

Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de la
relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Portail
collaboratif



Voyages &
déplacements



Siège social

Parc Sans Souci

127, chemin Vert

69760 LIMONEST

Tél. : 33 (0)4 72 86 01 90

Fax : 33 (0)4 72 86 01 99

Agence de Paris

Elysées La Défense

7C, place du Dôme

92056 PARIS LA DEFENSE - France

Tél. : 33 (0)1 72 89 92 10

Fax : 33 (0)1 72 89 92 19

www.dimo-gestion.fr

www.gmao.com

www.notilus.com

D I M O
gestion

TEMOIGNAGE



Les clés de réussite d'un projet portail collaboratif .

S pécialiste de la sécurité électronique des Biens et des Personnes, Delta Sécurité Solutions (800 personnes, 37 agences, 84 M.€ de CA) développe son savoir-faire depuis plus de 35 ans autour de 6 métiers : télésurveillance, télémaintenance et maintenance, détection Intrusion et Incendie, surveillance Vidéo, contrôle et gestion des accès protection Incendie. Près de 50.000 clients font confiance au professionnalisme des équipes Delta Sécurité Solutions.

L es Systèmes d'Information au cœur de l'entreprise

Delta Sécurité Solutions possède de nombreux systèmes d'information centralisés au service des agences et des centres de Télésurveillance dont le bon fonctionnement repose sur :

- une infrastructure robuste et hautement sécurisée,
- des solutions applicatives au service direct du Business.

Cependant, la performance et l'efficacité du système demeurent freinées par :

- d'importants flux papiers intersites et des circuits de décision trop longs.
Le simple processus de commande d'un ordinateur matérialisé par une demande papier peut prendre au moins 10 jours en suivant un circuit de validation complexe à mettre en œuvre. (plusieurs niveaux de validation)

De même, la gestion papier offre peu de visibilité sur le statut de la demande initiée.

- une faible fréquentation de l'intranet et l'absence d'un portail cohérent.

Le service informatique en charge de la mise à jour de l'intranet ne dispose ni du temps nécessaire ni de la connaissance métier suffisante pour le rendre attractif.

Motivé à faire évoluer les habitudes de travail, Roland Durand, Directeur des Systèmes d'Information, réfléchit à la mise en place d'un portail collaboratif et à l'automatisation de processus métiers avec un triple objectif :

- partager en continu les informations et accélérer les cycles de décision

- augmenter l'efficacité dans les circuits d'information

- obtenir des résultats sur le court terme à partir d'un schéma directeur clair

L e choix VDoc et DIMO Gestion

« **Trouver un outil souple, évolutif, facile à mettre en œuvre et accessible par tous** » résume les points essentiels du cahier des charges élaboré par le DSI.

Sur quatorze fournisseurs consultés, seule l'offre VDoc réunissait les trois critères principaux :

Décisionnel
Elaboration
budgétaire



Finance
Gestion



Gestion de la
relation client



Maintenance
assistée par
ordinateur



Portail
collaboratif



Voyages &
déplacements



- une composante portail Intranet/ Extranet souple
- une modélisation de Workflows facile à appréhender
- à la portée directe des responsables fonctionnels non initiés à l'informatique

Intégrateur de la solution, DIMO Gestion se révèle être le partenaire idéal, à l'écoute, et résolument orienté 'Conception & Réalisations' :

- des livrables très rapides
- une réelle expérience dans la conception
- une démarche d'accompagnement, de Learning Curve interne

Satisfait de sa collaboration avec DIMO Gestion, Roland Durand ajoute « Outre une proximité géographique, nous parlons le même langage. DIMO Gestion sait transformer en résultat l'objectif à atteindre. »

Initial Delta Sécurité a effectivement opté pour une externalisation à 100% de la production de ses workflows pour plus de réactivité. « Nous bénéficions de l'expérience et du savoir-faire de DIMO Gestion pour réaliser la maquette du workflow et sa mise en production rapide. »

Aucune personne de la société n'est dédiée VDoc. Une équipe formation assure simplement les piqûres de rappel utilisateurs et 3 personnes du service IT sont à même d'intervenir pour la gestion des droits ou pour résoudre un problème de génération d'un workflow.

Un déploiement rapide...
Etre pragmatique et obtenir des résultats immédiats !

L'ensemble du déploiement des workflows métiers repose sur une conception itérative et pragmatique centrée sur les besoins.

Aussi, le choix du 1^{er} processus à déployer était stratégique et visait à démontrer la rapidité de mise en œuvre et la simplicité de l'outil. Aussi, la demande d'investissement informatique fut l'une des premières automatisées avec les entrées et sorties du personnel.

Afin de réserver le meilleur accueil à ces nouveaux processus via le portail, une vaste campagne de communication est organisée sous forme de teasing humoristique avec un lancement officiel le jour suivant.

Afin de garantir une adoption à 100% de la nouvelle procédure, les

demandes émises hors intranet sont refusées et non traitées.

Delta Sécurité Solutions opte pour une stratégie de portail unique.

200 personnes se connectent quotidiennement et retrouvent notamment l'état d'avancement de leur demande ou découvrent des points de blocage dans le processus. Un phénomène de transparence et d'autorégulation s'opère au détriment des « Je n'ai pas le temps, je le ferai demain » constate Monsieur Durand.

Le portail intranet / extranet se veut très attractif par son ergonomie et par ses fonctionnalités proposées : accès messagerie, accès ERP, workflows, challenge commercial et technique, décisionnel et reporting.

Chaque service est responsable de la mise à jour et de l'animation de sa rubrique.

Le filecenter regroupe d'ores et déjà une centaine de bons documents et permet grâce à un système d'abonnement utilisateur à une rubrique d'être informé de la mise à disposition via le portail d'un nouveau document.

Les facteurs clefs de succès

En conclusion, Monsieur Durand recommande :

- de bien connaître son objectif pour obtenir une livraison et un résultat rapide,
- de communiquer et d'accompagner les utilisateurs au changement,
- de refuser les procédures parallèles aux demandes émises depuis l'intranet
- de confier à chacun la vie de son intranet

20 nouveaux workflows sont prévus dans l'année dont 15 avec VDoc :

- Demande de création d'un fournisseur
- Demande de création d'un article (lien ERP)
- Entrée / Sortie de collaborateur (prise en compte des aspects RH)

et 5 avec des applications métiers:

- Demande de congés avec CCMX
- Note de Frais avec Notilus

VDoc se révèle beaucoup plus agile que certains outils verticaux pour la conception et la réalisation de workflows beaucoup plus transverses.

Caractéristiques techniques

VDoc Portal

VDoc Process

Filecenter Vdoc

Gestion des voyages et notes de frais Notilus

