entrer : par voie postale tra-

 **Marché**

ditionnelle, par email, via des plateformes en ligne, par coursier ou encore au travers de navettes internes. Grâce à l'IA, ces différents flux peuvent désormais être capturés, traités et distribués plus rapidement et de manière plus précise. Cette approche multicanale permet une gestion plus fluide du courrier, avec un meilleur suivi et une réduction des délais de traitement.

Automatisation des process

Quelques exemples d'acteurs du marché, comme les solutions Open Bee, kodak Alaris et Docaposte. Parmi les éditeurs qui ont misé sur l'intelligence artificielle, Open Bee met en avant les promesses de l'IA : « *de la réception jusqu'à l'archivage en passant par le suivi, tout se fait plus naturellement possible grâce à des règles de gestion et des circuits de validation préalablement définis par vos soins et en fonction de vos besoins* ».

Pour les opérateurs en charge du courrier, la tâche est largement facilitée : possibilité de procéder à la capture multicanale, classement et nommage automatisés selon la charte de l'entreprise, notification des destinataires par courriel et via un tableau de bord, recours à une bibliothèque de modèles de réponse adaptés à chaque correspondance. Le tout avec la possibilité de suivre en temps réel n'importe quel courrier traité.

Open Bee commercialise par ailleurs des briques dédiées comme l'analyse des tendances des courriers reçus avec la génération de rapports graphiques. L'éditeur met également en avant un archivage sécurisé à vocation probatoire dans un coffre-fort électronique labellisé Afnor NF 203.

Sécurisation des données et conformité

La gestion du courrier comporte des enjeux de sécurité, notamment pour les documents sensibles et confidentiels. L'IA contribue à renforcer la sécurité des données en permettant un contrôle strict de l'accès et du traitement des informations. Les solutions modernes de GED et de gestion documentaire intègrent des mécanismes de chiffrement, d'authentification et de traçabilité qui garantissent que seuls les utilisateurs autorisés peuvent consulter certains documents.

De plus, avec la montée en puissance du RGPD, les entreprises doivent s'assurer que la gestion de leurs données personnelles soit conforme aux exigences légales. L'IA permet d'automatiser le respect des règles de confidentialité et de

consentement, tout en assurant une traçabilité parfaite des documents. Par exemple, l'intelligence artificielle peut être configurée pour détecter les informations personnelles dans les documents et assurer leur traitement sécurisé, ou encore pour alerter en cas de non-conformité.

Réduction des coûts et gain de productivité

L'automatisation du traitement du courrier, via l'IA alliée au traitement du langage naturel (NLP), permet une réduction significative des coûts opérationnels et des gains de productivité. À l'image de kodak Alaris, dont l'activité historique était portée par les scanners et qui mise aujourd'hui sur ces deux leviers : « *Ces deux technologies s'avèrent essentielles car elles permettent d'aller plus vite dans la distribution du courrier. Les documents sont classés plus rapidement et adressés à la bonne personne ou au bon groupe de personnes. À la volée, l'IA est en mesure de reconnaître le type de courrier (une facture, un document confidentiel, un document destiné à un département particulier...) selon les règles souhaitées par les utilisateurs finaux. Il s'agit d'un premier niveau d'analyse* » explique Aline Cande-Saponara, responsable des ventes.

Leur solution Info Input Solution embarque notamment un module dédié au classement et à l'extraction qui permet d'identifier automatiquement le type de document avant de procéder au traitement post-numérisation fiable. Les données incluses dans le document sont extraites sans avoir à effectuer de tri manuel ou à utiliser des feuilles de séparation de documents pendant la préparation. L'indexation est réalisée quant à elle par la reconnaissance optique des marquages optiques (OMR) qui capture les informations depuis les champs de formulaires ou de questionnaires papier de manière précise.

« *Cet outil permet d'intégrer tous les flux, qu'ils soient physiques issus de formulaires web, de courriers électroniques et bientôt de la voix et des photos* », souligne Aline Cande-Saponara.

Et à l'heure où le travail à distance tend à devenir la norme, cette plateforme est accessible depuis n'importe quel navigateur ou terminal, y compris les scanners

L'IA s'impose comme un levier stratégique au service de l'optimisation des processus documentaires, de la conception à l'exploitation...

compatibles Twain, les smartphones ou tablettes Android et iOS et les systèmes multifonctions.

L'IA booste la qualité de service courrier

L'adoption de l'intelligence artificielle dans la gestion du courrier améliore la produc-

tivité globale des équipes et la qualité du service. Docaposte, par exemple, la filiale numérique du Groupe La Poste, propose différentes solutions de dématérialisation, d'externalisation et de numérisation du courrier entrant. On y retrouve les incontournables briques de Lad, d'OCR et d'Intelligence Artificielle.

Ainsi, pour l'un de ses clients, l'assureur Macif, Docaposte a fait appel à ces différentes briques afin d'homogénéiser les méthodes de traitement et d'archivage du courrier. Au programme, le tri des courriers entrants par destination (réseaux ou sinistres), la numérisation des documents par typologie et le vidéocodage des documents qui n'ont pas été reconnus par la reconnaissance automatique et la lecture automatique. Le site de numérisation assure aussi le stockage temporaire sécurisé des documents papier avant l'envoi aux archives de la Macif, une fois les demandes prises en charge. En 2021 près de 1,5 millions de plis ont ainsi été numérisés et vidéocodés.

L'IA devient incontournable

Côté technique, les solutions de lecture automatique des documents (LAD), de reconnaissance automatique de documents (RAD) et d'Intelligence Artificielle (IA) s'imposent comme des leviers stratégiques au service de l'optimisation des processus documentaires, de la conception à l'exploitation...

« *Ces technologies suppriment des tâches sans véritables valeurs ajoutées des agents du département, leur permettant de répondre à leurs missions premières : assurer un service de qualité et correspondre avec les citoyens. L'implémentation de ces outils de dématérialisation et d'automatisation, avec des outils métiers internes, permet de simplifier et de fluidifier les échanges d'informations entre les différents dispositifs.* » précise Aude Poilleux, chef de projet PRHSI/DSI/IUSSI au département des Hauts-de-Seine. ■

LA RÉDACTION DE FACILITIES