

# *Contribution du Système d'information à la valeur de l'entreprise*

Etude de cas :  
Refondre une infrastructure de communication  
pour faciliter la mobilité

*Pascal Trémong : 4tivity  
Pascal Bissey : Econocom*

**4tivity**  
[www.4tivity.com](http://www.4tivity.com)

**AFAI**<sup>®</sup>  
Au service des professionnels  
des systèmes d'information  
[www.afai.fr](http://www.afai.fr)

**econocom**  
■ MASTERING IT RESOURCES  
[www.econocom.com](http://www.econocom.com)

# Plan



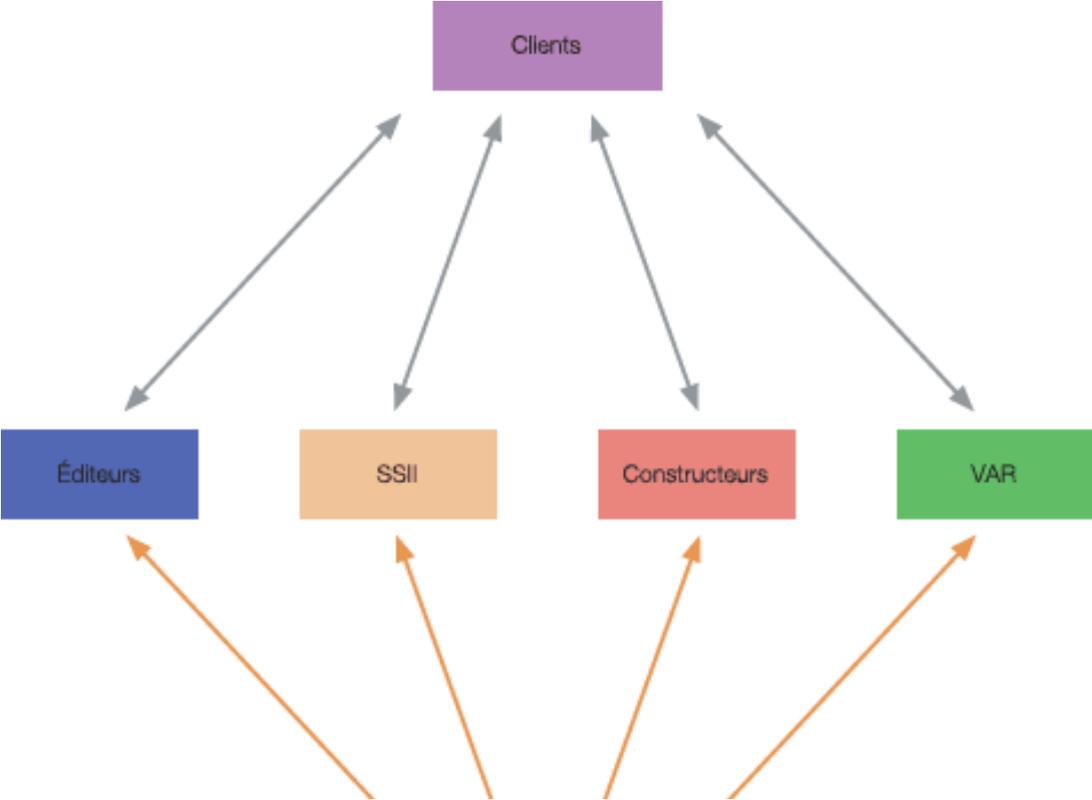
- ▶ Présentation du cas :
  - Profil de l'entreprise
  - Les enjeux
  - Les opportunités technologiques
  - Le projet
- ▶ L'analyse de la contribution du SI
  - Les leviers de valeur du projet
  - La contribution du SI
- ▶ Conclusions

# Profil d'entreprise

- ▶ Spécialisée dans les services de proximité dans les périmètres Informatique et Telecom
- ▶ Un des leader en France avec une très bonne couverture régionale
- ▶ Située dans un marché difficile et concurrentiel

**alliancesupport**services

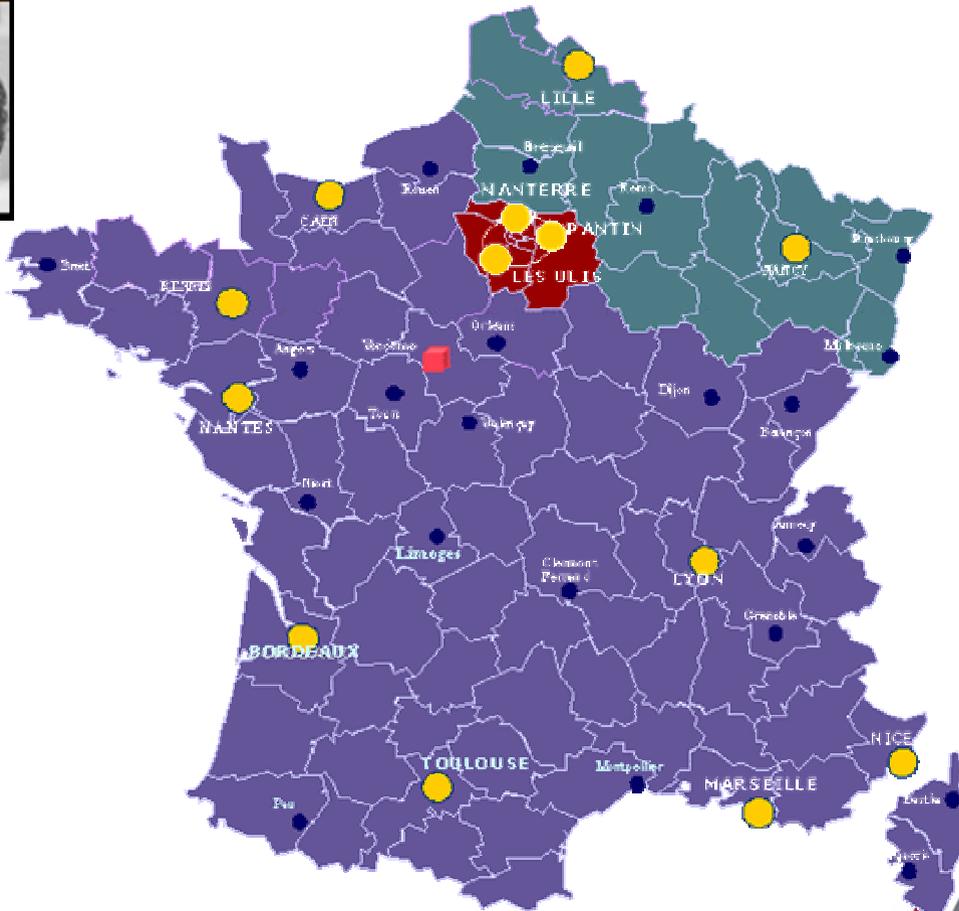
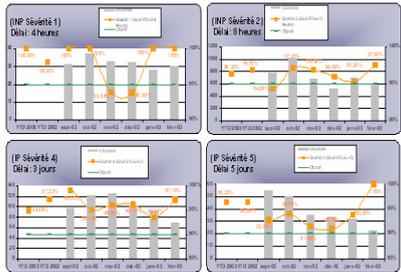
# Modèle de vente



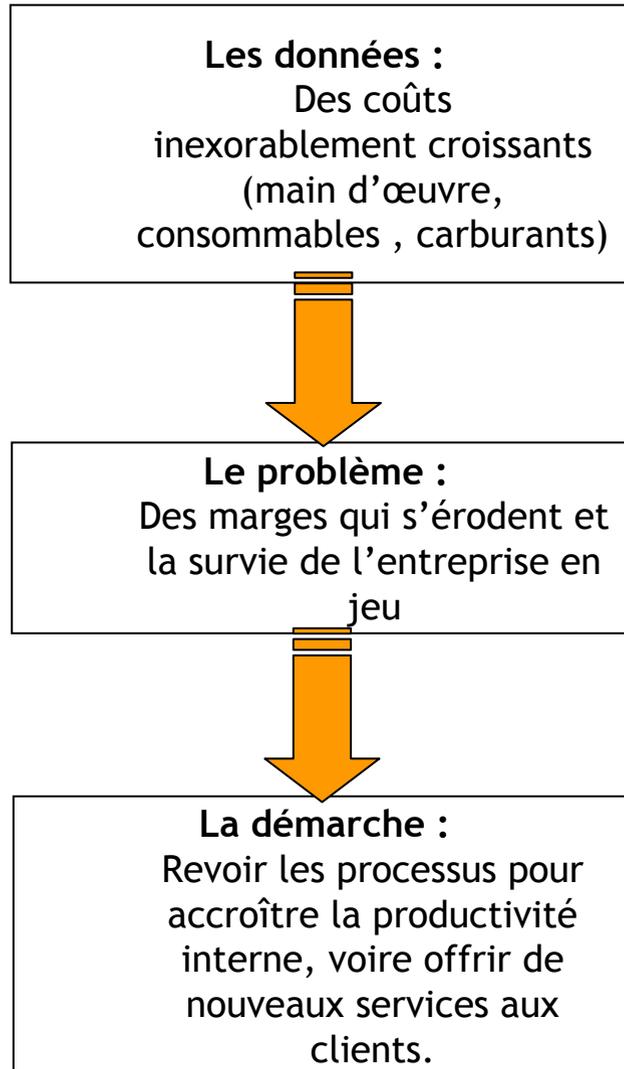
L'entreprise

- Relations contractuelles
- Partenariat par contrats ou projets

# Quelques chiffres



# Les enjeux



# Les opportunités technologiques

- ▶ **Maturité des systèmes mobiles :**
  - GPS dans les véhicules
  - PDA et liaisons en temps réel avec le centre de gestion , donc les clients finaux
  
- ▶ **Les impacts potentiels sur les processus**
  - Optimisation des tournées
  - Gains de temps sur les déplacements
  - Motivation des équipes via l'usage de hautes technologies
  
- ▶ **Les risques :**
  - Humains : « big brother »
  - Techniques : obsolescence rapide des équipements.



# Le projet

## Objectifs :

- Mettre en oeuvre une architecture de communication « mobile » interne comme externe.
- Etre capable de changer et d'optimiser les tournées
- Réduire le niveau de stock au plus près des besoins de l'activité
- Transformer les travaux sans valeur ajoutée en création de valeur

## Les conditions de succès :

- Acceptation par les techniciens « terrain »

## Les risques :

- Technologique : capacité à faire évoluer les solutions techniques.

## La rentabilité :

- Estimée à 18 mois si gains de productivité de 10%, imputables en grande partie à l'augmentation du nombre d'interventions par jour.



# Risques et FCS

## ► Les risques identifiés :

- Frein au changement (non adhésion)
- Risque financier

## ► Les FCS (facteurs clés de succès) :

- L'adhésion de la direction à la proposition de la DSI
- La fierté des techniciens à travailler avec des technologies de pointe
- Le mode de financement du projet



# Le bilan

## ► Les gains immédiats :

- Temps de déplacement (gain de 10%)
- Amélioration de la qualité de service (gain de 75%)
- Meilleure productivité par la valorisation du travail des intervenants (gain de 5%)



Indicateurs	Avant projet	Après projet
Temps moyen de déplacement (par intervention)	1 h 00	0 h 54
Temps passé à clôturer les dossiers des incidents client au téléphone	Y	Y / 4 dès le premier mois
Productivité (Nombre d'intervention par jour)	X	X + 5% dès le premier mois

# Plan

- ▶ Présentation du cas :
  - Profil de l'entreprise
  - Les enjeux
  - Les opportunités technologiques
  - Le projet
- ▶ L'analyse de la contribution du SI
  - Les leviers de valeur du projet
  - La contribution du SI
- ▶ Conclusions



# Les leviers de valeur du projet

**Processus**  
(Gestion des tournées) :



Etapes du processus	Avant projet	Après projet	Contribution du SI
Planification de la tournée pour chaque technicien	Planification centralisée	Planification centralisée	Aucune (inchangé)
Réalisation de l'intervention	Selon planification à la journée	Réactivité accrue pour les interventions urgentes	Forte (optimisation des ressources en fonction des compétences requises)
Rapports d'intervention	Envoi de télécopie en fin de journée	Via les PDA, en temps réel	Forte (dématérialisation)
Réponses aux appels clients « en attente » du technicien	Au Siège, en fonction des durées présumées des interventions	Par le technicien lui-même, en temps réel	Forte (temps réel)
Suivi du stock par technicien	Géré à J+2 (prise en compte des consommations et réapprovisionnements)	Géré à J+1	Forte (consommation connue en temps réel)

**Nature des gains :**

Les gains dans ce projet sont des gains métiers, qui se ramènent :

- Aux gains de **productivité**,
- À l'amélioration de la gestion des **stocks** (gains financiers),
- À l'amélioration de l'**image** de marque auprès du client final et du donneur d'ordre.

**Maîtrise des risques :**

- Au niveau stratégique, capacité à restaurer la marge de l'entreprise.
- Au niveau opérationnel : La qualité technologique, le maintien des compétences internes, la nécessité d'un niveau de service (SLA) élevé.

# La contribution du SI via la chaîne de valeur

Forces /  
Faiblesses :

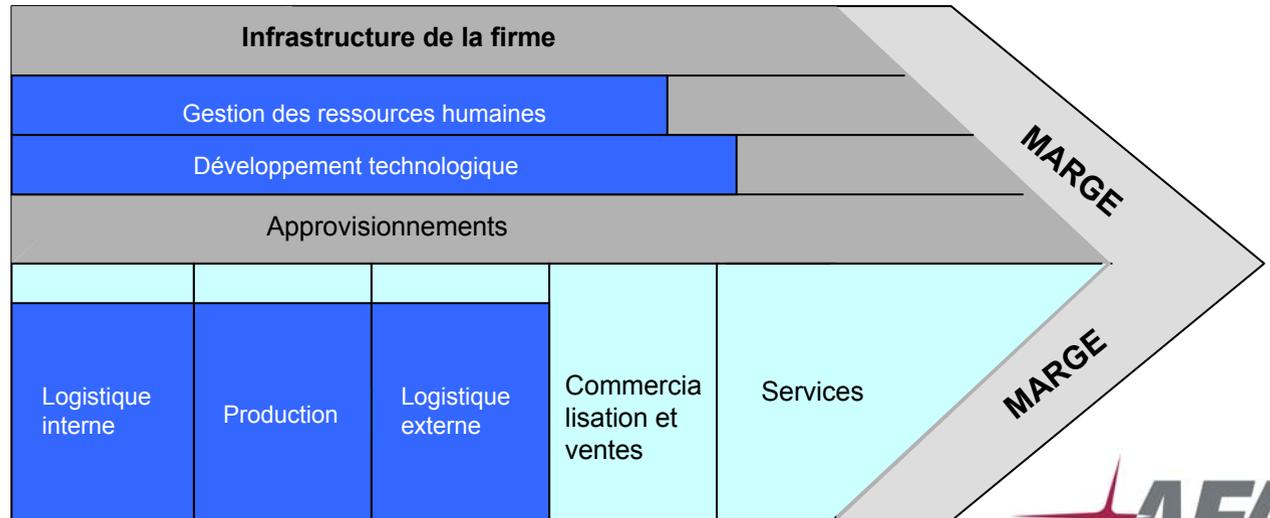


	Faiblesses (avant projet)	Forces (après projet)
<b>Production</b>	Remontée des résultats d'intervention en fin de journée	Visibilité temps réel des tournées et des personnels en intervention
	Lourdeur des tâches administratives de remontée des informations	Focalisation vers des tâches à valeur ajoutée pour le client (ex : traitement de dossier)
	Difficulté à maintenir les coûts unitaires et les marges (les coûts de personnel et des consommables étant plutôt en croissance, et ceux de vente de plus en plus tirés)	Amélioration de la marge par une meilleure gestion du temps et des ressources (pièces détachées)
<b>Logistique interne</b>	Organisation des tournées peu flexible (décidée en début de journée)	Réactivité « temps réel »
<b>Logistique externe</b>	Relations clients « en aveugle » au cours d'une tournée.	Augmentation de la visibilité client et prévenance

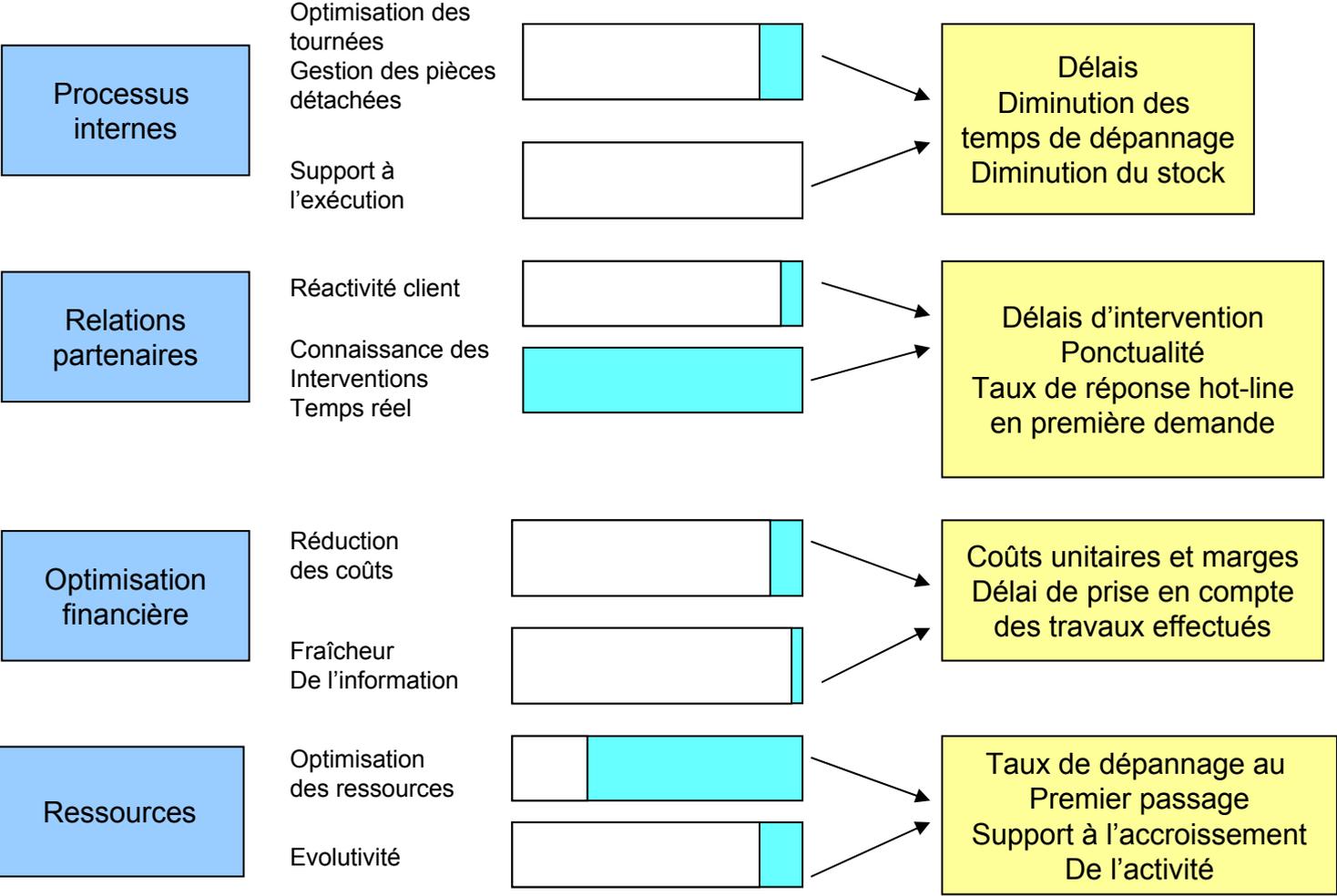
Activités principales

Activités de soutien

Contribution du SI



# La contribution du SI via la BSC

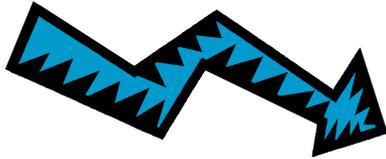


Impacts clés  
 Contribution du SI

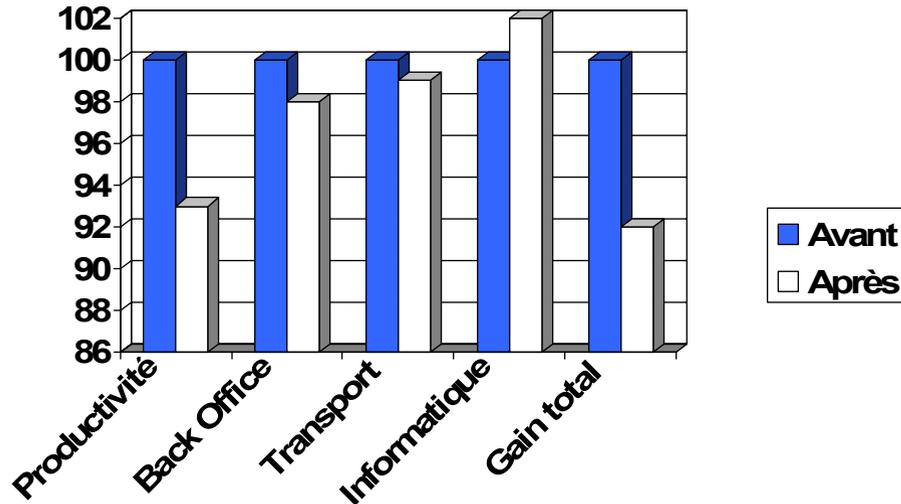
Indicateurs clés



# La contribution du SI via l'analyse financière



Exemple donné sur  
le coût unitaire d'intervention :



- Mobilité
- Utilisation des PDA pour le reporting
- Localisation temps réel
  
- Génère quasiment 100% des gains démontrés (8%)

↗ CA de +2%

# La contribution du SI via la valeur pour l'actionnaire

Impact sur les sources de valeurs de l'entreprise :

<b>Amélioration de la marge opérationnelle</b>	Optimisation des processus de ventes	Amélioration des services partagés
		Infrastructure et télécommunications
		Ressources humaines
		Management
	Coûts des produits vendus	Amélioration de la logistique et efficience des services
		Logistique et distribution
<b>Potentiel de l'entreprise</b>	Forces de l'entreprise	Amélioration de la capacité d'exécution
		Excellence opérationnelle
		Agilité et flexibilité

# Conclusion

- ▶ Ce projet illustre les deux actions de maintien et de création de valeur :
  - Pour le *maintien de la valeur* : adaptation alors que les marges sont en permanence en baisse (pièces détachées, gazole, personnel) du fait d'un contexte métier hyperconcurrentiel
  - Pour la *création de la valeur* : sur l'aspect opérationnel (meilleure image et meilleure productivité) et sur l'aspect patrimonial (augmentation implicite).

**... le tout en respectant avant tout le « bon niveau », c'est-à-dire celui qui répond aux objectifs opérationnels sans pour autant relever de la surenchère technologique.**



Merci !

Pour nous contacter :

*pascal.tremong@4tivity.com*  
*pascal.bissey@econocom.fr*

**4tivity**  
[www.4tivity.com](http://www.4tivity.com)

**AFAI**<sup>®</sup>  
Au service des professionnels  
des systèmes d'information  
[www.afai.fr](http://www.afai.fr)

**econocom**  
■ MASTERING IT RESOURCES  
[www.econocom.com](http://www.econocom.com)