

*Avec les Nuls, tout devient facile !™*

*Une édition spéciale Bynder*

# La gestion des ressources numériques

POUR  
**LES NULS®**

## **Apprenez à :**

- Reconnaître les bases d'une solution DAM
- Comprendre comment votre organisation peut profiter d'une solution DAM
- Implémenter une solution DAM dans votre organisation

Proposé par



**Stephanie Diamond  
Emily Kolvitz**



Bynder est un logiciel primé de gestion des ressources numériques qui permet aux marques de créer, trouver et utiliser facilement du contenu, notamment des documents, graphiques et vidéos. Plus de 150 000 responsables de marque, marketers et créatifs utilisent au quotidien des portails de marque Bynder pour collaborer à l'échelle mondiale, produire, réviser et approuver des nouveaux supports marketing, et diffuser d'un seul clic les ressources au sein de leur entreprise.

Pour plus d'informations, veuillez consulter le site **[bynder.com/Dummies](https://bynder.com/Dummies)**

# ***La gestion des ressources numériques***

POUR  
**LES NULS<sup>®</sup>**

***Une édition spéciale de Bynder***

**par Stephanie Diamond  
Emily Kolvitz**

# **WILEY**

## La gestion des ressources numériques pour les Nuls®, une édition spéciale de Bynder

Édité par : John Wiley & Sons, Ltd., The Atrium, Southern Gate

Chichester, West Sussex, [www.wiley.com](http://www.wiley.com)

© 2017 par John Wiley & Sons, Ltd., Chichester, West Sussex

*Siège social*

John Wiley & Sons, Ltd., The Atrium, Southern Gate, Chichester, West Sussex,  
PO19 8SQ, Royaume-Uni

Tous droits réservés. Il est interdit de reproduire, de stocker dans un système de récupération des données ou de transmettre sous quelque forme que ce soit et par n'importe quel moyen (électronique, mécanique, photocopie, enregistrement, numérisation ou autre) tout ou partie de la présente publication sans le consentement écrit préalable de l'Éditeur, à l'exception des cas prévus par le Copyright, Designs and Patents Act de 1988. Pour obtenir des informations sur la demande d'autorisation de réutilisation du contenu du présent livre protégé par un droit d'auteur, veuillez consulter notre site Web <http://www.wiley.com/go/permissions>.

**Marques commerciales :** Wiley, Pour les Nuls, le logo Dummies Man, The Dummies Way, Dummies.com, Avec les Nuls, tout devient facile!, et les appellations commerciales afférentes sont des marques de commerce ou des marques déposées de John Wiley & Sons, Inc. et/ou de ses sociétés affiliées aux États-Unis et dans d'autres pays, et ne peuvent pas être utilisées sans autorisation écrite. Toutes les autres marques déposées sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. John Wiley & Sons, Ltd. n'est pas associée aux produits ou vendeurs mentionnés dans ce livre.

EXCLUSION DE GARANTIE/LIMITATION DE RESPONSABILITÉ : BIEN QUE L'AUTEUR ET L'ÉDITEUR AIENT FAIT DE LEUR MEUX LORS DE LA PRÉPARATION DE CE LIVRE, ILS DÉCLINENT TOUTE RESPONSABILITÉ QUANT À L'EXACTITUDE OU L'EXHAUSTIVITÉ DU CONTENU DE CET OUVRAGE ET REJETTENT EN PARTICULIER TOUTE GARANTIE IMPLICITE À CARACTÈRE COMMERCIAL OU D'ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER. CET OUVRAGE EST COMMERCIALISÉ SACHANT QUE L'ÉDITEUR NE DISPENSE AUCUN SERVICE PROFESSIONNEL. NI L'ÉDITEUR NI L'AUTEUR NE POURRONT ÊTRE TENUS RESPONSABLES DES DOMMAGES DÉCOULANT DU PRÉSENT. SI UNE ASSISTANCE PROFESSIONNELLE OU AUTRE EST REQUISE, LES SERVICES D'UN PROFESSIONNEL COMPÉTENT DOIVENT ÊTRE SOLlicitÉS.

ISBN 978-1-119-46002-2 (pbk) ; ISBN 978-1-119-45204-1 (ebk)

Imprimé en Grande-Bretagne par Page Bros, Norwich

10987654321



## Remerciements de l'éditeur

Pour obtenir des renseignements généraux sur nos autres produits et services, ou sur la publication d'un livre *Pour les Nuls* destiné à votre entreprise ou organisation, veuillez contacter notre service de développement commercial aux États-Unis, par téléphone au 877-409-4177, par e-mail à [info@dummies.biz](mailto:info@dummies.biz), ou consulter notre site [www.wiley.com/go/custompub](http://www.wiley.com/go/custompub). Pour obtenir des informations sur les licences relatives à la marque *Pour les Nuls* pour des produits et services, veuillez écrire à l'adresse [BrandedRights&Licenses@wiley.com](mailto:BrandedRights&Licenses@wiley.com).

Cet ouvrage a été réalisé avec la participation des personnes suivantes :

**Rédacteur chargé du développement et du projet :** Chad R. Sievers

**Rédactrice en chef :** Katie Mohr

**Responsable éditorial :** Rev Mengle

**Représentante du développement commercial :** Felicity Whyte

**Marketing Dummies :** Jennifer Webb

**Éditeur de la production :** Siddique Shaikh

# Introduction

.....

**V**os entreprises clientes changent. Elles n'attendent plus de vous des informations de produit. Elles font des recherches approfondies sur vos produits et services avant même de parler à votre commercial. Vous devez donc créer un contenu qui plaît aux clients et les encourage à en apprendre davantage à votre sujet. Vous devez leur faire le récit de réussites de clients et leur montrer comment vous pouvez les aider à atteindre leurs objectifs. La création de ce contenu n'est cependant pas chose facile. Vous avez des milliers de ressources liées à la marque, de vidéos, de photos de produits et toute une multitude d'autres fichiers qu'il vous faut transformer en contenu convaincant.

## *À propos de cet ouvrage*

Voici *La gestion des ressources numériques pour les Nuls®*, une édition spéciale de Bynder. Cet ouvrage a pour but de transmettre les connaissances nécessaires aux spécialistes marketing, responsables de marque, responsables du contenu numérique et tous les novices de la gestion des ressources numériques (DAM, c'est-à-dire Digital Asset Management en anglais) afin de la mettre en place ou d'améliorer leur capacité actuelle à gérer leurs ressources numériques.

Cet ouvrage aborde les thèmes suivants :

- ✓ Les bases d'une solution DAM et comment votre organisation peut tirer profit de la mise en œuvre d'un système de gestion des ressources numériques

- ✓ Les concepts à connaître pour créer une structure efficace de gestion des ressources numériques, en tenant compte d'éléments comme la taxonomie et les métadonnées
- ✓ Les problèmes liés à l'établissement de rôles et de permissions pour que le système soit sûr et que les bonnes personnes puissent bien y accéder
- ✓ Les meilleurs moyens de mettre en œuvre votre solution DAM afin d'obtenir des taux élevés d'adoption des utilisateurs
- ✓ L'intégration de votre solution DAM dans votre écosystème numérique pour que tout fonctionne en synergie, en évitant les goulots d'étranglement et en améliorant la productivité
- ✓ L'importance des analyses pour vous aider à déterminer le contenu qui est efficace et qui démontre le mieux le retour sur investissement (ROI) de votre système.
- ✓ Les meilleures pratiques avant de lancer votre solution DAM

## ***Quelques suppositions***

En écrivant cet ouvrage, nous avons fait quelques suppositions à votre sujet :

- ✓ Vous avez déjà quelques notions de la gestion de contenus numériques et vous êtes novice en matière de solution DAM ou vous désirez en apprendre un peu plus sur la façon de démarrer une solution DAM.
- ✓ Vous êtes en quête d'un guide de démarrage rapide qui aborde de nombreux thèmes.
- ✓ Vous recherchez peut-être quelques informations pour vous aider à convaincre votre chef du marketing ou

vice-président d'affecter des fonds à l'établissement d'une solution DAM.

- ✓ Vous êtes peut-être chef du marketing, vice-président ou cadre de direction et cherchez les moyens de gagner des parts de marché par l'optimisation des économies pour tout le processus de création et de publication de votre contenu numérique.

## ***Icônes utilisées dans ce livre***

Vous remarquerez peut-être ces deux icônes qui cherchent à attirer votre attention sur certaines informations. Voici ce qu'elles signifient :



Cette icône met en avant des informations pour vous aider à mieux faire les choses et plus vite.



Cette icône vous indique les éléments dont vous voudrez vous souvenir au moment de mettre en œuvre votre solution DAM.

## ***Et maintenant ?***

Comme pour tous les ouvrages *Pour les Nuls*, vous pouvez le lire du début à la fin, mais si vous préférez, vous pouvez sauter d'un endroit à l'autre. Certaines parties de l'ouvrage font référence à d'autres parties où vous trouverez plus de précisions sur un domaine particulier. Consultez le site [www.bynder.com](http://www.bynder.com) pour obtenir plus d'informations sur la mise en œuvre de votre solution DAM.





## Chapitre 1

# Bien commencer avec un DAM

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Notions de base sur le DAM
- ▶ La nécessité d'un DAM
- ▶ Comment évaluer vos besoins
- ▶ Évaluation des services basés Cloud

**D**e nos jours, le contenu numérique tient une place de plus en plus importante, posant problème aux marketers et créateurs numériques qui se doivent de produire du contenu de qualité.

Ils doivent réagir rapidement face aux promotions de leurs concurrents et attirer l'attention sur un marché en constante évolution. Les marketers doivent non seulement trouver une solution, mais aussi démontrer sa valeur financière et qualitative pour l'organisation. Et aussi prouver que l'investissement financier est rentable et que cela apporte une valeur ajoutée à l'organisation.

Nous sommes convaincus que vous connaissez ce problème. Vous vous demandez peut-être comment gérer efficacement vos ressources numériques et apporter la preuve d'un retour sur investissement (ROI) aujourd'hui et demain. Une bonne solution DAM vous permet de renforcer l'efficacité

opérationnelle, de générer un revenu réel à partir des ressources et de saisir les occasions de changement quand elles se présentent.

Dans ce chapitre, nous nous penchons sur les notions de base du DAM et sur les méthodes à utiliser pour mettre en avant les ressources les plus importantes de votre entreprise : votre contenu numérique.

## ***Les notions de base du DAM***

La prolifération des ressources a fait naître la nécessité d'un système de gestion pour mieux les exploiter et les retrouver, et ainsi les utiliser pour attirer et satisfaire le client. Parlons tout d'abord de vos supports marketing, vidéos, graphiques, photos, ressources liées à la marque etc. ; c'est ce que l'on appelle le *Rich media*. Chaque ressource a ses exigences et variations propres qu'il faut aussi taguer, télécharger et stocker dans votre DAM.

Parlons également du personnel disséminé dans le monde entier, qui doit pouvoir utiliser ces documents rapidement. Qui plus est, ces employés créent sans cesse de nouveaux contenus numériques qui doivent être englobés dans la solution DAM et déployés sur toutes les plateformes web. L'utilisation de vos ressources constitue donc une composante de la solution DAM.

Le rôle que joue votre contenu pour présenter correctement l'histoire de votre organisation au monde et retenir l'attention est la deuxième composante de la solution. Un DAM vous aide à présenter votre marque en apportant la structure et le système nécessaires pour produire des documents convaincants. Il dynamise également votre expérience client. Les ressources numériques que vous créez vont encourager vos clients à mieux vous connaître ou les pousser vers la concurrence.

Les sections suivantes présentent en détail ce que vous devez savoir sur le DAM, y compris les tendances qui mènent à leur création et les caractéristiques qui leur sont propres.

## ***L'évolution des tendances à l'origine du DAM***

Pour connaître les facteurs déclencheurs au développement de solutions DAM, vous devez revenir en arrière, à l'époque où les nouvelles technologies n'influençaient pas encore le cycle de vente. Les marketers pouvaient prendre le temps de créer des brochures et fiches statiques qui comportaient généralement une photo et un logo d'entreprise. Ces supports étaient imprimés, puis envoyés aux clients pour tenter d'obtenir un rendez-vous. Cette époque est clairement révolue. Aujourd'hui, aucun cadre ne pourrait songer à attendre une documentation par courrier ni à répondre à la prospection d'un commercial inconnu.

Certaines tendances de marché ont créé le besoin de concevoir des logiciels capables de simplifier la création et la distribution de Rich media pour vendre des produits. Cinq tendances fondamentales se sont dégagées :

- **Une évolution du comportement d'achat** : les smartphones et Internet ont modifié les comportements d'achat. Le client entre parfois dans une boutique pour regarder un produit, mais il l'achètera moins cher en ligne. Il recherche des remises ou des coupons sur son téléphone et achète ainsi auprès du premier revendeur rencontré. Par conséquent, les marketers sont obligés de modifier entièrement, ou presque, leurs méthodes de présentation et de promotion des produits.

Les informations clés sur les produits doivent être accessibles sur des terminaux mobiles. De plus, en tant que marketers, vous devez recourir à un Rich media personnalisé pour établir de véritables relations.

- ✓ **La nécessité de prouver le ROI :** les variations constantes du marché ont obligé les marketers à réfléchir davantage aux investissements de leur entreprise. Ils doivent démontrer que les systèmes et processus qu'ils adoptent auront un véritable impact sur le résultat final. La direction doit voir des résultats tangibles ; les cadres supérieurs ont l'obligation de démontrer cette valeur.
- ✓ **L'introduction de logiciels en tant que service (SaaS) :** avec la naissance de la technologie Cloud, une nouvelle catégorie de services a vu le jour et permet aux marketers d'utiliser des logiciels sophistiqués sur la base d'un abonnement. Les coûts sont moins élevés et les délais d'apprentissage sont plus courts. Au commencement des solutions DAM, la plupart étaient hébergées sur place, sur les serveurs locaux des entreprises. Consultez plus loin dans ce chapitre la section intitulée « Comprendre la valeur du SaaS » pour en savoir plus à ce sujet.
- ✓ **Le développement du marketing de contenu :** grâce aux terminaux mobiles, le contenu numérique est devenu omniprésent. Les entreprises doivent créer en continu (24h/24, 7j/7) un Rich média pour garder leurs clients. Pour y parvenir, l'entreprise a besoin d'un personnel qui va produire des contenus divertissants et professionnels pour les publicités, les sites web, les réseaux sociaux et bien d'autres documents. Les clients sont de plus en plus exigeants, si bien que les entreprises doivent améliorer leurs méthodes pour les rencontrer.

- ✓ **Le marketing omnicanal** : le *marketing omnicanal* se traduit par une expérience client homogène à travers tous les canaux. À la maison, les consommateurs doivent pouvoir regarder des produits sur le site Internet de l'entreprise, puis trouver des coupons de réduction sur leur terminal mobile, et enfin utiliser ces coupons dans leur boutique locale ou sur leur tablette. Les acheteurs veulent pouvoir se connecter avec votre entreprise, peu importe le terminal qu'ils utilisent ou l'endroit où ils se trouvent. Vos ressources de Rich media doivent fonctionner sur toutes les plateformes.

Selon le CMO Club (club des chefs du marketing) de 2015, 64 % des marketers estiment que le manque de ressources et d'investissements constitue le principal frein au marketing omnicanal. Assurez-vous d'accorder les bonnes ressources à vos employés, en affectant un budget aux technologies de gestion du contenu numérique et en payant des administrateurs de contenu dédiés qui superviseront l'administration de ces systèmes.

- ✓ **La réduction des cycles de vie des produits** : la technologie a facilité et accéléré l'accès à tous les contenus. Elle a également eu une incidence sur le cycle de vie des produits. Les clients veulent voir plus souvent des nouveaux produits apparaître sur le marché. De ce fait, le contenu pour les développer et les promouvoir doit s'accompagner d'un processus de production simplifié.

Comme vous pouvez le voir, ces tendances ont une incidence sur chaque élément de votre activité. Sans aucun moyen de gestion de vos ressources, vous diminuez vos chances de développer vos relations clients et de rester un acteur majeur dans un monde numérique en constante accélération.

## Étude des caractéristiques d'une solution DAM

À la base, le DAM permet aux employés d'utiliser un fichier numérique et de le partager facilement au sein de l'organisation. C'est un dépôt central où tous les médias les plus récents sont disponibles.



Si le logiciel qui supporte un DAM est complexe, son utilisation ne doit pas l'être. Bien que de nombreuses entreprises prétendent proposer des solutions DAM, tous les critères requis ne sont pas remplis. Veillez à bien connaître ces critères pour faire le bon choix.

Selon le site <http://dammaturitymodel.org/10-core-vendors/>, les membres de l'industrie s'accordent à dire qu'une solution DAM doit réunir dix fonctionnalités essentielles et doit pouvoir effectuer les tâches énumérées ci-après.

- ✓ **Ingestion** : la capacité à recevoir et à télécharger des ressources, puis à les manipuler.
- ✓ **Sécurisation** : la capacité à conserver des documents en toute sécurité, mais aussi à limiter l'accès des utilisateurs à certaines ressources.
- ✓ **Stockage** : la capacité à conserver différents types de fichiers et leurs métadonnées.
- ✓ **Rendu/Transformation** : les ressources chargées dans le système doivent pouvoir être converties dans d'autres formats et devenir partie intégrante du fichier original.
- ✓ **Enrichissement** : les ressources doivent pouvoir être enrichies par l'ajout ou la modification de métadonnées et de mesures.
- ✓ **Mise en relation** : la capacité à tracer différentes versions et à conserver des ressources originales.

- ✓ **Processus** : le système doit avoir un processus réglementé qui permet de conserver les ressources dans un système centralisé et de les envoyer à différents endroits à l'aide d'outils efficaces de gestion automatique.
- ✓ **Recherche** : la capacité à faire une recherche pour retrouver et extraire des ressources.
- ✓ **Aperçu** : la capacité à visualiser la ressource sans devoir la télécharger, d'où un gain de temps et une meilleure productivité des utilisateurs.
- ✓ **Production/publication** : la capacité à permettre aux utilisateurs de partager ou de créer un lien avec un contenu hors du système.

Au moment de choisir votre DAM, consultez cette liste pour vérifier que tous vos impératifs sont satisfaits.

## ***La nécessité d'un DAM pour une entreprise***

À moins que les efforts pour simplifier vos opérations de marketing et trouver le bon DAM n'aient déjà été consentis, il est plus que probable que vos processus soient mal coordonnés, mal structurés et/ou manuels, et demandent une attention particulière de la part de votre personnel.



Il est impossible que vos employés soient productifs s'ils doivent utiliser un processus manuel pour trouver, visualiser et gérer des ressources de Rich media dispersées dans votre organisation. La mise en place d'un DAM peut donc améliorer la productivité et encourager l'utilisation de documents à travers l'entreprise.

Les sections suivantes présentent les avantages d'un DAM pour votre organisation et expliquent l'amélioration des interactions avec les clients.

## ***Les avantages d'un DAM***

Un DAM présente comme avantage essentiel d'incarner ce que l'on appelle couramment dans ce domaine la « source unique de vérité ». En d'autres termes, le DAM est un lieu central où vos médias les plus récents sont stockés et rendus accessibles à toute l'organisation. Dans ce lieu, vous êtes sûr de trouver les derniers documents mis à jour que vous pourrez modifier et partager avec vos collègues ou fournisseurs. De plus, grâce aux droits, permissions et métadonnées, vous pouvez confirmer comment et quand le contenu peut être utilisé.



Alors, quels sont les autres avantages d'un DAM pour votre organisation ? Un système de gestion des ressources numériques peut vous apporter les avantages suivants :

- ✓ **Améliorer l'efficacité opérationnelle** : les ressources sont facilement accessibles dans l'organisation et facilitent la collaboration (même à distance) au sein d'une équipe. Un DAM minimise également le risque que des documents obsolètes soient utilisés. Ils sont archivés et extraits si nécessaire.
- ✓ **Augmenter la productivité du marketing** : vous ne perdez pas de temps à chercher des ressources. Les rédacteurs et créateurs peuvent passer leur temps à travailler sur les bonnes versions.
- ✓ **Réduire les coûts** : les ressources sont disponibles n'importe quand n'importe où. Par conséquent, un employé peut travailler avec ces ressources quand nécessaire, ce qui économise du temps et des efforts



sans aucun réseau privé vocal (VPN), à partir de n'importe quel terminal et n'importe quel endroit.

- ✓ **Réduire le temps de cycle marketing** : le temps nécessaire à retravailler et redéfinir la finalité des ressources est diminué car les réviseurs disposent des bonnes ressources. Les délais de publication sont réduits, permettant aux entreprises de devancer leurs concurrents sur le marché.
- ✓ **Augmenter la sécurité et la conformité** : avec un DAM, vous pouvez contrôler vos documents et en limiter l'accès aux personnes que vous souhaitez. L'atténuation des risques étant intégrée, il est inutile de se préoccuper de la non-conformité. Les droits d'utilisation sont enregistrés et visibles à travers les métadonnées pour éviter toute infraction.
- ✓ **Promouvoir une meilleure optimisation du contenu** : l'analyse peut servir à améliorer votre contenu et déterminer quelles ressources multimédias parlent à vos clients. Vous pourrez ainsi décider des innovations futures ou même si, une fois transformée, une ressource actuelle peut avoir de la valeur et améliorer le ROI.
- ✓ **Renforcer l'efficacité des expériences de la marque** : seules les bonnes ressources sont déployées en lien avec la marque, pour que l'expérience client soit homogène et enrichie.



Selon le rapport de *Forrester Wave, Digital Asset Management for Customer Experience Q3, 2016*, [Gestion des ressources numériques pour l'expérience client, 3<sup>e</sup> trimestre 2016], « les différenciateurs clés qui assurent la réussite du DAM sont la gestion des flux de travail, le soutien au marketing,

l'analyse et le Cloud. » Assurez-vous que ces fonctionnalités sont intégrées dans votre DAM.

## ***Enrichissement des interactions avec les clients***

L'adoption d'un DAM vous offre la possibilité de raconter l'histoire de votre entreprise à vos clients existants et potentiels ; un autre atout essentiel. Votre site Internet et vos réseaux sociaux seraient ternes et sans grand intérêt sans le soutien d'un Rich media. Voici quelques types de Rich media qui sont indispensables à votre entreprise.

- ✓ **Témoignages de clients** : avec des vidéos de clients satisfaits qui ont profité pleinement de votre service, les témoignages ont plus de poids.
- ✓ **Tutoriels** : les tutoriels vidéo expliquant l'utilisation optimale de vos produits aident vos clients à comprendre les avantages qu'ils peuvent en tirer.
- ✓ **Vidéos de promotion des produits** : grâce aux vidéos promotionnelles à visionner 24h/24 7j/7, vos produits sont constamment à la disposition des clients intéressés. Votre message est cohérent et vous pouvez présenter votre marque de la façon dont vous voulez qu'elle soit perçue.
- ✓ **Contenus produits par les utilisateurs** : les utilisateurs qui veulent créer leur propre contenu en relation avec votre produit devraient pouvoir charger leur contenu sur vos sites pour qu'il soit ajouté à votre bibliothèque numérique.
- ✓ **Webinaires** : les webinaires sont devenus une arme importante de l'arsenal du marketer. Il est important qu'ils restent à jour et qu'ils soient accessibles.

## *Choisir le bon DAM : ce qu'il faut savoir*

Globalement, il faut se pencher sur trois questions majeures pour choisir le bon DAM : vos objectifs et vos attentes, les fonctionnalités indispensables et la sélection du bon fournisseur de solutions DAM. Nous étudions ces questions de plus près dans cette partie.

### *Examen de vos objectifs et attentes*

Pour commencer, identifiez les raisons pour lesquelles vous souhaitez avoir un DAM et comment vous prévoyez de l'utiliser. Vous voulez :

- ✓ **étudier vos besoins actuels et vos plans futurs.** En cas de croissance, quelle est votre capacité d'expansion ?
- ✓ **scruter l'état de vos ressources.** Quel type de système (si vous en avez un) utilisez-vous à l'heure actuelle ?
- ✓ **définir les ressources que vous devez inclure.** Où se trouvent-elles et comment allez-vous déterminer celles qui ont une valeur suffisante pour les intégrer à votre DAM ?
- ✓ **savoir si vos systèmes actuels peuvent être intégrés à votre nouveau DAM.** Êtes-vous tout à fait conscient de tous les systèmes qui constituent votre écosystème numérique ?
- ✓ **calculer à quelle vitesse une nouvelle solution peut être installée et opérationnelle.** Avez-vous conscience des tâches à réaliser avant de lancer votre DAM ? Quel est le produit minimum viable qui permet d'être rapidement opérationnel et autonome ?

## *Fonctionnalités indispensables*

Chaque DAM comporte des fonctionnalités et des avantages différents. Pour déterminer les fonctionnalités qu'il vous faut, vous devez d'abord :

- ✓ **comprendre l'état actuel des processus commerciaux de votre organisation en matière de création et de publication de contenu numérique.**
- ✓ **savoir à quels systèmes votre DAM devra se connecter.**
- ✓ **savoir à quoi ressemblera la bonne mise en œuvre d'un DAM pour une organisation comme la vôtre.**

Vous pouvez répondre à ces questions en lançant un appel d'offres. Vous pourrez ainsi documenter les impératifs commerciaux de votre solution DAM et en dernier lieu, déterminer les caractéristiques technologiques qui sont indispensables et celles qui sont juste agréables. Trop souvent, au moment de choisir un système, on commet l'erreur de commencer par les fonctionnalités nécessaires plutôt que par les problèmes à résoudre. Certains fournisseurs proposent des modèles d'appel d'offres pour qu'il soit plus facile de documenter ces informations.

## *Sélection du bon fournisseur*

Cette question est essentielle. Les fournisseurs de DAM proposent des solutions extrêmement différentes et variables en termes de qualité du produit, de prix et de support technique. Pour être sûr de faire le bon choix, vous devez :

- ✓ **connaître les capacités de chaque fournisseur par rapport aux technologies de pointe ; examinez ses fonctionnalités actuelles et le rythme auquel il lance de nouvelles fonctions. Fournit-il une feuille de route pour ses produits ? Est-il un leader dans ce domaine ?**

- ✓ **lire des études de cas de clients satisfaits** ; vous déterminerez ainsi s'il est digne de confiance et s'il tient ses promesses. Veillez à bien lire des études de cas d'autres clients.
- ✓ **demandez une démonstration ou un essai gratuit du produit** ; vous pourrez non seulement examiner le système d'une manière plus approfondie, mais aussi avoir la possibilité de collaborer avec ce fournisseur pour vous faire une idée de ses capacités.

## *Comprendre la valeur du SaaS*

L'apparition du SaaS et de la technologie Cloud est l'une des tendances qui a renforcé l'efficacité des solutions DAM. Les fournisseurs de DAM qui proposent le SaaS peuvent offrir des avantages certains à leurs clients. Cette partie examine ces avantages.

### *Étude des avantages du SaaS pour les solutions DAM*

De nombreux dirigeants répugnent à l'idée d'installer un nouveau système coûteux en interne. Ils craignent cette dépense, ainsi que l'incapacité du système à évoluer à mesure que l'entreprise se développe. Les entreprises qui choisissent un fournisseur de solutions DAM en mode SaaS n'ont toutefois pas ce problème pour les raisons suivantes.

- ✓ **Période de mise en œuvre plus courte** : le DAM en mode SaaS est une solution clé en main. Pas besoin de phase de préparation ou de rodage du système.
- ✓ **Évolutivité** : le système évolue facilement si vous avez besoin de vous développer rapidement.
- ✓ **Aucune dépense d'équipement** : le SaaS n'impose aucun achat d'équipement, donc aucune dépense en matériel.

- ✓ **Collaboration plus facile** : les employés n'ont pas besoin de se trouver dans un lieu précis pour avoir accès au système. Ils peuvent utiliser leur navigateur Web dès qu'ils sont prêts à travailler.
- ✓ **Réduction des dépenses informatiques** : un fournisseur de SaaS doit vous fournir tous les éléments nécessaires en matière de stockage et de maintenance, libérant ainsi votre service informatique.
- ✓ **Meilleur support** : le personnel du fournisseur sait comment les systèmes doivent fonctionner et peut rapidement gérer les problèmes inattendus.

## ***Accès à des ressources numériques depuis des terminaux mobiles***

Bien qu'il soit peu probable que vos utilisateurs travaillent sur les ressources numériques uniquement depuis un terminal mobile, vous pouvez leur offrir un accès depuis leur mobile s'ils le souhaitent.

D'après Statista (2016), plus d'un quart de la population mondiale peut accéder à Internet depuis un smartphone. Ainsi, lorsque vos employés ont accès sur le terrain à votre DAM, vous facilitez la collaboration et améliorez la productivité.



Imaginez qu'à chaque fois que vous quittez le bureau, vous ne puissiez pas voir vos ressources numériques ni travailler avec. Imaginez que vous ne puissiez pas les modifier ni les valider. Vous retarderiez le processus de publication et offririez ainsi un avantage à vos concurrents. En conséquence, il serait peu judicieux d'exclure l'accès à votre DAM depuis des terminaux mobiles. Envisagez d'en faire une fonctionnalité indispensable.

## Chapitre 2

# La terminologie du DAM

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Reconnaître facilement le vocabulaire du DAM
- ▶ Comprendre la taxonomie et les métadonnées
- ▶ Trouver des ressources grâce à la taxonomie
- ▶ Explorer l'intelligence artificielle

**U**ous est-il déjà arrivé de chercher une image, un fichier sur votre ordinateur, dans vos mails, Dropbox ou Google drive, en vain ? Ne vous inquiétez pas, vous n'êtes pas le seul. Vous savez qu'il est quelque part. Il vous est juste impossible de vous rappeler où vous l'avez mis ni comment vous l'avez nommé. Ce fameux fichier dont vous avez absolument besoin maintenant est sûrement entre les mains de votre collègue, en vacances ou absent aujourd'hui. Et donc ce fichier va devenir votre pire cauchemar, vous allez perdre un temps fou à le chercher, pour au final, en créer un autre, au détriment de votre productivité.

Trouver facilement vos ressources numériques dépend du système que vous allez utiliser. Vous rencontrez des difficultés à retrouver des fichiers au sein de votre entreprise ? Un système de digital asset management pourrait être la solution pour rechercher vos médias stockés sur votre ordinateur en tout simplicité.

Dans ce chapitre, nous allons étudier les systèmes de Digital Asset Management (DAM), créés pour vous simplifier la vie et vous aider à trouver ce que vous cherchez, ainsi que les termes techniques associés au DAM.

## ***Le langage DAM simplifié***

Il est très probable que vous ne connaissez pas la terminologie employée pour la gestion des contenus numériques et des solutions DAM. Comme dans tout domaine, il existe un vocabulaire bien spécifique à connaître.

La bonne nouvelle, c'est que ces termes sous-tendent des concepts faciles à reconnaître. L'adoption de ce jargon est donc aisée. Nous allons maintenant vous expliquer le terme « ressources numériques ».

## ***Analyse de la terminologie du DAM***

Les *ressources numériques* sont des fichiers qui ont une valeur intrinsèque pour une entreprise ou des personnes. Il peut s'agir d'images, de vidéos, de graphiques, de logos de marque, de documents de présentation, etc. Pour qu'ils soient à la disposition des utilisateurs de la solution DAM, ils doivent être organisés, tagués avec des métadonnées et faciles à trouver. Le succès serait impossible à atteindre dans cet environnement toujours connecté si une organisation ne pouvait pas extraire rapidement et efficacement des ressources numériques spécifiques.

En soi, une solution DAM vous permet de créer, de trouver et d'utiliser un contenu quand vous en avez besoin.

## ***Gros plan sur la structure du DAM***

Pour comprendre parfaitement le jargon du DAM, vous devez connaître les deux termes suivants, car ils sont essentiels pour structurer vos ressources numériques.

- ✓ **Taxonomie** : une *taxonomie* est un système de classification qui vous aide à *organiser* vos médias par catégories.



De manière générale, elle vous permet de retrouver plus facilement vos fichiers en établissant une structure. Une bonne taxonomie utilise un langage adapté à votre entreprise et facilite ainsi la compréhension des relations entre les attributs.

Elle est la colonne vertébrale de votre DAM. C'est pourquoi il est important de ne pas la négliger lorsque vous créez votre système. Imaginez-la comme la pierre angulaire de votre DAM.

- ✓ **Métadonnées** : il agit d'un autre terme technique obscur, de données qui se rapportent à vos données. Mais en fait, ce concept est très simple. Les métadonnées vous aident à *décrire* un fichier.

Ainsi, quand vous développez une solution DAM, il vous faut une structure pour organiser votre système (taxonomie) et des données pour décrire vos ressources (métadonnées) pour qu'elles soient faciles à trouver.

## ***Création d'une taxonomie***

Pour créer une taxonomie efficace, vous devez vous poser les questions suivantes avec vos parties prenantes pour lancer une conversation relative à la structure de votre solution DAM. En principe, cette conversation sur la taxonomie a commencé pendant la phase de découverte pendant laquelle vous avez évalué les pratiques actuelles de l'entreprise et les points faibles pouvant être résolus avec une solution DAM.

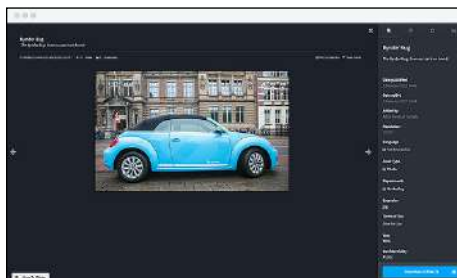
- ✓ **Quelle est la portée de votre solution DAM ?** Réfléchissez à vos besoins actuels et futurs. Votre entreprise prévoit-elle de se développer ou d'acquérir d'autres ressources ? Demandez-vous si vous connaissez l'étendue de toutes les ressources numériques de votre organisation. À qui appartiennent-elles ? À quoi servent-elles et à quel moment ?

- ✓ **Quels types de ressources numériques votre organisation utilise-t-elle ?** Il peut être utile d'obtenir des exemples de ressources à stocker dans votre solution DAM, puis de faire un exercice où vous les décrivez pour réfléchir aux catégories et aux mots-clés descriptifs qui peuvent avoir du sens dans votre taxonomie.
- ✓ **Quelle méthode utilisent actuellement les services de votre organisation pour trouver les ressources numériques ?** Cette question est essentielle. En effet, pour assurer le succès d'un système, vous devez savoir ce qui fonctionne actuellement et ce qui doit être amélioré. Devez-vous sans cesse demander aux autres où trouver le dossier de conception le plus récent ?
- ✓ **Comment aimeriez-vous trouver ces ressources ?** Cette question vous donne une idée du système idéal et vous aide à déterminer les tâches à accomplir.
- ✓ **Avez-vous déjà établi une convention d'appellation des fichiers ?** Une convention d'appellation peut permettre de contextualiser davantage vos ressources numériques, en précisant le nom de l'auteur ou même les catégories ou produits auxquels ils se rapportent. Si de telles règles sont en place, des informations à utiliser dans vos métadonnées sont-elles incluses ? Par exemple, un nom de fichier 2018-printemps-bynder-001.jpg peut déjà donner quelques champs de métadonnées utiles, comme l'année, la saison, l'entreprise, le numéro de plan et le type de fichier. La figure 2-1 présente une ressource numérique avec des métadonnées à droite.



La plupart des fournisseurs de solutions DAM recommandent d'utiliser une taxonomie *hiérarchique*, ce qui signifie que vous commencez en haut pour descendre dans la structure de vos dossiers imbriqués. Ce type de recherche peut être fatigant,

surtout quand on essaye de se souvenir dans quel dossier éventuel se trouve un fichier. La figure 2-2 illustre une structure de dossiers imbriqués. Dans cet exemple, un seul chemin de recherche conduit à une ressource.



**Figure 2-1:** Vue détaillée d'une ressource avec des métadonnées.

*Bynder*

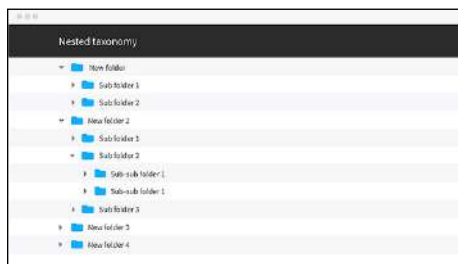
Dans une bibliothèque, un livre peut avoir un emplacement réservé sur une étagère, alors que dans une solution DAM, une ressource peut se trouver à des emplacements différents dus aux différents tags utilisés.

Utiliser un système non hiérarchisé vous permet d'effectuer une recherche multiple permettant d'avoir recours à différentes combinaisons de termes.

De cette façon, vous n'aurez plus à vous inquiéter de savoir dans quel dossier se trouve votre fichier. Vous vous souvenez peut-être de deux informations sur le fichier, par exemple, qu'il a été créé en 2017 et qu'il s'agissait d'un logo. Par une recherche à multi facettes, il est assez facile de retrouver ce fichier.

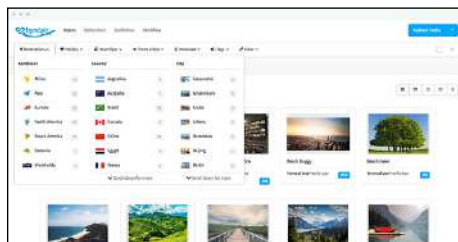
La recherche à multi facettes (voir figure 2-3) est également utilisée pour les sites e-commerce tels qu'Amazon.com. Elle

vous permet d'affiner votre recherche en sélectionnant des marques, des tailles, des couleurs et d'autres métadonnées descriptives.



**Figure 2-2:** Taxonomie imbriquée avec des sous-dossiers.

Bynder



**Figure 2-3:** Recherche à multi facettes dans une solution DAM.

Bynder

## Application des métadonnées

Les métadonnées décrivent vos ressources à l'aide d'informations importantes permettant de les retrouver. Les métadonnées ne servent pas seulement aux recherches, elles donnent aussi un contexte à une ressource. Par exemple, si quelqu'un

vous demande de décrire une vidéo bien précise, vous pouvez dire qu'elle a été créée à une date particulière (date de création), qu'elle dure trois minutes (durée) et qu'elle concerne le lancement de votre dernier produit (description). Ces informations sont des métadonnées.

Dans les sections suivantes, nous examinons différents exemples de métadonnées et comment vous pouvez appliquer efficacement celles-ci sur votre DAM.

## ***Exemples de champs de métadonnées***

Si vous enregistrez toutes ces informations dans votre DAM, vous pourrez facilement chercher et trouver la ressource qu'il vous faut. D'autres exemples de champs de métadonnées peuvent comprendre ce qui suit :

- ✓ **Nom de fichier** : nom descriptif donné à la ressource conformément à votre convention d'appellation
- ✓ **Type de fichier** : vidéo, photo, image, etc.
- ✓ **Service** : le service qui l'utilise
- ✓ **Source** : son origine (créateurs, concepteurs et/ou service)
- ✓ **Droits d'auteur et autres restrictions légales** : notes sur les autorisations et les droits d'utilisation de la ressource
- ✓ **Objectif du document** : la raison de sa création
- ✓ **Usage recommandé** : comment la ressource doit-elle être utilisée pour éviter tout usage abusif

## ***Les meilleures façons d'appliquer les métadonnées***

Pour créer un DAM efficace, les métadonnées doivent être appliquées correctement. La qualité d'une solution DAM se mesure à la qualité de ses métadonnées. Lorsqu'on parle de la qualité des métadonnées, on dit couramment « foutaises

en entrée, foutaises en sortie » puisqu'elles sont à la base d'une recherche : si des métadonnées sont absentes, incomplètes ou inexactes, les résultats des recherches en pâtiront, tout comme l'expérience utilisateur. Voici plusieurs exemples de bonnes pratiques à prendre en compte pour définir vos métadonnées.

- ✓ **Appliquez vos métadonnées dès que possible après la création de la ressource.** Dès que vous créez une ressource ou juste après, appliquez les données au fichier. « Remettre à plus tard » revient en général à « ne jamais faire ».
- ✓ **Rendez certains champs de métadonnées obligatoires.** Si vos salariés doivent importer des ressources dans la solution DAM, ne les laissez pas faire tant qu'ils n'ont pas rempli certains champs obligatoires sur ce qu'ils transmettent.
- ✓ **Importez une source principale et créez des dérivés pour réduire la quantité de fichiers dans la banque de ressources.** Une seule création et de nombreuses utilisations. Importez un fichier maître haute résolution et laissez la solution DAM vous créer automatiquement des fichiers basse résolution plus petits.
- ✓ **Automatisez ce que vous pouvez.** Votre solution DAM permet-elle d'extraire automatiquement des métadonnées imbriquées après leur ingestion ? Si c'est possible, profitez-en. Vous passerez peut-être moins de temps à saisir des données qui ont déjà été appliquées au fichier.
- ✓ **Créez une convention d'appellation standardisée pour faciliter vos recherches.** Une convention d'appellation standardisée apporte un contexte supplémentaire à un fichier. Si le fichier sort du DAM, il garde quand même un certain contexte. De plus, l'intégration de métadonnées dans vos ressources peut indiquer des

informations de provenance (sur l'origine de la ressource).

- ✓ **Exploitez les données qui existent déjà dans d'autres systèmes.** Utilisez-vous déjà des systèmes PIM (gestion de l'information produit) ou CRM (relation client) qui capturent et stockent des informations relatives à vos ressources numériques ? Dans ce cas, pensez à afficher ces informations dans votre DAM ou veillez à les appliquer à ces ressources.

## *Recherche de ressources avec la taxonomie*

Sans taxonomie, vous seriez obligé d'aller chercher manuellement dans vos médias le contenu qu'il vous faut. Ce qui est clairement une perte de temps et d'argent.

Pour mieux comprendre comment créer et utiliser une taxonomie, voici, ci-dessous, l'exemple d'un portail hébergeant des ressources numériques d'un détaillant en fruits.

- ✓ **Type de fichier :** les types de ressources sont des images, vidéos, documents, présentations
- ✓ **Sous-catégories de fichiers :** logos, promotions, lignes directrices de la marque, brochures
- ✓ **Types de fruits :** pommes, bananes, baies, raisin, melons
- ✓ **Nom du fruit :** Fuji, Gala, Granny Smith, Macintosh, Golden rouge
- ✓ **Techniques de préparation du produit :** frais, surgelé, préparé

Comme le montre la figure 2-4, il est utile de renseigner la taxonomie à l'aide d'un outil de taxonomie ou d'une feuille de calcul.

[illegible]

**Figure 2-4:** Excel est pratique pour renseigner la taxonomie.

Carey MacDonald

Type de ressource : vidéo

Sous-type de ressource : promotion

Types de fruits : pomme

Nom du fruit : Granny Smith

On pourrait également trouver des métadonnées supplémentaires :

Durée de la ressource : 3 minutes

Service : marketing

La solution DAM trouvera alors la ressource et affichera un aperçu de la vidéo.

## Explorer l'intelligence artificielle (IA)

Si vous avez utilisé Alexa, l'appli de reconnaissance vocale d'Amazon, ou Siri, l'appli du smartphone d'Apple pour poser



une question, alors vous avez utilisé une intelligence artificielle (IA). Elle est déjà parmi nous !



Selon le cabinet d'études de marché Tractica, l'utilisation de l'IA en entreprise devrait augmenter de 202,5 millions de dollars en 2015 à 11,1 milliards de dollars d'ici 2024. Le terme *intelligence artificielle* fait référence à une machine qui imite les fonctions cognitives associées au cerveau humain, comme l'apprentissage et la résolution de problèmes. Pour le DAM, cela signifie que des images téléchargées sont taguées automatiquement, ce qui facilite la catégorisation, l'identification et la capacité à retrouver des ressources qui, autrement, seraient ensevelies dans les profondeurs du portail de votre marque.

Les gestionnaires et administrateurs des ressources numériques consacrent beaucoup de temps et de ressources à l'application des métadonnées. Une tâche ingrate et pénible certes, mais nécessaire afin que les collaborateurs puissent trouver les fichiers qu'ils désirent. La figure 2-5 illustre ce que l'intelligence artificielle peut faire en matière de taggage automatique.



**Figure 2-5:** Application automatique des métadonnées avec l'IA.

Bynder

L'application des capacités de l'IA au DAM peut permettre d'effectuer les tâches suivantes :

- ✓ **Suggestion automatique de mots-clés pour les images téléchargées** : en comparant une nouvelle image à une vaste base de données d'images déjà taguées, la solution DAM peut prédire avec assurance à quoi pourrait se rapporter l'image que vous venez de télécharger.
- ✓ **Utilisation de la reconnaissance vocale pour extraire des ressources** : de la même façon que vous pouvez demander à Siri de trouver un restaurant à proximité, les capacités d'IA intégrées à un DAM peuvent vous permettre de demander à un assistant DAM personnel de vous trouver la dernière version de votre logo en CMJN.
- ✓ **Taggage intelligent pour suggérer des noms de personnes présentes sur les photos** : vous connaissez peut-être déjà ce type d'IA, couramment utilisé dans des applications comme Facebook.
- ✓ **Assistants DAM personnels à disposition** : imaginez une solution DAM dont le chatbot est capable de vous orienter vers certains secteurs du portail ou même suggérer de nouvelles ressources en fonction de vos questions !
- ✓ **Assistance à la taxonomie** : la conception et la mise en œuvre d'une taxonomie demandent beaucoup de travail ! Il est fort possible que l'IA de demain puisse vous aider à façonner la taxonomie personnalisée de votre DAM.

L'IA permet à chacun de trouver ce dont il a besoin sans perdre de temps. Les contenus non tagués sont difficiles voire impossible à trouver rapidement. Avec une précision de 80%, les tags automatiques générés lors de l'importation permettent aux marketers, mais aussi à toute l'entreprise, de faciliter leurs recherches.

# Chapitre 3

## Les permissions, ressources et accès

.....

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Déterminer la valeur de vos ressources
  - ▶ Collaborer avec des membres de votre équipe
  - ▶ Catégoriser les rôles des utilisateurs
  - ▶ Empêcher l'accès et protéger les ressources numériques
- .....

**U**ne solution DAM vous permet de déterminer les personnes qui peuvent voir une ressource et ce qu'elles peuvent en faire, ce qui représente un atout majeur. Imaginez le chaos qui s'ensuivrait si tous les utilisateurs du DAM pouvaient accéder à des ressources numériques et les modifier à volonté. Il serait impossible de savoir quelle est la version actuelle et des fichiers importants pourraient être perdus, mal étiquetés, supprimés ou même volés. Vous pourriez aussi avoir plus de 20 versions pour un seul et même fichier. Les permissions donnent une structure à votre solution DAM et vous permettent d'attribuer des rôles et niveaux d'accès différents à vos précieuses ressources.

Ce chapitre aborde le rôle que jouent les permissions dans le développement d'une solution DAM fonctionnelle et la façon dont vous pouvez protéger et stocker vos documents numériques.

## Évaluation de vos ressources

Pour comprendre les types de rôles et permissions nécessaires à votre solution DAM, commencez par examiner vos ressources actuelles. Vous devez tenir compte de l'ensemble de l'écosystème des ressources numériques de votre organisation, pour au final, définir ce qui constitue une ressource numérique de qualité et si elle doit être intégrée dans la solution DAM.

Les ressources numériques d'une organisation lui appartiennent. Au moment de commencer ce type d'évaluation, il sera difficile de savoir où se trouvent vos ressources et qui en est responsable. Une fois cette tâche effectuée, vous devez convaincre vos équipes de l'importance d'un DAM, censé être le lieu le plus sécurisé pour stocker toute la propriété intellectuelle de votre entreprise.



Voici quelques éléments qui vont vous permettre d'effectuer une première évaluation de vos ressources actuelles :

- ✓ **Impliquez les experts du domaine.** Trouvez les personnes de votre organisation qui savent où se trouvent les ressources, qui en sont les gardiens et qui savent comment elles sont utilisées.
- ✓ **Hiérarchisez vos ressources numériques.** Déterminez les médias les plus essentiels et concentrez-vous dessus. Découvrez quelles ressources sont les plus largement utilisées et qui bénéficierait le plus de leur stockage dans un dépôt central.
- ✓ **Établissez le champ d'application.** De combien de ressources parle-t-on et de quel type. Examinez les serveurs internes, le stockage cloud et les autres systèmes utilisés au sein de votre entreprise.

- ✓ **Identifiez la taille des ressources.** Déterminez la taille moyenne des fichiers et les services dont les fichiers sont les plus volumineux. Vous pourrez ainsi estimer la quantité d'espace de stockage dont vous aurez besoin pour lancer une solution DAM. En principe, vous choisirez aussi un fournisseur capable de réagir immédiatement si vos besoins en stockage changent.

Les sections suivantes vous permettront de comprendre les règles d'accès à vos ressources numériques en vous posant certaines questions importantes. Vous comprendrez aussi comment vous servir du *Modèle de maturité du DAM* dans vos recherches.

## Questions à poser

La qualité de vos permissions détermine la facilité d'accès aux ressources dont vos utilisateurs ont besoin. En répondant à une série de questions, vous pourrez formuler votre stratégie de permissions. En voici quelques-unes à considérer :

- ✓ **Existe-t-il des ressources que certains utilisateurs ne devraient pas voir ?** Il peut s'agir aussi bien de logos archivés que de documents juridiques qui ne devraient pas être partagés.
- ✓ **Existe-t-il des ressources dont l'activité doit être surveillée pour en garantir le bon usage ?** Ces ressources peuvent comprendre des photographies dont la licence d'exploitation se limite à une durée spécifique ou bien des ressources interdites d'utilisation avant une certaine date (par exemple des photographies ou des informations de communiqué de presse pour un nouveau produit qui sort le mois suivant).
- ✓ **Existe-t-il des ressources mal utilisées ?** Il vous faut un moyen de communiquer le bon usage des ressources.

L'intégration de ces informations dans les métadonnées est une bonne idée.

- ✓ **Existe-t-il une personne chargée de surveiller les importations et exportations?** Dans le processus de mise en œuvre des solutions DAM, il arrive souvent que cette idée ne vienne qu'après coup, mais il est important qu'un administrateur dédié surveille activement le bon état du système et sa bonne utilisation. Cet administrateur dédié peut aussi surveiller les téléchargements descendants et montants.

## ***Mesurer la maturité de la solution DAM***

Pendant l'évaluation de vos ressources, vous pourriez vous pencher sur le *Modèle de maturité du DAM* développé par DAM Foundation, le Real Story Group et les Optimity Advisors (<http://dammaturitymodel.org/>). Ce modèle a été conçu pour aider les entreprises à déterminer la capacité de leur organisation à gérer leurs ressources. Ce modèle comporte 15 dimensions organisées en quatre catégories : ressources humaines, informations, systèmes et processus. La procédure se déroule en deux phases :

- ✓ Créer une liste de toutes les personnes clés de l'organisation qui prônerait une solution DAM.
- ✓ Transmettre un questionnaire détaillé à chacune d'entre elles pour répondre aux besoins actuels et aux plans futurs.

Une fois l'exercice terminé, l'organisation sera en mesure de s'évaluer par rapport aux cinq niveaux de maturité : inexistant, initial, formateur, opérationnel et optimal.



Selon les créateurs de ce modèle, votre niveau de maturité actuel a moins d'importance que l'identification des points faibles de votre organisation et que la création d'un plan de redressement.

Pour comprendre comment fonctionne le classement, voici une explication de chaque niveau par rapport à l'utilisation des ressources :

- ✓ **Inexistant** : mal organisé, sans politique ni stratégie d'organisation
- ✓ **Initial** : dépôts et politiques communs
- ✓ **Formateur** : organisation et politiques centralisées
- ✓ **Opérationnel** : tous les nouveaux types de dépôts et de ressources sont enregistrés avec des normes et des pratiques définies pour une gestion officielle des ressources
- ✓ **Optimal** : les ressources sont préparées, leur utilisation et leur réutilisation sont autorisées à travers de multiples canaux, et l'organisation comprend la création en fonction d'intentions multiples

Comme vous pouvez le voir, ce modèle est détaillé et complexe. Il peut vous aider à déterminer le niveau de maturité de votre organisation. [https://ecmmaturity.files.wordpress.com/2009/02/ec3m-v01\\_0.pdf](https://ecmmaturity.files.wordpress.com/2009/02/ec3m-v01_0.pdf)

## ***Analyse des permissions***

Non seulement votre solution DAM vous permet de définir des niveaux de permission, mais aussi des rôles utilisateurs. Quand un utilisateur se connecte au système avec des identifiants confirmés, les seules ressources qu'il peut voir sont celles associées au rôle qui lui a été attribué.

Les permissions protègent votre organisation contre tout usage abusif des ressources numériques, mais elles permettent aussi d'organiser l'expérience des utilisateurs qui ne voient que les ressources qui leur sont utiles et pourraient leur servir. L'utilisation d'un filigrane est une application possible des permissions. La figure 3-1 illustre une ressource

numérique avec un filigrane. Un filigrane peut servir à montrer à l'utilisateur que d'autres restrictions s'appliquent à une ressource particulière et que son téléchargement doit être validé.

Les sections qui suivent analysent en profondeur ce qu'il faut savoir pour examiner et établir des permissions, notamment en réfléchissant aux restrictions à appliquer aux ressources, utilisateurs ou groupes individuels.



**Figure 3-1:** Exemple de ressource numérique avec filigrane.

*Bynder*

---

## ***Affectation des rôles***

Vous avez peut-être participé au projet d'un groupe où les rôles ont été clairement définis au début, si bien que dans l'ensemble, il s'est très bien déroulé. L'idée est similaire dans une solution DAM. Ces rôles différents peuvent tous travailler sur la même solution DAM, et ce que peut ou ne peut pas faire chaque rôle est clairement défini. Comparez avec un projet de groupe lorsqu'un nombre de personnes trop important tentent de contrôler le projet.

Aucune attente n'est clairement établie et il est difficile de savoir ce qu'une personne peut ou devrait faire. Ce type de structure est dénué de gouvernance, de règles ou de



politiques pour guider les attentes et structurer les produits livrables.



Une bonne solution DAM est associée à des règles de gouvernance et à un administrateur dédié. Un administrateur est chargé d'attribuer des rôles aux différents types d'utilisateurs en fonction de leurs besoins. L'administrateur définit certains rôles types. Voici quelques exemples de types de rôles et leur définition.

- ✓ **Utilisateur occasionnel** : cette personne a le moins de droits sur le portail et son accès se limite souvent à la visualisation et au téléchargement descendant. En général, elle ne peut pas télécharger des ressources vers le serveur.
- ✓ **Utilisateur régulier** : cette personne a toutes les permissions d'un utilisateur occasionnel et peut éventuellement être autorisée à télécharger des ressources vers le serveur.
- ✓ **Administrateur/utilisateur intensif** : cette personne peut utiliser n'importe quelle partie du système et peut, par exemple, gérer les permissions d'autres personnes, réviser la taxonomie et accéder aux analyses.

## ***Contrôle de l'accès au DAM***

Un administrateur doit aussi contrôler l'accès au DAM en s'assurant que l'utilisateur est un salarié ou une personne légitime dont l'accès est autorisé. Voici certains moyens pour autoriser l'accès à une solution DAM :

- ✓ **Connexion sécurisée** : la connexion est sécurisée avec un mot de passe. Certaines solutions DAM vous permettent de vous connecter au répertoire actif de votre organisation, c'est-à-dire un système qui contient la base de données la plus récente de toutes les

personnes de l'organisation qui peuvent éventuellement accéder aux systèmes. Si plusieurs organisations doivent accéder à la solution DAM, une méthode doit également permettre à ces utilisateurs de bénéficier d'un accès et d'obtenir l'autorisation de l'administrateur du système.

- ✓ **Profil utilisateur défini** : l'administrateur peut ainsi créer un profil personnalisé qui ne correspond pas exactement aux rôles prédéfinis, comme ceux mentionnés dans la partie précédente (par exemple, utilisateur occasionnel).
- ✓ **Capacité à définir des rôles d'utilisateur** : l'administrateur peut attribuer des permissions et des rôles à des utilisateurs et superviser l'administration des utilisateurs.
- ✓ **Contrôle d'accès** : l'administrateur peut ainsi contrôler l'accès à diverses parties de la taxonomie et des ressources de l'organisation. Les systèmes perfectionnés permettent aussi de contrôler l'accès à d'autres modules du DAM, comme la page d'accueil, la gestion de projets de création ou même des ensembles de ressources spécifiques ou des partages de fichiers.



Si l'administrateur veut surveiller une ressource particulière, le système peut lui permettre de définir une sorte de « demande de téléchargement » qui impose à l'utilisateur de demander la permission de télécharger une ressource particulière.



Si certains documents doivent être réservés à certains groupes (comme le service juridique) sans pouvoir être consultés par d'autres utilisateurs, vous pouvez créer un champ de métadonnées intitulé « docs masqués », puis taguer ces ressources avec cette valeur. Vous pourrez alors contrôler

l'accès en vous appuyant sur ce champ de métadonnées. La catégorie des permissions évite que ces documents soient mal utilisés puisqu'ils seront invisibles pour certains groupes d'utilisateurs.

## ***Facilitation de la collaboration***

Les permissions peuvent jouer toutes sortes de rôles différents. Les administrateurs peuvent faciliter la collaboration en établissant des groupes d'utilisateurs dans votre DAM. Les utilisateurs rattachés à un groupe particulier peuvent se connecter, travailler sur les bonnes ressources de la conception à l'achèvement et obtenir les approbations, le tout au sein d'un groupe.

À une époque où les équipes sont disséminées à travers le monde, il est plus productif de permettre à des équipes de conserver leurs ressources et de collaborer à des flux de travail communs. Vous pouvez gagner du temps en créant des groupes d'utilisateurs si vous devez impliquer de façon répétitive le même groupe de personnes à un flux de travail, comme une équipe marketing et de conception. D'autres moyens peuvent également faciliter la collaboration de groupes dans un DAM :

- ✓ Partager facilement des ressources en taguant un groupe au lieu de personnes individuelles
- ✓ Montrer à un groupe uniquement les ressources spécifiques qu'il a besoin de voir
- ✓ Organiser une page d'accueil dont le contenu dépend des groupes ou équipes d'utilisateurs

## ***Sécurité de vos fichiers numériques***

Ces dernières années, les fuites de données et la sécurité numérique ont fait couler beaucoup d'encre. Les fichiers numériques de votre entreprise font partie de sa propriété

intellectuelle la plus précieuse. Pour cette raison, vous ne voulez pas que leur conservation et leur sécurité soient laissées au hasard. Imaginez le coût si des milliers de vidéos, photos et autres supports devaient être recréés. Il serait astronomique et probablement insupportable. Mais ce n'est pas tout, que se passerait-il si vos ressources numériques tombaient entre de mauvaises mains avant la sortie officielle d'un nouveau produit ?



**CONSEIL** Veillez à vous préparer et à protéger vos ressources avant qu'une catastrophe ne survienne. Associez-vous à un fournisseur de solutions DAM qui dispose d'un plan de reprise après sinistre et qui place la sécurité et l'atténuation des risques avant toute chose.

Selon le Conseil international des archives, vos ressources devraient être accessibles, intelligibles et utilisables quels que soient les technologies et les environnements. Elles doivent aussi rester fiables, exactes et authentiques. Pour y parvenir, vous devez réaliser une planification détaillée et travailler avec un fournisseur de solutions DAM qui prend au sérieux l'intégrité et la sécurité des données.



**RAPPEL** Les fournisseurs de solutions DAM sur le Cloud ont la possibilité de protéger les documents sur un portail très sûr et centralisé. Ils offrent une meilleure protection contre les fuites et les violations de sécurité que les solutions sur site, ce qui est particulièrement important pour les entreprises qui évoluent dans des secteurs très réglementés comme l'industrie des produits pharmaceutiques et des soins de santé. Il est essentiel de toujours choisir un fournisseur certifié ISO 270001 qui respecte aussi les normes HIPAA.

Chaque fournisseur de solution Cloud a ses propres stratégies pour protéger les données de ses clients contre une attaque. Les grands centres de données comme Amazon Web Services (AWS) protègent les données stockées à l'aide de technologies très performantes. L'équipe de sécurité d'AWS invente sans cesse de nouvelles technologies pour protéger ses utilisateurs contre le vol de leurs données. L'infrastructure informatique privée d'une entreprise dont la compétence de base n'est pas l'informatique ne peut tout simplement pas assurer des niveaux comparables de sécurité et de protection.



En matière de sécurité des données, appuyez-vous sur l'expertise d'entreprises qui ont une longue expérience de la construction et de la maintenance de systèmes de protection de données.

La protection de vos ressources numériques comprend non seulement leur protection contre un usage non autorisé en interne ou en externe, mais aussi contre les risques de corruption, perte de données ou perte d'accès.

## ***Planification en amont***

La collaboration avec le bon fournisseur de solutions DAM ne suffit pas ; vous devez aussi prévoir une feuille de route technologique pour votre organisation, qui détaille le traitement de vos ressources par rapport aux contrats, politiques des services et activités journalières. Rien ne remplace une stratégie solide qui protège vos dossiers et les préserve pour une utilisation ultérieure. Les services juridique, informatique, de sécurité de l'information, et les administrateurs et utilisateurs finaux de la solution DAM partagent la responsabilité de ces types d'activités.



Voici certaines mesures proactives qui contribueront à la sécurité de vos ressources :

- ✓ **Créez un budget pour le personnel dédié au DAM.** Prévoyez un budget pour une personne, pas pour une cohorte d'avocats.
- ✓ **Maîtrisez bien vos métadonnées.** Vérifiez régulièrement vos métadonnées pour en assurer l'exactitude et l'exhaustivité.
- ✓ **Maintenez vos politiques de conservation des documents à jour.** Cette tâche est souvent oubliée, mais doit être actualisée pour assurer la sécurité des ressources. Quand faut-il archiver ou retirer une ressource ?
- ✓ **Assurez-vous que vos ressources sont accessibles et intelligibles.** Veillez à savoir comment récupérer des ressources stockées quand vous en avez besoin. Votre fournisseur ou votre administrateur peut contrôler régulièrement l'intégrité des données pour s'assurer qu'elles sont protégées contre toute perte.
- ✓ **Rendez vos ressources accessibles et intelligibles.** Protégez votre entreprise contre les problèmes juridiques, éthiques et commerciaux qui pourraient survenir si vous ne vous tenez pas informé des évolutions.

## Chapitre 4

# Lancement de la solution DAM et du module de gestion de projets créatifs

---

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Lancer votre projet DAM
  - ▶ Gérer les rôles et responsabilités
  - ▶ Module de gestion de projets créatifs
- 

**A**près avoir choisi un DAM qui répond aux besoins de votre entreprise, vous devez en planifier la mise en œuvre. À cet égard, vous devez convaincre tout le monde dans votre entreprise que la solution DAM apportera une excellente valeur ajoutée et qu'elle leur fera gagner du temps grâce à l'efficacité des flux de travail.

Ce chapitre se penche sur la planification préalable au lancement d'un DAM dans votre organisation et sur la formation requise pour encourager son adoption.

# Planification stratégique de votre projet DAM

La création d'un calendrier de lancement est la première étape d'implémentation d'un DAM. De façon générale, votre plan doit comprendre les dates pour les quatre phases :

- ✓ **Planification** : la phase de planification sert à déterminer les objectifs à atteindre et les dates associées.
- ✓ **Implémentation** : l'implémentation implique la mise en service du DAM.
- ✓ **Formation** : il s'agit d'expliquer aux personnes concernées comment se connecter au système et l'utiliser.
- ✓ **Lancement** : vous annoncez officiellement que le système est opérationnel et peut être utilisé.

Ces phases planifiées donnent aux équipes internes impliquées la possibilité de visualiser le déploiement initial du projet DAM. Les membres de l'équipe peuvent aussi s'exprimer sur des questions de délai pour faciliter l'adoption. Ensuite, les activités suivantes doivent être prises en compte, tout comme la façon dont elles s'inscrivent dans votre plan global :

- ✓ Établir des priorités
- ✓ Identifier les défenseurs et les parties prenantes de la solution DAM
- ✓ Comprendre votre client interne
- ✓ Image de marque de votre solution DAM
- ✓ Verrouiller vos métadonnées
- ✓ Éduquer et former l'équipe
- ✓ Poursuivre sur la lancée
- ✓ Évaluer les points forts et les points faibles



Chaque question est analysée de manière un peu plus approfondie dans chacune des sections qui suivent.



Soyez prêt à faire preuve de souplesse, surtout si vous adoptez une démarche agile de gestion de projet.

## ***Établir des priorités***

Pour créer un système efficace, vous devez connaître vos principes directeurs. Lors de cette étape, vous définissez votre mission et la finalité de votre système DAM. Vos objectifs doivent correspondre à ceux de l'entreprise pour que votre DAM génère une valeur continue pour l'organisation.

## ***Identifier les défenseurs et les parties prenantes***

Ensuite, vous devez identifier les principales parties prenantes. Elles doivent participer dès la phase stratégique du programme pour exploiter leurs réflexions et encourager leur adoption. Vous devez aussi déterminer les *défenseurs internes* qui soutiendront vos efforts et élargiront votre compréhension et votre utilisation du système. Ces défenseurs internes peuvent venir de services divers et variés.

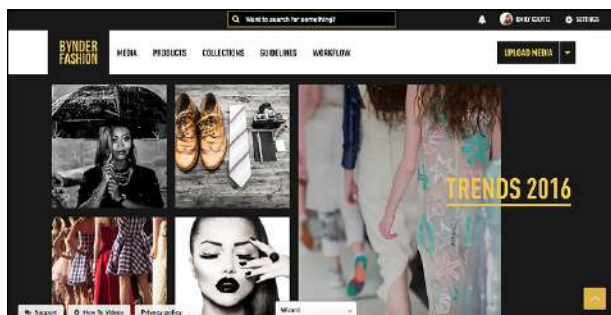
## ***Comprendre votre client interne***

Pour garantir l'utilisation du système, vous devez clairement identifier le client interne. Vos défenseurs vous fourniront des informations pertinentes, mais qu'en est-il de votre utilisateur moyen ? Comprenez-vous ses besoins ? Vous ne devez pas sauter cette étape si vous voulez que les salariés de votre organisation et des agences externes aient envie d'utiliser et utilisent effectivement le système.

## Image de marque de votre solution DAM

Quand vous lancerez votre DAM pour la première fois, certains utilisateurs hésiteront à l'utiliser immédiatement. Si vous créez un portail aux couleurs de votre marque, le DAM leur semblera familier. Ils reconnaîtront les éléments de la marque, les polices et les couleurs et auront moins peur de l'essayer.

Votre solution DAM doit être facilement reconnaissable, comme le logo de Coca-Cola ou celui de Nike. Les gens aiment être impressionnés quand ils utilisent des applications et des sites Internet. Ne l'oubliez pas quand vous ajouterez votre touche personnalisée. La conception joue un rôle important dans l'expérience utilisateur. Donnez à vos utilisateurs l'occasion de « dévorer des yeux » avant de consommer ou de télécharger des ressources. La figure 4-1 présente la conception élégante d'un portail DAM d'une marque de mode.



**Figure 4-1:** Solution DAM d'une enseigne avec conception personnalisée.  
*Bynder*

Le portail peut avoir exactement la même apparence que votre site Internet, ce qui peut faciliter l'adoption. De nombreuses entreprises vont même plus loin en baptisant leur portail avec un nom complètement personnalisé.

## ***Verrouiller vos métadonnées***

Le développement de métadonnées utiles est la clé du succès d'un DAM. Accordez une attention particulière à cette question et utilisez vos tags de manière logique. Reportez-vous au chapitre 2 pour en savoir plus sur les métadonnées.

## ***Éduquer et former***

Il est essentiel de former efficacement le personnel et de l'éduquer pour qu'il adopte le DAM. Il est important de planifier la formation de vos utilisateurs avant de lancer votre DAM. Pour en savoir plus à ce sujet, reportez-vous à la rubrique intitulée « Former votre équipe à la solution DAM » plus loin dans ce chapitre.

## ***Poursuivre sur la lancée***

Si votre DAM rencontre un certain succès initial, vous pouvez poursuivre sur votre lancée et inciter les utilisateurs à utiliser la solution. Déterminez les fonctionnalités qui marchent bien et présentez-les aux salariés. La réussite engendre la réussite.

## ***Évaluer les points forts et les points faibles***

Votre travail ne s'arrête pas au lancement du système. Vous devez déterminer les points forts et les domaines d'amélioration. Si votre DAM dispose de fonctionnalités d'analyse intégrées, vous pouvez voir l'utilisation que les salariés font du système. Vous pourriez même créer des indicateurs clés de performance (KPI) qui pourraient vous permettre d'évaluer directement le niveau d'adoption et d'utilisation. Le chapitre 6 aborde la question des KPI plus en détail.



Ne vous reposez pas uniquement sur l'analyse. Interrogez vos équipes et demandez-leur des retours d'information.

## *Formation de votre équipe au DAM*

Par ailleurs, vous voulez faciliter l'adoption et l'utilisation du DAM. L'équation de l'apprentissage comprend les trois éléments suivants à prendre en compte pour préparer le lancement de votre DAM.

- ✓ **Responsabilités associées au poste** : votre équipe doit sélectionner et conseiller les personnes qui deviendront les administrateurs actifs du DAM. Informez-les des fonctions qui leur seront assignées et assurez-vous qu'elles sont prêtes à les assumer.
- ✓ **Assignation des rôles** : communiquez aux utilisateurs les permissions dont ils bénéficient et la méthode d'accès au DAM. D'autre part, indiquez-leur le nom de la personne à contacter pour obtenir un niveau d'accès supérieur.
- ✓ **Formation continue** : fournissez aux utilisateurs divers modules de formation pour utiliser le système. Certains fournisseurs proposent des sessions de formation sur site ou à distance, des bases de connaissances, une ligne d'assistance 24h/24 7j/7 ou des conseils de formation rapides par e-mail, chat ou appel téléphonique. En outre, ils peuvent suivre des webinaires et d'autres sessions de formation bénéfiques qui sont axées sur le client.



Le rôle que joue le fournisseur dans la configuration du système en collaboration avec votre équipe et les indications qu'il vous fournit pour préserver l'efficacité de votre DAM, sont essentiels pour mettre en avant une utilisation appropriée de la solution.

Ces trois éléments ont la même importance si vous voulez garantir l'adoption du système dans l'organisation. Ces paragraphes examinent ces éléments de manière plus approfondie.

## ***Responsabilités des administrateurs***

Quand vous lancez votre DAM, assurez-vous que vos administrateurs soient tous prêts. Les administrateurs supervisent le système en réalisant de nombreuses tâches : ils créent les nouveaux utilisateurs, aident à organiser les formations et s'assurent que les utilisateurs ont tout ce dont ils ont besoin pour un usage optimal du système et un renforcement de la productivité.

Les rôles des administrateurs peuvent varier en fonction de la taille de l'entreprise. Par exemple, les PME peuvent accorder plus d'importance au taggage des ressources et à la formation des utilisateurs, tandis que les grands groupes consacreront plus de temps aux permissions et à la création de groupes d'utilisateurs.

Pour comprendre l'étendue du rôle d'un administrateur, réfléchissez à l'exemple suivant. Cet administrateur doit :

- ✔ **gérer les utilisateurs** : l'administrateur doit superviser l'accès contrôlé au DAM, définir des groupes d'utilisateurs et assigner des profils de permission. L'administrateur peut aussi être chargé de limiter l'accès de certains utilisateurs à des ressources particulières.
- ✔ **taguer les ressources** : l'administrateur doit décrire les ressources avec des métadonnées et confirmer l'exactitude de celles des autres utilisateurs.
- ✔ **former les utilisateurs** : l'administrateur doit organiser des formations supplémentaires pour les groupes d'utilisateurs qui en ont besoin, surtout dans le cas de grandes organisations.

- ✓ **aider à positionner le DAM comme fondation de l'écosystème numérique** : l'administrateur doit déterminer les opportunités pour que le DAM devienne la colle invisible rassemblant tous les systèmes numériques de l'organisation.
- ✓ **trouver de nouveaux groupes d'utilisateurs et de nouvelles ressources à ajouter au DAM** : l'administrateur doit déployer le DAM auprès d'utilisateurs qui n'étaient peut-être pas inclus dans le déploiement initial, ou auprès d'utilisateurs et de ressources qui ne faisaient pas partie de la portée originale du projet (à mesure que le DAM gagne en maturité).
- ✓ **résoudre les problèmes** : si un élément ne fonctionne pas comme prévu, l'administrateur peut aider les utilisateurs à résoudre le problème et les guider dans l'utilisation du DAM.

Comme vous pouvez le voir, les administrateurs portent de nombreuses casquettes. Ils doivent être prêts à assumer toutes ces tâches et bien d'autres encore. Pour assurer la réussite du DAM, vous avez besoin d'une personne qui comprend vraiment la nature de ce travail. Si vous essayez de mettre en place un DAM sans avoir désigné une personne ou une équipe capable de provoquer des améliorations répétées et continues, votre DAM risque de ne pas être utilisé par un grand nombre de personnes.

L'administrateur d'un DAM peut assumer ce rôle à plein temps, mais ce n'est pas toujours le cas. Certaines entreprises choisissent que les administrateurs ne consacrent qu'une partie de leur temps à l'administration du DAM.

## ***Rôles affectés aux utilisateurs***

Afin d'assurer une bonne utilisation du système, des rôles spécifiques sont affectés aux utilisateurs et déterminent à

quoi ils peuvent avoir accès. Le chapitre 3 examine les rôles qui sont affectés aux utilisateurs en fonction de leurs besoins et priorités.

## *Formation des utilisateurs*

Vous devez planifier la formation des utilisateurs en plus de promouvoir le lancement du système pour les enthousiasmer. C'est essentiel pour assurer la réussite du système. Comme vous le savez, les gens n'apprennent pas tous de la même manière. Certains aiment lire des documents, d'autres regarder des vidéos ou écouter des enregistrements. Veillez à proposer un large éventail de supports de formation.



Accordez une attention toute particulière à la formation de vos administrateurs avant l'implémentation pour qu'ils configurent les systèmes et exécutent certaines tâches dans le but d'inspirer la confiance dans l'utilisation du système.

Voici quelques méthodes de formation au DAM :

- ✓ **Initiatives de formation officielles** : cette formation peut être dispensée sur site ou ailleurs. Ici, vous devez vous assurer que le fournisseur de la solution DAM dispense une formation suffisante pour ne pas avoir à créer une formation à partir de rien.
- ✓ **Accès individualisé aux ressources** : veillez à offrir à vos utilisateurs un accès à des ressources qu'ils peuvent assimiler à leur propre rythme. Des supports tels que des scripts de formation, des tutoriels vidéo et des guides pratiques doivent être disponibles en fonction des besoins.
- ✓ **Base de connaissances** : assurez-vous que votre fournisseur a une base de connaissances qui peut apporter à vos utilisateurs des informations nécessaires sur l'utilisation du système.



Demandez au fournisseur de la solution DAM s'il a une équipe d'assistance 24h/24 7j/7 qui peut gérer les problèmes et les urgences. Certains fournisseurs prévoient une assistance dans leur application. Un seul clic suffit. Renseignez-vous également sur l'assistance par e-mail, chat et téléphone.

## ***Débuter avec la gestion de projets créatifs***

La gestion de projets créatifs (CPM ou *creative project management*) vous permet de créer, valider et publier vos ressources plus efficacement. Elle peut faire toute la différence entre la réussite et l'échec de vos projets DAM. Par conséquent, vous devez documenter avec votre équipe une méthode de réalisation des projets qui améliore votre productivité.

Dans un environnement DAM, la gestion de projets créatifs peut vous aider à :

- ✓ centraliser la collaboration à travers chaque cycle de validation
- ✓ passer moins de temps à gérer le travail par e-mail
- ✓ veiller à l'obtention des validations appropriées avant la publication

Les sections qui suivent expliquent les avantages de la gestion de projets créatifs pour votre organisation et la possibilité de créer des fonctionnalités prédéfinies à utiliser de manière répétitive pour automatiser les processus.



## *Les avantages des presets*

En fonction du DAM que vous choisissez, vous devriez pouvoir créer des presets. S'il s'agit d'une option, sachez qu'elle présente plusieurs avantages. Vous pouvez :

- ✓ **communiquer plus efficacement avec d'autres salariés et agences externes** : vous savez ce que devraient être les processus de collaboration et de validation et qui est responsable de chaque étape.
- ✓ **assurer la cohésion de la marque** : seules les ressources à jour et approuvées seront mises en circulation.
- ✓ **automatiser certaines parties du processus de création de médias** : quand des flux de travail sont établis, l'automatisation est possible pour que les projets puissent continuer immédiatement après validation.

## *Identifier des types de projet*

La CPM permet d'automatiser de nombreux processus. Des résultats rapides permettent d'exploiter les avantages de la CPM, notamment :

- ✓ **la création de versions nouvelles des ressources** : imaginez que dans un projet, vous devez créer une traduction d'un livre blanc pour un nouveau marché. La CPM vous permet de lancer un flux de travail pour réaliser cette tâche.
- ✓ **la révision des ressources** : êtes-vous certain que votre conception représente et correspond bien à la marque ainsi qu'aux valeurs de votre entreprise ? Votre ressource a-t-elle le bon contenu ou son utilisation a-t-elle été validée par le service juridique ? Vous pouvez utiliser la CPM pour réviser et approuver les ressources

et même taguer les personnes appropriées du projet pour faciliter la collaboration.

- ✓ **les tests en ligne** : la CPM peut vous permettre de tester une ressource et de vous assurer qu'elle est prête à être publiée, qu'il s'agisse d'une publicité dans la presse ou d'une bannière sur Internet.

## ***Création de projets***

Tout comme pour une voiture sur une chaîne de production, vous voulez élaborer un processus de création des ressources qui permet d'automatiser les tâches qui peuvent l'être et qui permet aux utilisateurs de prendre des décisions spécifiques quand nécessaire. Voici certaines tâches utiles pour lancer le processus de création de flux de travail :

- ✓ **Objectifs** : déterminez vos objectifs pour connaître le but à atteindre quand vous élaborerez des flux de travail nouveaux.
- ✓ **Priorités** : déterminez les priorités pour connaître les tâches à réaliser en premier.
- ✓ **Rôles** : assignez les rôles aux membres d'équipe chargés d'exécuter le processus de travail.
- ✓ **Processus** : comprenez les différents processus utilisés actuellement pour exécuter des projets.
- ✓ **Rationalisation** : déterminez comment simplifier le processus et améliorer la productivité.
- ✓ **Documentation** : utilisez des modèles (de préférence ceux du fournisseur) pour documenter les processus qui répondent aux besoins particuliers de vos utilisateurs.

## Chapitre 5

# Le DAM comme fondation de votre écosystème numérique

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Comprendre la valeur de l'intégration
- ▶ Réfléchir aux types d'intégration
- ▶ Démontrer les avantages de l'intégration

**A**u moment d'acheter un nouveau programme, la question de son intégration dans votre environnement informatique existant doit être posée. Il est fort probable que vous sachiez déjà à quel point il est frustrant de convertir ou d'ajuster une photographie numérique selon certaines spécifications pour qu'elle s'affiche parfaitement sur Internet.

Imaginez maintenant à quel point la situation se complique face à des milliers d'images, de vidéos et de ressources liées à votre marque que les salariés de votre entreprise doivent manipuler dans tous les systèmes existants.

Voilà pourquoi l'intégration est si importante. Considérez le DAM comme la colle invisible qui relie tous vos systèmes. Dans ce chapitre, nous examinons ce qui constitue l'écosystème numérique d'une organisation et la valeur d'un positionnement du DAM comme fondation de l'écosystème numérique. À l'heure actuelle, les ressources sont partout et

le DAM est la fondation qui permet au marketer de travailler en tout lieu à toute heure.

## *Valeur de l'intégration*

Le nombre d'outils numériques disponibles sur le marché augmente chaque année, tout comme le nombre de systèmes numériques utilisés par une organisation pour travailler. Chaque système numérique constitue un univers en soi, composé de personnes, de processus et de données. La figure 5-1 illustre un DAM positionné comme couche de fondation d'un écosystème numérique avancé.

Un écosystème numérique est composé de :

- ✓ **personnes** : les individus en interne ou en externe qui ont accès au contenu stocké, le manipulent, le publient ou le visualisent. Leurs rôles, responsabilités et relations sont inclus.
- ✓ **processus** : les moyens de collaboration employés par les personnes pour produire les contenus divers qui sont nécessaires aux campagnes, promotions, sites Web, vidéos, etc.
- ✓ **données** : les informations numériques recueillies pour comprendre et analyser la réussite de l'entreprise.

Il peut être difficile de relier ces personnes, processus et données dans les systèmes, mais ces connexions, ou intégrations, augmentent de manière exponentielle le retour sur investissement du DAM.

Les intégrations :

- ✓ **Font gagner beaucoup de temps pour déplacer des ressources** : vous n'êtes peut-être pas conscient du nombre de fois où vous avez téléchargé un fichier pour ensuite le re-télécharger vers un système différent. Les



**Figure 5-1:** Le DAM comme fondation d'un écosystème numérique  
Bynder

intégrations réduisent les téléchargements et re-téléchargements vers les différents systèmes.

- ✓ **Réduisent les risques d'erreur :** en sélectionnant une ressource directement dans votre DAM, vous êtes sûr qu'il s'agit de la ressource la plus à jour. Alors que si vous la choisissez sur votre bureau ou dans une autre ressource plus ancienne qui peut avoir été téléchargée sur un système, vous augmentez le risque d'utiliser la mauvaise ressource.
- ✓ **Font du DAM la seule version de la vérité :** tous les contenus visuels y sont gérés depuis leur création jusqu'à leur publication, ce qui vous permet de garder le contrôle des versions, de l'utilisation des droits, de votre image de marque, entre autres choses.

Les sections suivantes expliquent comment les personnes, les processus et les données supportent l'ensemble de l'écosystème numérique.

## ***Savoir quelles personnes travaillent sur des ressources ou les visualisent***

Vous ne l'avez peut-être pas remarqué, mais presque chaque personne de votre organisation entre en contact avec votre contenu marketing, du commercial chargé de préparer une proposition au conseiller du service juridique qui doit gérer un problème de droit d'auteur d'une photo.



Pour bien appréhender le nombre de personnes impliquées, voici quelques-uns des groupes qui géreront des ressources numériques :

- ✓ **Créateurs de contenu** : agences, graphistes, photographes, rédacteurs et éditeurs
- ✓ **Gestionnaires de contenu** : différents services de votre organisation, comme le marketing, les ventes et le service juridique
- ✓ **Utilisateurs de contenu** : personnel interne, agences indépendantes et fournisseurs
- ✓ **Consommateurs de contenu** : clients, prospects, presse et visiteurs du site Web

Cette liste représente un groupe éclectique de personnes dont les différents besoins doivent être pris en compte. Vous constaterez peut-être que certains utilisateurs sont à la fois créateurs et consommateurs de contenu dans votre organisation. Votre écosystème doit fonctionner de façon homogène à travers tous ses systèmes pour soutenir ces acteurs clés. Vous pouvez imaginer la complexité introduite par ces différents besoins professionnels.

## ***Soutenir les processus pour créer du contenu***

Vous devez réaliser un certain nombre de processus professionnels pour développer des ressources compatibles avec l'écosystème, dont les suivants :

- ✓ **Planification et budgétisation** : le service marketing, entre autres, planifie une série de campagnes, de promotions, de publicités et autres activités qui soutiennent les objectifs commerciaux de l'organisation.
- ✓ **Création de contenu** : des ressources sont insérées dans le système et elles serviront à créer de nouvelles ressources pour soutenir les activités planifiées (et parfois imprévues).
- ✓ **Combinaison de variantes de ressources** : des ressources individuelles sont associées pour créer un nouveau contenu, comme des vidéos et des promotions. Le système doit supporter plusieurs variantes du contenu et les stocker ensemble pour les réutiliser.
- ✓ **Approbation du contenu** : avant de publier le contenu, celui-ci peut passer par plusieurs niveaux de validation de la part des rédacteurs, gestionnaires de la marque et autres personnes pour lesquelles le contenu est créé. Chaque organisation a son propre flux de travail. Le DAM doit être suffisamment flexible pour le supporter.
- ✓ **Conversions de formats et de dimensions** : une fois que les contenus sont créés, ils doivent être convertis pour être compatibles avec les plateformes spécifiques sur lesquelles ils seront publiés.
- ✓ **Publication** : les ressources sont publiées sur les sites Web, réseaux sociaux, dans les salles de rédaction, applications en ligne, promotions, publicités, etc.
- ✓ **Analyse de la réaction** : des analyses sont enregistrées dans le DAM pour évaluer la réaction de l'audience au

contenu, ce qui permet à votre organisation de déterminer le succès de ses contenus et d'en créer d'autres ou de s'abstenir d'utiliser des ressources qui n'ont pas eu d'impact important.

- ✓ **Stockage et recyclage** : toutes les ressources numériques doivent être stockées de manière centralisée et les personnes autorisées de l'entreprise doivent pouvoir les utiliser facilement.



L'écosystème de votre entreprise doit être capable de supporter tous ces processus à travers toute l'entreprise. Réfléchissez à vos processus actuels pour déterminer si certains pourraient être simplifiés.

## ***Gestion des données***

Les données sont la dernière composante de votre écosystème. Votre entreprise dispose de différents systèmes pour collecter et manipuler la ressource la plus précieuse de votre entreprise : ses données. Il est fort probable que votre entreprise utilise certains des systèmes suivants :

- ✓ **Système de gestion de contenu (CMS)** : ce système permet de contrôler et de gérer un contenu à publier.
- ✓ **Site Web** : la plateforme en ligne centrale de votre entreprise, qui comprend différents contenus écrits et ressources.
- ✓ **Boutique en ligne** : vous avez peut-être aussi une boutique en ligne sur laquelle vous hébergez diverses ressources liées à vos produits.
- ✓ **Systèmes d'automatisation marketing** : ces systèmes vous permettent de publier des ressources sur différents canaux et de surveiller leur impact.
- ✓ **Réseaux sociaux** : Des ressources sont créées dans des formats compatibles pour vous présenter sur Facebook, Twitter, Instagram, etc.



- ✓ **Système de gestion de la relation client (CRM) :** cette base de données contient des noms, adresses et renseignements sur vos clients et leurs habitudes d'achat.
- ✓ **Programme d'analyse des renseignements :** ce système fournit à l'entreprise les renseignements commerciaux dont elle a besoin pour prendre des décisions stratégiques.
- ✓ **Suite logicielle de création :** cette suite est un groupe de programmes qui facilitent la conception et la préparation de contenus pour leur publication.
- ✓ **Logiciel de partage de fichiers :** ce type de système permet de partager de gros fichiers sans les stocker dans le DAM.
- ✓ **Programme de messagerie électronique :** Votre programme de messagerie électronique doit fonctionner conjointement aux autres systèmes pour compléter l'écosystème.



Hormis ces systèmes, vous pouvez avoir d'autres systèmes financiers et d'e-commerce en fonction de votre activité.

## ***Analyse des types d'intégration***

Les intégrations dont votre organisation peut avoir besoin entre tous ces systèmes différents peuvent être nombreuses et variées. Vous pensez peut-être qu'une fois l'implémentation du DAM terminée, vous pourrez réfléchir à l'étape suivante. En réalité, vous devez réfléchir aux intégrations avant même d'avoir un DAM !

Comment votre DAM peut-il devenir la colle invisible qui transmet les ressources à tous vos systèmes ? La liste suivante ne contient que quelques idées pour commencer à rassembler vos divers outils et systèmes.

- ✓ **Mise à jour automatique des métadonnées des ressources dans votre DAM depuis le système SAP :** quand les données sont mises à jour dans votre PIM (système de gestion de l'information produit), vous pouvez vous assurer qu'elles sont synchronisées avec le DAM pour que les données les plus à jour sur les produits soient appliquées aux images de produits dans le DAM.
- ✓ **Sélection des images à inclure dans une conception en travaillant dans une suite logicielle de création :** vous pouvez accéder aux images et logos du DAM tout en travaillant dans une suite logicielle de création et utiliser les versions les plus récentes au fur et à mesure de leur mise à jour dans le DAM.
- ✓ **Transfert d'images et de logos du DAM directement dans le fichier Google Docs ou Microsoft Word :** vous pouvez placer des fichiers du DAM dans un document sur lequel vous travaillez dans les applications G-Suite ou Microsoft Office.
- ✓ **Hébergement d'images de produits dans votre boutique en ligne :** vous pouvez envoyer automatiquement des images de produits définitives et validées sur votre site d'e-commerce.
- ✓ **Utilisation d'images depuis le DAM dans votre blog WordPress :** vous pouvez utiliser un sélecteur d'images pour insérer directement des images de votre DAM dans votre blog.
- ✓ **Utilisation des fichiers du DAM en travaillant dans Salesforce :** vous pouvez accéder à des ressources et métadonnées de votre DAM tout en travaillant au sein de votre CRM.

Certains fournisseurs ont des intégrations « plug-and-play » prêtes à l'emploi qui vous permettent de vous connecter à

vosre DAM en quelques secondes. Vous pouvez établir vous-même vos intégrations si le fournisseur du DAM dispose d'une API bien documentée.

## *Avantages de l'intégration des systèmes*

Le positionnement du DAM comme fondation de votre écosystème numérique présente des avantages considérables pour votre organisation, notamment :

- ✓ une simplification des méthodes de travail en reliant les personnes aux données et aux systèmes
- ✓ des économies de coûts grâce à l'efficacité opérationnelle
- ✓ un accès aux ressources et données spécifiques en tout lieu à toute heure sur tous les systèmes
- ✓ des analyses du contenu réparti dans tous les secteurs de l'entreprise
- ✓ le maintien de la cohésion et de l'intégrité de la marque

En utilisant le DAM comme la colle invisible qui rassemble vos systèmes numériques, vous pouvez développer de nouvelles solutions et envisager de nouvelles opportunités commerciales.

### **Exemples de quelques types d'intégrations courantes**

Voici quelques types d'intégrations :

- ✓ **« Plug and play »** : également dénommées « prêtes à l'emploi », elles fonctionnent immédiatement sans personnalisation de la part du fournisseur.
- ✓ **Sur mesure** : elles sont élaborées sur mesure par le fournisseur ou le client. Enfin, si l'API de votre fournisseur est solide et que votre entreprise dispose d'un développeur

*(continued)*

(continued)

talentueux, vous pouvez envisager de réaliser une intégration unique complète avec son aide.

Voici une liste des types les plus courants d'intégrations :

- ✔ **Boutique d'e-commerce et Hybris** : vous pouvez synchroniser votre solution DAM avec votre boutique en ligne pour que les images de produits de votre site Web soient les versions les plus à jour de votre DAM.
- ✔ **Intégration d'Adobe InDesign, Photoshop et Bridge** : vous pouvez utiliser des panneaux personnalisés XMP (eXtensible metadata platform) pour appliquer des métadonnées dans Adobe Bridge, puis ingérer automatiquement ces données après les avoir téléchargées dans votre DAM. Vous pouvez aussi placer des images du DAM directement dans des documents sur lesquels vous travaillez dans des applications Adobe, comme InDesign et Photoshop.
- ✔ **WordPress** : pendant que vous créez et éditez dans une interface WordPress, l'utilisation d'un sélecteur d'images vous permet d'insérer rapidement sur votre page une photographie, un logo ou autre fichier directement depuis le DAM, sans aller dans le DAM, télécharger le fichier, puis le télécharger dans WordPress.
- ✔ **Sitecore** : pour améliorer le SEO, vous pouvez gagner du temps en téléchargeant des images de votre DAM directement dans Sitecore, et même renseigner le texte alternatif dans Sitecore à partir de la description de votre DAM.

## Chapitre 6

# Analyses et rapports sur le ROI

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Définir des indicateurs clés de performance
- ▶ Générer des rapports de données
- ▶ Adopter les analyses

**V**otre DAM doit rapidement démontrer sa valeur. Les gestionnaires doivent démontrer que les nouveaux systèmes peuvent générer un retour sur investissement (ROI). Pour ce faire, des indicateurs clés de performance (KPI) doivent être élaborés à partir des bonnes données afin de présenter un rapport démontrant ce ROI. (Les *KPI* déterminent à quel point votre entreprise parvient à atteindre ses objectifs.)

Dans ce chapitre, nous examinons comment l'utilisation des données des KPI peut permettre à votre organisation de définir son ROI et de prouver la valeur durable de votre DAM.

### *Démonstration de la valeur du DAM*

De nombreux fournisseurs de solutions DAM promettent un ROI dès l'implémentation. En générale, un simple calculateur calcule le temps économisé, multiplié par le nombre d'utilisateurs dans l'entreprise, multiplié par leurs salaires.

Cette mesure brute du ROI démontre bien les économies, mais tous les systèmes ne sont pas égaux. La valeur de certains DAM est supérieure sur une période plus longue. La façon dont vous adoptez et utilisez la solution peuvent aussi avoir un impact considérable sur les résultats pour le ROI.

Cette section aborde une approche qui peut vous aider à exploiter au mieux tous les avantages d'une solution DAM en évaluant fréquemment les bons éléments de données qui intéressent votre direction.

## ***Définition des KPI***

Pour évaluer la valeur continue de votre DAM, vous devez choisir les types d'évaluations à employer pour définir le ROI. Celui-ci peut être démontré de différentes manières :

- ✔ **La génération de revenus** : il s'agit de l'augmentation des ventes de produits et services découlant de l'utilisation des ressources Rich media que le DAM aide à créer pour générer des ventes. On peut considérer ces évaluations comme la génération de pistes, la connaissance de la marque, la maturation de prospects, la présence sur Internet, etc. Avec la gestion avancée de ressources numériques, ce n'est vraiment possible que lorsque le DAM est la colle invisible reliant tous les systèmes numériques.
- ✔ **Les gains de productivité** : il s'agit du temps et de l'argent économisés grâce au DAM pour être plus productif. Les KPI qui mesurent les gains de productivité prennent en compte l'adoption du système, l'utilisation efficace des ressources et le ciblage efficace des ressources.
- ✔ **Une amélioration de la cohésion et de la valeur de la marque** : c'est un facteur important, bien que difficile à mesurer. La comparaison entre le nombre

d'incohérences liées à la marque entre les projets passés et actuels est un moyen simple de le quantifier.

Voici quelques bons exemples de KPI pour votre solution DAM :

- ✓ **Le pourcentage de personnes utilisant le système dans toute l'organisation, par rapport à ceux qui ne l'utilisent pas** : le taux d'utilisation devrait croître avec le temps.
- ✓ **Le nombre de ressources qui peuvent être approuvées chaque semaine, avant et après l'implémentation du DAM** : le nombre de validations devrait croître ou le délai de validation diminuer avec le temps.
- ✓ **Le nombre de photos qui peuvent être réutilisées car plus faciles à trouver** : auparavant, les personnes ne savaient peut-être même pas que ces ressources étaient à leur disposition. Une photothèque produite par l'entreprise en est un bon exemple. Elle peut être utilisée de façon répétée et même être vendue sous licence en externe.

## *Collecte de données par des analyses*

Vérifiez si votre DAM a un outil d'analyse qui peut servir à mesurer et optimiser le cycle de vie de votre contenu. Demandez donc à votre fournisseur si sa solution DAM offre les avantages suivants :

- ✓ **La capacité à visualiser rapidement des mesures dans le DAM** : une analyse qui ne nécessite aucune exportation ou longue attente pour voir tous les téléchargements réalisés sur une période donnée vous permet de remarquer rapidement les tendances au fil du temps.
- ✓ **La disponibilité d'un large éventail de mesures** : l'outil doit pouvoir afficher des analyses pour des éléments

## Calculateur de retour sur investissement

Si vous devez quantifier les coûts essentiels pour garantir l'adhésion de vos dirigeants ou si vous êtes juste curieux de savoir combien une solution DAM pourrait faire économiser à votre entreprise, un calculateur de retour sur investissement est un bon point de départ.

Le calculateur prend en compte un certain nombre d'éléments, dont le taux horaire de vos salariés, le nombre de salariés, le nombre de tâches ou missions réalisées par semaine, le nombre de publications et les commandes de supports publicitaires par semaine. Vous pouvez utiliser ces mesures pour comparer le temps passé par semaine avec ou sans solution DAM.

Certains fournisseurs de DAM ont des calculateurs de ROI dans lesquels il suffit d'entrer vos chiffres pour lancer les calculs. À noter que même si les calculateurs de ROI sont pratiques pour obtenir une estimation approximative des activités où des gains d'efficacité pourraient être obtenus, ils ne représentent qu'une évaluation grossière. Il peut être utile d'utiliser les KPI personnalisés de votre entreprise afin de mieux quantifier le retour sur investissement pour vos dirigeants.

comme le nombre de connexions, de téléchargements, de validations, de nouveaux flux de travail générés et le taux d'utilisation des ressources dans des systèmes intégrés.

- ✓ **La capacité à exporter des données :** pour l'élaboration de rapports sophistiqués, il peut être souhaitable d'exporter des données à combiner avec d'autres sources de données ou à intégrer à d'autres outils d'analyse pour en retirer de nouvelles connaissances.



- ✓ **La capacité à suivre les ressources, utilisateurs et métadonnées** : chaque action doit être suivie dans une solution DAM. Vérifiez bien que vos analyses couvrent ces trois types de données.
- ✓ **L'intégration avec un programme d'analyse indépendants (comme Google Analytics)** : inutile de réinventer la roue. Des organisations préfèrent utiliser certains programmes d'analyse. L'intégration avec vos outils d'analyse privilégiés, qui suivent les pages affichées et vous laissent fixer des objectifs d'action au sein de votre solution, peuvent vous faire gagner un temps et des efforts considérables et vous permettre de récupérer des données que les programmes d'analyse de DAM conventionnels ne peuvent pas nécessairement capturer.

## ***Création de rapports***

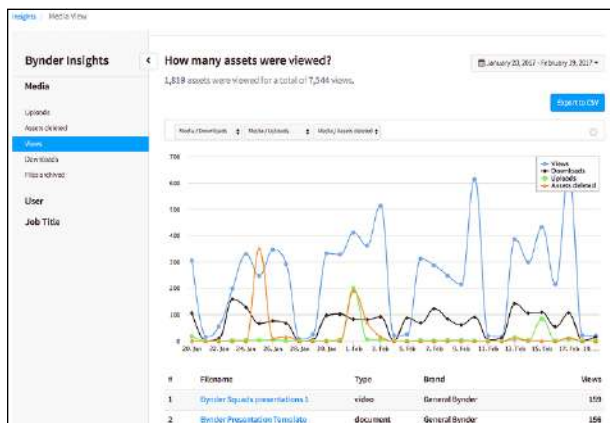
Dans le monde visuel d'aujourd'hui, il est essentiel de pouvoir présenter à vos dirigeants des rapports sur la valeur continue de votre DAM. Les rapports sur vos KPI permettent aux salariés de votre organisation de mieux comprendre la valeur du système. Votre fournisseur de DAM doit vous offrir des données d'analyse, mais c'est à vous qu'il revient de les communiquer.

Pour ce faire, il faut avoir toutes les données et les réduire aux KPI qui intéressent vos dirigeants. Vous devez non seulement illustrer le ROI, mais aussi présenter les faits d'une manière convaincante, descriptive et compréhensible.

Réfléchissez aux mesures les plus utiles à mettre en avant. Tout comme vous condensez votre message en préparant une présentation de diapositives, condensez vos données pour les ramener aux points pertinents. Ces points sont les informations qui apparaîtront dans vos rapports. N'oubliez pas qu'un nombre important de personnes parcourront votre

rapport sans s'intéresser à chaque élément mesuré par le DAM.

Votre solution DAM aura peut-être un outil d'analyse pour générer des graphiques à partir des données qu'elle contient. La figure 6-1 illustre un graphique de ce type.



**Figure 6-1:** Exemple de graphique pour un rapport.

*Bynder*

Cet outil peut être un excellent moyen de générer des graphiques pour vos rapports. Votre DAM disposera peut-être même d'un outil permettant d'élaborer un rapport et de l'envoyer directement depuis le DAM. Vous pouvez utiliser des systèmes externes pour générer des rapports personnalisés, en particulier si vous envisagez de générer un rapport avec des données provenant d'autres systèmes. La figure 6-2 présente un exemple de rapport sur l'utilisation d'un DAM qui a été généré avec des données de Google Analytics. Dans votre

rapport, n'oubliez pas d'inclure des informations sur les gains de productivité et sur les revenus générés.



**Figure 6-2:** Exemple de rapport sur l'utilisation d'un DAM.

Bynder

## Exploitation des analyses pour le ROI

L'analyse de l'implémentation de votre DAM en trois phases est l'un des meilleurs moyens pour déterminer le ROI : avant, pendant et après. À chaque phase, vous devez réaliser des évaluations et vous poser les questions importantes. Les paragraphes suivants examinent ces trois phases de façon plus approfondie.

## ***Estimation avant l'implémentation***

Lors de cette activité préliminaire qui est primordiale pour votre analyse, votre équipe doit formuler certaines hypothèses. Cette activité permet de révéler les principales raisons qui, selon votre équipe et vous-même, sont à la base de l'adoption d'un DAM dans votre organisation. Vous ferez quelques suppositions qui pourront se révéler vraies ou fausses.



À ce stade, vous devez chercher à évaluer vos activités actuelles et déterminer dans quels domaines une réinterprétation pourrait permettre d'optimiser le cycle de vie actuel de vos ressources. Les questions suivantes peuvent vous aider à jeter les bases d'une solution DAM avantageuse :

- ✓ **Comment l'utilisation de votre DAM est-elle censée générer un ROI ?** Étudiez les mesures sur lesquelles vous prévoyez d'appuyer votre ROI. Elles doivent inclure des facteurs comme les heures de main-d'œuvre, les processus et les budgets technologiques.
- ✓ **Quels sont vos objectifs de croissance et de marketing à long terme ?** Faites des projections sur les activités futures pour que votre système puisse évoluer et relever de nouveaux défis.
- ✓ **Quels coûts devraient être réduits par l'utilisation du DAM ?** Bien entendu, vous attendez de votre DAM qu'il organise vos ressources et fasse gagner du temps à votre personnel. Faites une estimation avec laquelle vous comparerez les résultats obtenus. Il pourrait s'agir notamment de l'abandon d'autres systèmes de l'organisation à mesure que le DAM améliore l'efficacité.

## ***Gestion pendant l'implémentation***

En fonction de la culture de l'organisation, cette phase d'implémentation de la solution DAM pourrait entraîner des bouleversements chez certains membres du personnel et utilisateurs externes du système. Le changement n'est pas apprécié par tous et certains refuseront peut-être d'adopter de nouvelles méthodes de travail. Pour gérer cette phase, vous devez savoir clairement ce que vous faites et quelle seront les incidences sur votre activité.

Voici quelques exemples de questions à vous poser :

- ✓ **Connaissez-vous les risques de l'implémentation et comment les atténuer ?** Examinez les risques pour l'ensemble de l'entreprise plutôt que les effets sur les utilisateurs individuels. Vos supérieurs vous font-ils confiance ?
- ✓ **Connaissez-vous les difficultés qui affecteront l'adoption de la solution ?** C'est maintenant qu'il faut se pencher sur les utilisateurs individuels. Si vous n'informez pas et ne mettez pas la solution suffisamment en avant, vous risquez de vous heurter à la résistance d'utilisateurs qui n'auront pas le sentiment d'avoir été suffisamment préparés.
- ✓ **Pouvez-vous respecter les délais fixés au début du projet ?** Vos estimations étaient-elles trop ambitieuses ? Ou peut-être pas assez ? Révisez votre projet pendant cette phase pour que le déploiement se fasse en douceur.

## ***Évaluation après l'implémentation***

Votre solution DAM a été implémentée. La bonne nouvelle ? Pendant la phase d'implémentation, vous avez recueilli des données que vous pouvez maintenant décortiquer grâce aux analyses et autres mesures intégrées de votre fournisseur.

Grâce à ces données, vous devriez être en mesure de démontrer un ROI significatif.



Ne vous focalisez pas uniquement sur l'augmentation des revenus. Bien sûr, elle est essentielle parce que la direction l'approuvera et parce qu'elle aide à renforcer la valeur du système. Mais n'oubliez pas les mesures moins évidentes, qui répondent aux questions suivantes :

- ✓ Quel est le contenu que les clients ont le plus apprécié ?
- ✓ Qui a créé le meilleur contenu ?
- ✓ Combien de temps lui a-t-il fallu pour créer ce contenu avec le nouveau système ?
- ✓ Quelles sont les ressources les plus populaires ou les plus téléchargées/utilisées de votre DAM ?

Ce type de données évalue l'adoption par le personnel, ce qui mène à un ROI robuste.

Voici certaines questions essentielles à vous poser :

- ✓ **L'adoption du système est-elle générale ?** Faites une évaluation dans toute l'organisation au lieu de vous concentrer uniquement sur les utilisateurs intensifs. Quel pourcentage de personnes utilise le système au quotidien ? À quel service appartiennent-elles ?
- ✓ **Avez-vous atteint les objectifs de marketing fixés ?** Vous devez être sûr que les KPI que vous mesurez sont les bons et qu'ils indiquent des résultats favorables. Dans le cas contraire, vous devez procéder à des changements.
- ✓ **Pouvez-vous démontrer une réduction des versions non approuvées des ressources qui sont la preuve d'une meilleure productivité ?** Recherchez des mesures de productivité réelles et ne vous appuyez pas seulement sur des retours d'information personnels.

## Chapitre 7

# Les dix meilleures pratiques pour lancer votre solution DAM

### *Dans ce chapitre*

- ▶ Définir un plan de marketing
- ▶ Identifier les risques

**A**u moment de lancer votre DAM, vous devez vous concentrer sur les meilleures pratiques pour exploiter au mieux l'expérience approfondie d'autres salariés. Voici 10 pratiques d'excellence pour garantir le lancement, l'utilisation continue et l'adoption de votre DAM.

- ✓ **Élaborez un plan de marketing.** Vous devez commercialiser votre DAM comme vous commercialisez vos produits. Vos *utilisateurs finaux* font partie du personnel interne et doivent se réjouir d'utiliser ce nouveau système. Créez les mêmes types de supports que pour les clients, notamment des vidéos et des annonces dans les lettres de diffusion.

Ne vous appuyez pas uniquement sur les supports de formation pour déclencher l'enthousiasme. Tout comme l'attraction qu'exerce une marque sur un client, comment le portail de votre marque va-t-il attirer vos

clients internes ? L'idéal serait de parler de leurs difficultés. Comment le portail de la marque peut-il les aider et leur faciliter la vie ? Et s'il les motivait de manière à déclencher un besoin physiologique de voir le nouveau système ? Vous pouvez même créer le buzz autour du lancement de votre solution en exagérant un peu dans vos messages de marketing.

- ✓ **Créez et communiquez un plan de lancement.** Une fois votre plan de lancement élaboré, vous devez en parler aux membres du personnel. Donnez-leur tout le temps nécessaire pour faire des commentaires et identifiez les problèmes éventuels. Impliquez-les dans la réussite continue du processus de lancement.
- ✓ **Obtenez le soutien des dirigeants.** L'adoption de votre DAM impose l'approbation de la direction. L'introduction de nouveaux programmes rencontre toujours un certain degré de réticence. Le changement peut engendrer des craintes, même au sein d'organisations qui s'épanouissent dans le changement et l'amélioration continue ! Pour garantir l'acceptation de votre DAM, demandez à un ou plusieurs cadres de la direction de soutenir l'adoption de votre programme. Ainsi, le personnel aura le sentiment que les cadres supérieurs de l'organisation approuvent ce programme.
- ✓ **Faites un lancement discret et un lancement officiel.** Lancez votre programme en deux étapes. La première étape est un lancement doux, également dénommé *initiative pilote*. Sélectionnez un groupe d'utilisateurs intensifs un mois ou deux avant l'implémentation. L'objectif premier de cette phase d'essai est de recueillir des retours d'information, de déterminer si la portée du projet doit être immédiatement modifiée, et de consolider votre plan pour le lancement officiel.



La seconde étape est d'implémenter le lancement officiel, également dénommé *lancement complet*, pour tous les utilisateurs.

- ✓ **Identifiez des défenseurs du système et donnez-leur les moyens de soutenir et d'encourager l'adoption.** Identifiez les utilisateurs technophiles de votre DAM qui veulent en défendre l'utilisation dans l'organisation. En général, vous saurez qui sont ces personnes bien avant le lancement. Elles ont de l'influence car elles peuvent démontrer la valeur du système et représentent un levier supplémentaire lors du déploiement du programme.
- ✓ **Créez un centre de ressources.** Chacun apprend à son propre rythme. Veillez à créer un centre de formation où les utilisateurs peuvent trouver des documents de référence qui répondront à leurs besoins à chacune des étapes de leur apprentissage.
- ✓ **Formez les utilisateurs et donnez-leur les moyens de communiquer facilement sur leur expérience.** C'est grâce aux retours d'information que les bons programmes deviennent excellents. Formez les utilisateurs et donnez-leur la parole afin de satisfaire votre base d'utilisateurs et améliorer votre DAM. Organisez des groupes de réflexion et des retours d'information faciles et intuitifs.
- ✓ **Identifiez les risques.** Avant le lancement, penchez-vous sur les problèmes éventuels pour être sûr de tout contrôler.
- ✓ **Mesurez les taux d'adoption.** Après le lancement de votre DAM, déterminez l'utilisation qui en est faite. Existe-t-il des obstacles imprévus à son acceptation ? Veillez à définir des objectifs et à créer des indicateurs

clés de performance (KPI) ; consultez le chapitre 6. Ces mesures vous aideront à déterminer le retour sur investissement.

- ✓ **Servez-vous de communications et d'études de cas.** Les technologies sont adoptées lorsqu'une étude de cas convaincante permet d'expliquer les avantages d'un produit. Vous aidez les utilisateurs à envisager comment ils l'utiliseront et vous proposez un moyen agréable de communiquer des informations complexes. Quand vous mettez en avant les membres du personnel qui utilisent le produit de manière optimale, vous augmentez les taux d'adoption auprès des salariés réticents.

Un DAM constitue une ressource fantastique qui doit tout d'abord être approuvé en interne avant de pouvoir être une réussite en externe.

# Créez, trouvez et utilisez efficacement votre contenu avec un DAM

Dans le monde numérique actuel, les clients savent ce qu'ils veulent avant même de vous avoir parlé car ils ont fait des recherches en ligne sur vos produits et services. Votre organisation doit pouvoir partager le bon contenu au bon moment sur le bon canal. Votre organisation a besoin de gérer ses ressources numériques.

*La gestion des ressources numériques pour les Nuls*, une édition spéciale Bynder, vous explique les fondements de la gestion des ressources numériques (DAM), notamment en quoi elle consiste, les avantages de l'implémentation d'un DAM pour votre organisation, le développement de la structure d'un DAM pour gérer vos ressources numériques, et bien plus encore.

**Stephanie Diamond** est une experte reconnue et une spécialiste de la gestion marketing avec plus de 20 ans d'expérience en renforcement de la rentabilité dans plus de 75 industries différentes.

**Emily Kolvitz** est consultante en DAM et bibliothécaire de collection numérique.



## Ouvrez le livre et découvrez :

- comment évaluer vos besoins actuels
- les meilleures pratiques en matière de taxonomie et de métadonnées
- des astuces de réglage de permissions dans votre système de gestion des ressources numériques
- comment lancer votre projet de gestion des ressources numériques
- des conseils sur l'intégration de votre personnel, de vos processus et de vos données

## Rendez-vous sur **Dummies.com**

pour voir des vidéos, des exemples pas à pas, des articles pratiques, ou pour faire des achats !

# WILEY



Également disponible  
au format électronique

ISBN: 978-1-119-46002-2  
Ne peut être revendu

# **WILEY END USER LICENSE AGREEMENT**

Go to [www.wiley.com/go/eula](http://www.wiley.com/go/eula) to access Wiley's ebook EULA.