

Transformation Digitale

Préambule

L'entreprise de Mr J. exécute pour une clientèle professionnelle des missions d'expertise dans un environnement règlementaire très encadré. Son fonctionnement est établi selon des procédures rigoureuses dans le cadre d'un système d'assurance qualité très suivi et la société dispose d'un équipement moderne : matériel informatique récent, centre d'impression multifonction dernier cri, téléphonie fixe, Smartphones, l'esprit et l'image de la performance.

Lorsqu'un collaborateur passe la tête par la porte du bureau de Mme M., assistante de direction, pour lui demander : « Dis-moi, tu pourrais me donner le numéro du contact dans la société à Saint Ouen où je suis passé il y a 6 mois ? » on retombe dans la réalité du fonctionnement des petites entreprises. Pour répondre à la question : la mémoire ou faire des recherches, mais où ? Un logiciel pour les devis. Un autre pour les factures. Word pour les contrats, les documents, les missions, des répertoires pour archiver les documents. Bien sur pour archiver : des armoires et des armoires de dossiers suspendus. Malgré toute l'organisation, difficile de répondre vite à la question.

Lorsque nous les avons rencontrés, Mr J. et Mme M. avaient donc la même problématique et la même préoccupation que des milliers de petites entreprises : trouver une solution informatique qui leur convienne pour simplifier leur quotidien.

Quand nous leur avons expliqué que nous allions fabriquer sur mesure leur solution de gestion informatique exactement adaptée à leur besoin, dans des conditions très similaires à celles d'un déploiement de solution standard, à savoir en quelques jours d'intervention pour une solution opérationnelle sous un mois, je suis certain qu'ils étaient extrêmement sceptiques.

Mais cela ne les a pas empêchés de nous faire confiance.

1^{ère} Journée : Démarrage (et Overclocking)

En terminant notre première journée de coproduction-formation pour cette solution, quand nous lui avons dit : « Voilà, maintenant, ce qu'il va rester à faire, c'est la mise en forme des écrans, et les impressions », Mme M. était certes un peu fatiguée par cette première journée très intense, mais elle pouvait aussi être fière de son résultat : le modèle de données de sa solution informatique était créé, quasi terminé, exactement adapté au fonctionnement de son entreprise :

Clients, Missions, Devis, Revue de contrat, Fiches d'interventions et intervenants, Avis de passage, Factures et avoirs, suivi des règlements et relances. 8 écrans interactifs personnalisés sur lesquels, c'est vrai, il reste à affiner dispositions, graphismes et couleurs pour un résultat vraiment beau.

Pour donner une idée, pour ce type de prestation avec une méthode de réalisation classique, le devis d'une SSII pourrait s'estimer probablement de 16000 à 20000€ et 4 à 6 mois de délai, soit environ 2000€ pour 15 jours de délai par écran, à quoi on ajoute les coûts de licence base de données, du système de gestion des droits des utilisateurs et de la formation à l'utilisation.

C'est vrai, on est d'accord, ça peut faire un peu lourd pour une petite PME voir quasi inaccessible pour une TPE.

Nous allons vous montrer ce que nous faisons pour que cela devienne possible.

L'état de l'Art

En fait, fabriquer une solution informatique, c'est un peu comme construire une usine de production clef en main.

Pour faire les plans, l'architecte devra commencer par déterminer le cahier des charges avec son client : fonctionnement, données, processus, calculs, documents...

Et ensuite dessiner :

- Magasin de stockage (organisation de la base de données métier),
- Zone de production (programmes) organisée en lignes de productions spécialisés (devis, factures, produits, etc.),
- Boutique : vitrine de présentation (affichages, écrans), comptoir de vente (impressions des documents)

Enfin, pour construire tout ça, le choix des sous traitants. On devrait dire « les informatiques » plutôt que l'informatique. Ce découpage classique en « 3 tiers » qui correspond au découpage matériel et aux interfaces informatiques s'adresse aussi à des corps de métiers différents : des spécialistes avec leurs techniques de programmation et leurs langages (SQL, VB, C++, etc.) difficiles à comprendre par un non initié, ceci même quand le code n'est pas délocalisé...

Prenons l'exemple d'une donnée client : le prix d'une prestation par exemple. Il faudra déterminer son emplacement de stockage dans la base de données, la retrouver, la prendre en charge dans la zone de programme pour les calculs dont on aura besoin, puis la transférer dans les écrans d'affichage. Pareil dans l'autre sens lors de son enregistrement. Et ainsi à chaque fois qu'il faudra faire des modifications, des statistiques, les recherches, etc.

C'est un processus d'autant plus long et coûteux que les données sont nombreuses. Du fait de l'imbrication ou de la compilation des programmes, les modifications sont ensuite généralement limitées à quelques paramétrages.

Ceci étant, vous comprendrez pourquoi les éditeurs vous proposeront souvent un assemblage de modules verticaux standards destinés à répondre (à peu près) à votre besoin (précis). Voici aussi pourquoi il faudra probablement adapter votre fonctionnement à l'informatique même si votre développement a demandé six mois de délai.

Si nous étions dans une usine, la question pour réduire les coûts et améliorer la réponse au client serait : comment transformer les processus ? Lean manufacturing ? Comment agir sur le stockage, les transferts, déplacer les machines, inventer de nouveaux outils pour automatiser, tout en restant focalisé sur la demande : gérer les données selon le processus métier du client dans un délai très court, et donc pas trop cher.

Changer de méthode, ou faire une machine ? Si seulement on pouvait avec une imprimante 3D, façon Fab Lab...

Au cœur du Métier

Donc, en ce début de première journée, après 5 minutes passées pour installer DataShow en réseau et sur le poste de Mme M., nous étions à ses cotés et lui expliquions comment nous allions la guider.

Notre proposition, DataShow, est un « Tout en Un » doté d'une interface unique de création d'objets métiers qui pilote à elle seule, de façon interactive et transparente nos « 3 tiers » : la base de données pour le stockage, les objets métiers avec leurs caractéristiques, leurs méthodes de calcul, et enfin leurs affichages. Pour encore plus d'efficacité nous avons aussi recherché la rapidité au travers d'un maximum de fonctionnalités pratiques et simples : liens, listes, et leurs inverses pour gérer les relations entre les objets métiers, historisation des données, liaisons vers des répertoires ou documents, intégration à un tableur, à une messagerie, etc....

J'allais oublier : un fonctionnement natif en réseau avec une gestion fine des droits des utilisateurs. Le tout sans langage de programmation ni compilation.

C'est donc Mme M. qui a commencé à décrire elle même les éléments nécessaires à la réalisation de son devis dans le modèle de données de DataShow. Cette construction rapide est un assemblage simple dans une arborescence. Avec notre aide, Mme M. s'y est rapidement familiarisée.

En fin de journée, elle pouvait être fière que le modèle de données soit quasi terminé, d'autant que pour les devis ou factures, elle s'était brillamment acquittée de bon nombre de formules de calcul, le plus compliqué d'après elle. Il était déjà possible de commencer à explorer la solution, ouvrir les écrans, tester la saisie, naviguer entre les écrans des devis jusqu'aux factures. « From scratch » en plus !

Bref, en guise de cahier des charges, les plans étaient déjà faits. Par la même occasion notre usine s'était déjà aussi quasi construite.

Deuxième Jour : fonctionnalités et avantages client.

Une semaine s'est écoulée, mise à profit pour réorganiser un peu les écrans, mettre un logo, un peu de couleur, et adapter l'ordre de tabulation à la saisie.

J'en entends qui disent devis, facturation, c'est du classique. Sauf que...

Entre les devis et la facturation, nous n'avons jamais rencontré 2 entreprises qui fassent la même chose. Mais elles ont du souvent se plier au fonctionnement de solutions informatiques qui ne font pas plus...

Dans notre cas par exemple, le devis doit indiquer la liste des établissements du client qui sont concernés. C'est déjà particulier, mais en plus Mme M. nous explique qu'elle joint à chaque devis les documents descriptifs correspondant à chaque ligne de mission, et ça, c'est un processus plutôt fastidieux.

Alors, dans ce cas, placer dans le bas de l'écran « devis » un bouton avec la fonction qui prépare le document devis, l'enregistre en PDF, le place directement dans le répertoire du prospect, ouvre Outlook à l'adresse mail du prospect, prépare le message d'expédition

prédéfini, y joint automatiquement le devis et les documents descriptifs nécessaires, ça deviendrait presque magique si ce n'était le résultat d'un modèle relationnel objet efficace associé à une bonne intégration avec Microsoft Office.

Ce type de fonctionnalité devrait vraiment simplifier les tâches quotidiennes de Mme M. Mais avant ça, il reste un peu de travail à réaliser.

Après tous les écrans, il faut en effet passer du temps pour la personnalisation de tous les documents d'impression. Revue de contrat, fiche d'intervention, avis de passage etc. Ils doivent être soignés et les choix de mises en forme, les zones, les polices de caractères, les tailles, et les couleurs doivent plaire. Même si l'on peut s'appuyer pour cela sur les fonctionnalités de Excel ou Word, le résultat est rarement bien du premier coup, et peut réserver des surprises de temps en temps sur des cas non prévus.... Il s'agit donc là d'un travail qui reste long et minutieux.

L'avantage, avec cet examen systématique est quand même de revoir dans le détail l'intégralité des processus, et de recenser toutes les informations existantes qu'il va être possible de reprendre, lier et ou migrer vers notre nouvelle base de données.

Troisième et quatrième jour : former, utiliser, tester et adapter

On en arrive donc au moment du déménagement des données. Quelques ajustements de fichiers, puis moulinettes d'importations : fichier clients, liens vers les dossiers clients, missions, documents descriptifs, intervenants. On commence à avoir suffisamment d'éléments pour faire un jeu d'essai complet.

DataShow étant conçu pour ça, on peut tester et corriger en temps réel. Il y a comme toujours des petites erreurs dans les formules, des bugs, mais on peut y remédier immédiatement.

Comme aussi les oublis dans le cahier des charges...c'est tout l'avantage d'une création en live, cahier des charges en même temps que la solution.

Donc en cette fin de troisième journée nous pensions avoir presque fini, quand : « Mais au fait, les contrats ? ... ». C'est vrai, nous avons oublié les contrats ! : déjà de la maintenance. Notre modèle de données est un schéma accessible et modifiable (droit administrateur). Il est donc possible d'y effectuer des ajustements ou des modifications à tout moment. Avec une solution standard ou un développement spécifique, pour lesquels la moindre modification peut coûter une fortune, on rajouterait déjà un écran au coût et 15 jours au délai.

Ici, le contrat ressemble à un devis, mais pluri annuel. Un peu de réflexion et prise en compte dans le modèle de données. L'impression très différente du devis nous donne plus de difficultés, mais on reste dans le cadre de l'épure. Et pour l'avenir, les inévitables demandes de modifications ne devraient pas non plus exploser les coûts (primordial pour votre TCO).

Sur mesure, fonctionnel, souple.

Quatrième jour au soir, la facturation était en place. Y compris le suivi des règlements, les relances, et les documents concernés. Nous pensions enfin avoir terminé quand, rebelote : « Au fait, il y a des cas où je dois éclater les factures entre différents copropriétaires... » Nouveau problème, mais idem, après un peu plus de réflexion, une voie de solution. Il faudra quand même refaire un écran car ce fonctionnement est vraiment particulier...

Cinquième journée. Démarrage.

Proof of concept. Un mois tout juste après avoir démarré, nous effectuons la revue de détail de la solution réalisée. C'est maintenant le moment où il faut se jeter à l'eau : mettre en production, pour de bon.

3 mois plus tard. Transformation digitale

L'objectif est bien sûr de faciliter et améliorer le fonctionnement de l'entreprise. Meilleure efficacité, meilleure réactivité, meilleur accès aux informations.

C'est le constat que faisait Mme M. en nous expliquant que son activité avait évolué : comme par exemple, l'édition automatique des contrats qui permet d'en proposer maintenant très facilement, alors qu'avant, la seule préparation du document y faisait renoncer et proposer un devis. De plus, la période étant ce qu'elle est, pour espérer se développer, il faut aussi faire un plus grand nombre de devis qu'avant.

Le temps gagné sur la préparation des documents est maintenant mis à profit de façon plus systématique pour des tâches de gestion. C'est le cas des relances de règlements par exemple, avec un impact direct en trésorerie. Comme Mme M. aime bien l'aspect commercial, elle peut désormais également relancer facilement les devis restés sans réponse.

Exploiter les informations : Mme M. a plein d'idées. Elle nous a déjà parlé des listes dont elle va pouvoir disposer : les entreprises à recontacter en fonction de la dernière mission réalisée, les contrats à renégocier en fonction des évolutions réglementaires, etc., etc... DataShow dispose d'un outil intégré (ETL) pour filtrer et agréger les informations de la base de données selon des critères de recherche, mais pour en exploiter les possibilités, il faudra cependant attendre un peu que la base de données soit suffisamment alimentée.

Ah, j'oubliais... dans notre propos de départ, il y avait cette fameuse recherche. Bien sûr on peut faire des recherches sur un peu tout de façon très simple. Donc on ouvre une fiche client vierge on tape *Saint Ouen dans la zone d'adresse, double clic : on obtient toutes nos entreprises de Saint Ouen. Avec un peu de navigation, ce ne devrait plus être compliqué de trouver la bonne...

Avec cette démarche, il devient donc possible de satisfaire des demandes très personnalisées. Nous l'avons fait dans des domaines aussi divers que la gestion d'appels de téléprospection en B to B ou la réalisation des devis de pièces à façon en chaudronnerie lourde...

J'espère que ces cinq jours passés avec nous auront su vous intéresser.
Si vous avez des questions, n'hésitez pas : Nous sommes à votre disposition.

F & PS

www.fetps.fr

contact @ fetps.fr

DataShow®, générateur de solutions pour TPE PME, est un environnement de gestion intégré qui **Fabrique et Personnalise** votre **Solution** exactement selon les besoins et les particularités de votre métier. Fonctionne en monoposte, ou réseau. Egalement à distance sur machine virtuelle ou sur bureau virtuel.
Tous droits réservés F&PS Avril 2016