

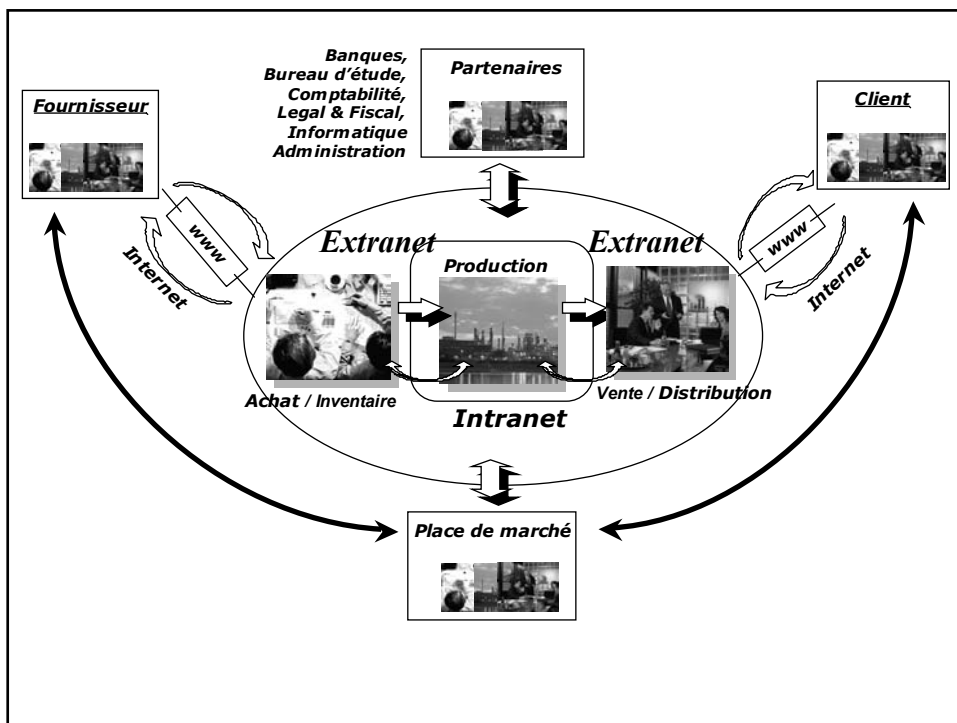
**BIENVENUE**

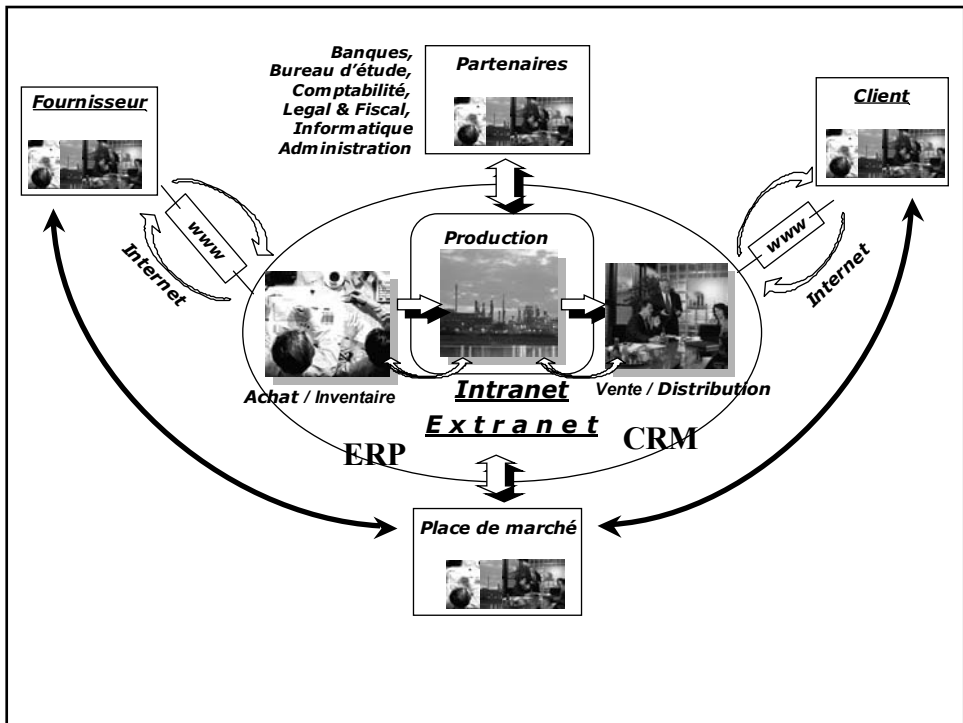
# **INTRANET**

## **Modèles, impacts et bénéfices pour l'entreprise**

**Philippe BRACHOTTE, e-Business Consultant  
TECHNIFUTUR**

**Roland SPADA, e-Business Manager  
COMPUTERLAND**





# LEXIQUE

## Quelques définitions

## Vocabulaire Jargon Générique

### **Workflow**

**Circulation automatisée de documents à travers une organisation sur base de processus rôdés et clairement définis.**

## Vocabulaire Jargon Générique

### **Enterprise Resource Planning**

- **Système ERP = un système qui permet de mieux planifier et d'utiliser les ressources de l'entreprise:**
  - **Matières, Hommes, Machines, Cash**
- **Origine: Briser les îlots départementaux grandes sociétés (Fin années 80)**
- **Produits: SAP, JDE, BAAN, ORACLE, MOVEX,..**

**ERP Solutions orientées d'abord Interne:**

**« ORGANISATION CENTRIC »**

## Vocabulaire Jargon Générique

### **Customer Relationship Management**

- Gestion Relation Client- *GRC*

### **Sales Force Automation- *SFA***

*Automatisation processus de ventes/prospection*

### **Customer Support and Services**

*Service et support clients.*

**Call-Center: Centre d' appels/contacts**

# **INTRANET**

## **Les principaux modèles et leurs objectifs**

## **LES MODELES**

### **4 modèles d'Intranet :**

- **Intranet de gestion documentaire**
- **Intranet de communication**
- **Intranet fédérateur**
- **Intranet applicatif**

## **LES MODELES**

### **Intranet de gestion documentaire :**

- **Objectif principal : organiser la gestion documentaire**
- **Objectif secondaire : partage et sécuriser l'accès aux informations**
- **Suivi et révision de documents**  
« procédures », partage de documents standards et/ou informatifs, créer une base de connaissance, ...

## **LES MODELES**

### **Intranet de gestion documentaire :**

## **ILLUSTRATION**

## **LES MODELES**

### **Intranet de communication :**

- **Objectif principal : organiser la communication interne (et externe)**
- **Objectif secondaire : communiquer au sujet de la vie de l'entreprise**
- **News, actualités, informations limitées dans le temps, ...**

## **LES MODELES**

### **Intranet de communication :**

## **ILLUSTRATION**

## **LES MODELES**

### **Intranet fédérateur :**

- **Objectif principal : fédérer plusieurs entités / services / départements**
- **Objectif secondaire : communiquer au sujet des succès de l'entreprise**
- **Image de l'entreprise, informations d'intérêt général, succès, actualités, ...**

## **LES MODELES**

### **Intranet fédérateur :**

## **ILLUSTRATION**

## **LES MODELES**

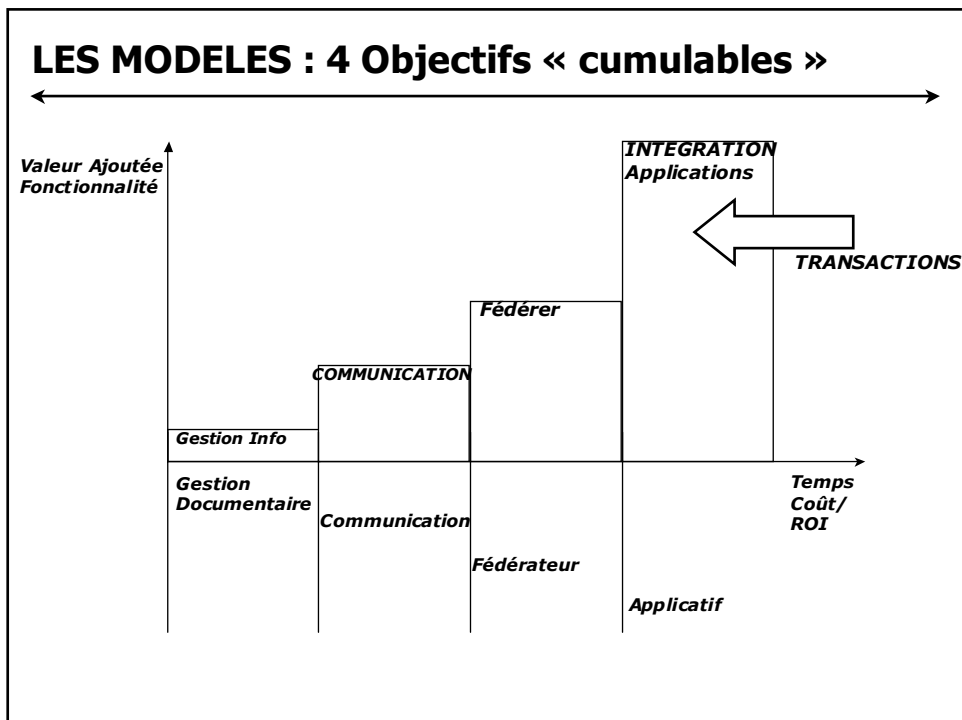
### **Intranet applicatif :**

- **Objectif principal : simplifier la gestion informatique et l'accès aux applications**
- **Objectif secondaire : augmenter la mobilité, disposer d'un tableau de bord**
- **Applications de gestion, de reporting, de production, de sécurité, de communication, ...**

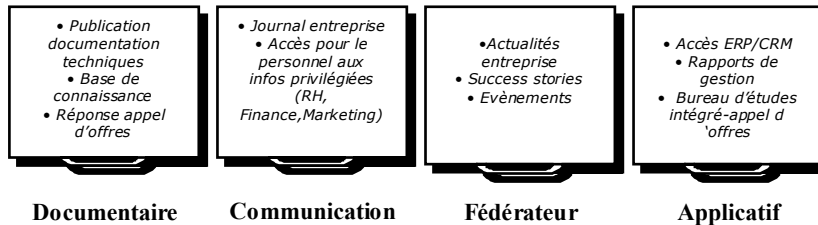
# LES MODELES

## Intranet applicatif :

### ILLUSTRATION



## LES MODELES : en résumé



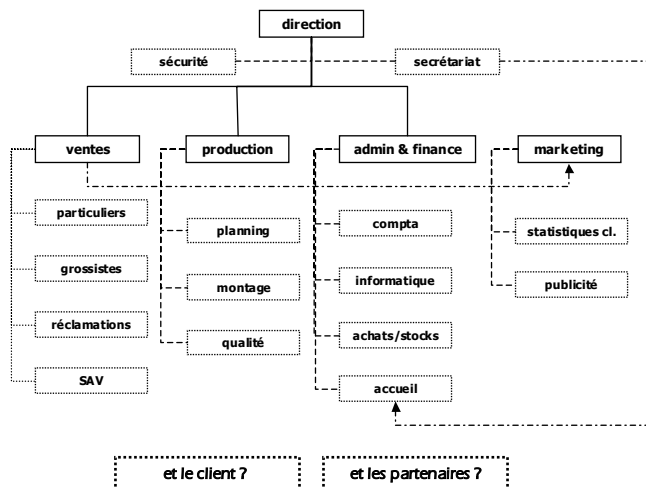
## Impacts de l'Intranet

Les influences de chaque modèle d'Intranet

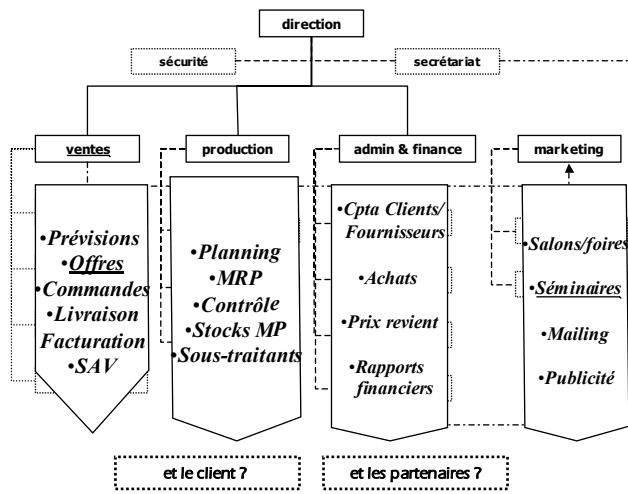
## LES IMPACTS D'UN INTRANET

- ❑ Organisation (Activités et processus)
- ❑ Documents et contenu de ceux-ci
- ❑ Transactions commerciales
- ❑ « Satisfaction clients/partenaires »

### Exemple classique d'un organigramme PME



## Exemple classique d'un organigramme PME

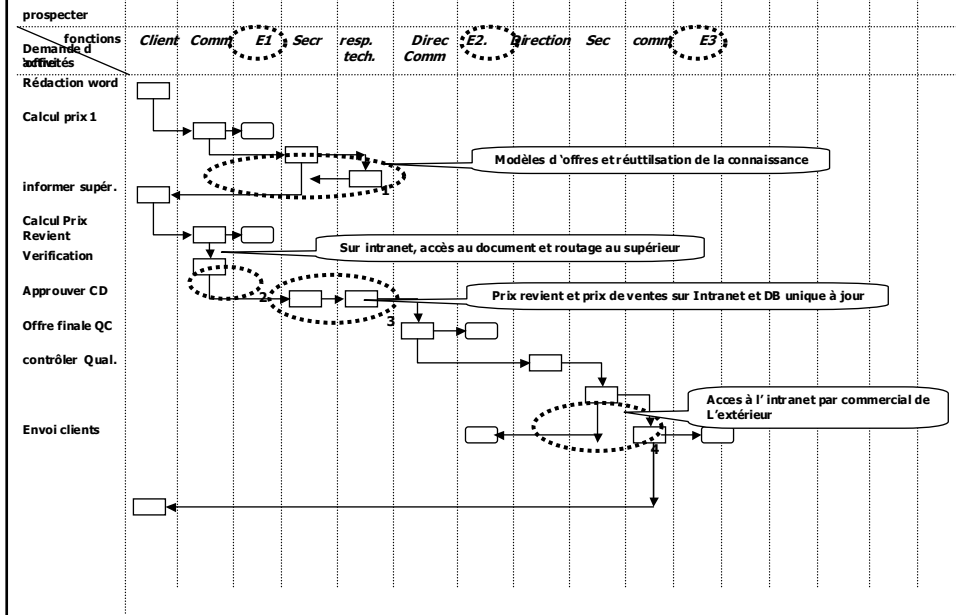


## LES IMPACTS D'UN INTRANET

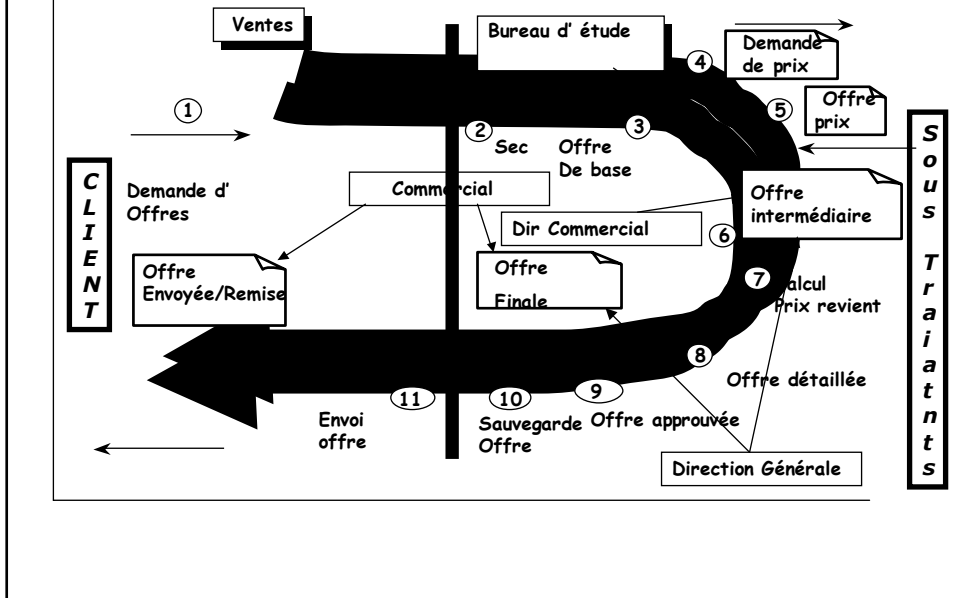
### Intranet de gestion documentaire :

- Une rédaction d'offre
  - Activités multiples
  - Différents intervenants dans l'organisation
  - Processus ??
  - Procédures ??

# Représentation du processus de rédaction offre



# Rédaction offre Etapes et flux de documents



## **L'apport d'un intranet sur cet exemple**

### **Workflow automatique de transfert**

- Documents routés électroniquement

### **Base de données unique de documents/offres type**

- Réutilisation de la connaissance
- Visibilité permanente de l'offre par toute personne autorisée

### **Prix actualisés et intégrés**

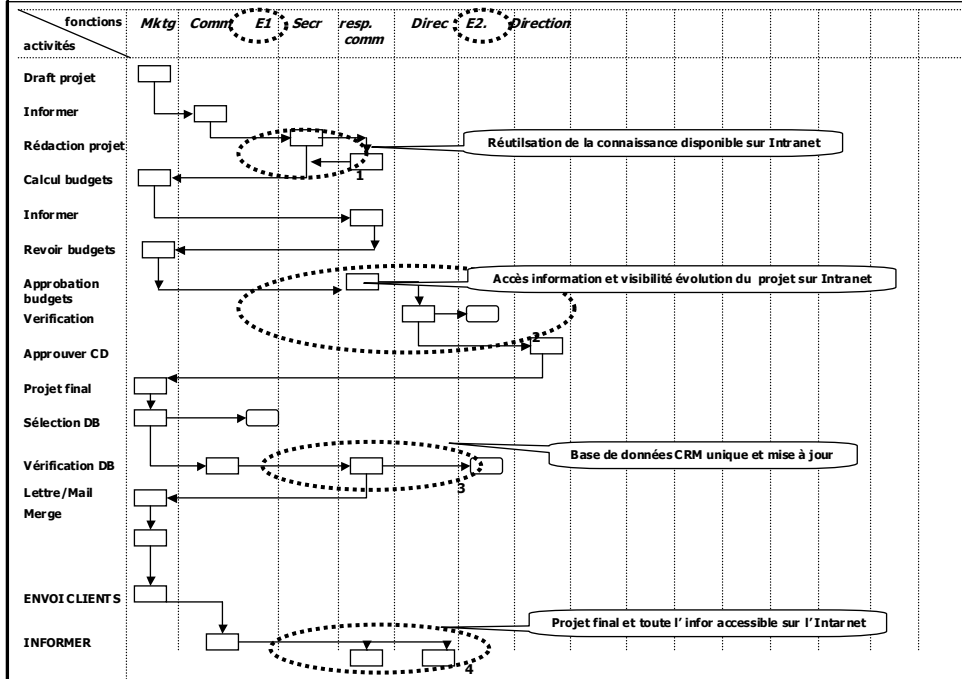
- Rapidité de calcul des prix

## **LES IMPACTS D'UN INTRANET**

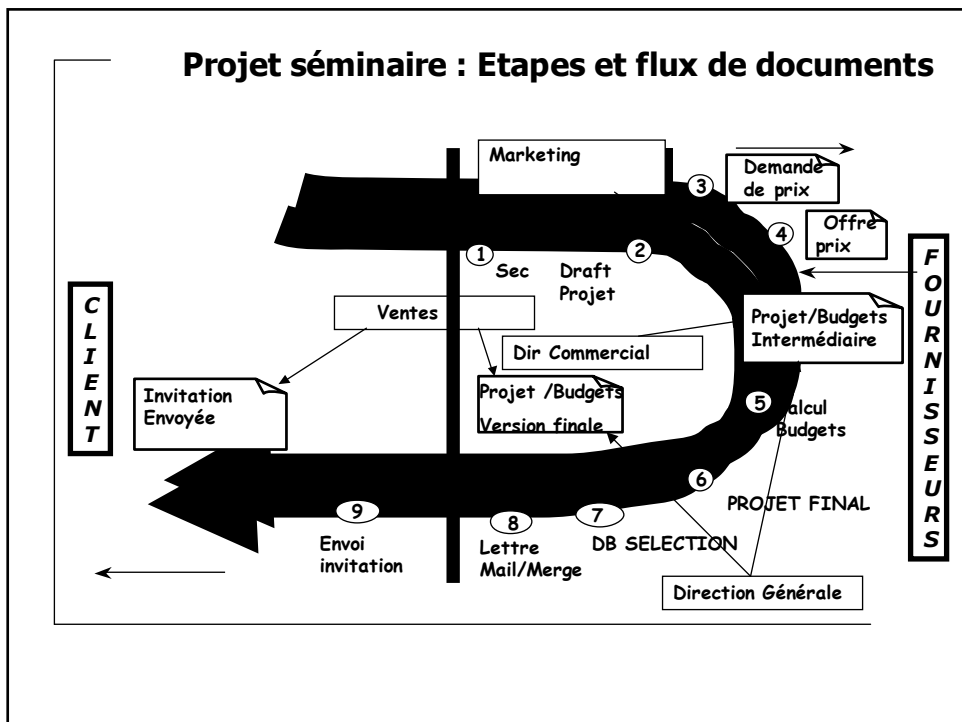
### **Intranet de communication :**

- Séminaire clients / prospects
  - Activités multiples
  - Différents intervenants dans l'organisation
  - Processus ??- Réunions
  - Procédures -
  - Base(s) de données??

## Représentation du processus d'organisation d'un séminaire clients



## Projet séminaire : Etapes et flux de documents



## **L'apport d'un intranet sur cet exemple**

### **Workflow automatique de transfert**

- Diminuer les réunions avec commerciaux.. qui sont rarement « au bureau »...

### **Information accessible sur Intranet .**

- Réutilisation de la connaissance(Budgets types)
- Visibilité permanente de l'évolution du projet par toute personne autorisée

### **Base de données unique (CRM)**

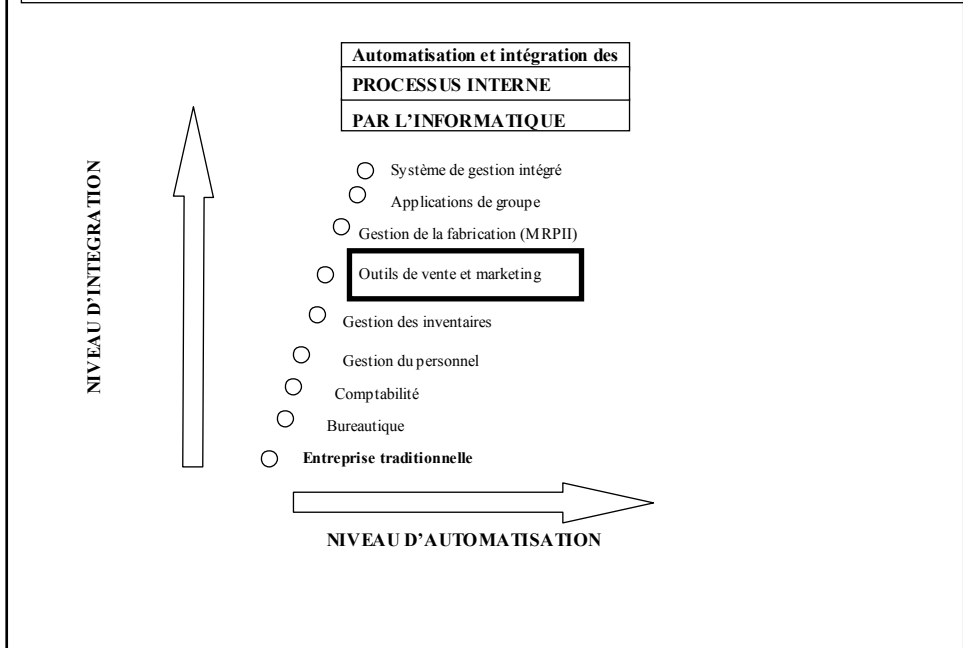
- Rapidité de création fichier plus qualité de l'information sur les clients

## **LES IMPACTS D'UN INTRANET**

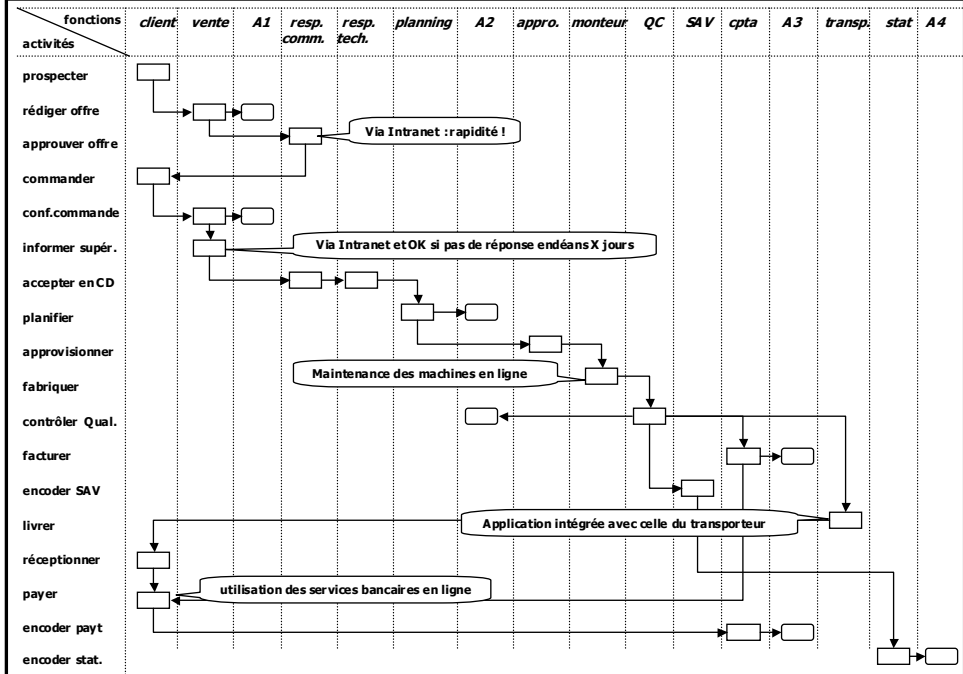
### **Intranet applicatif :**

- **Simplifier accès et gestion**  
**Processus de ventes, Production, Stocks, Logistique, Comptables, ...**
- **Exemple**

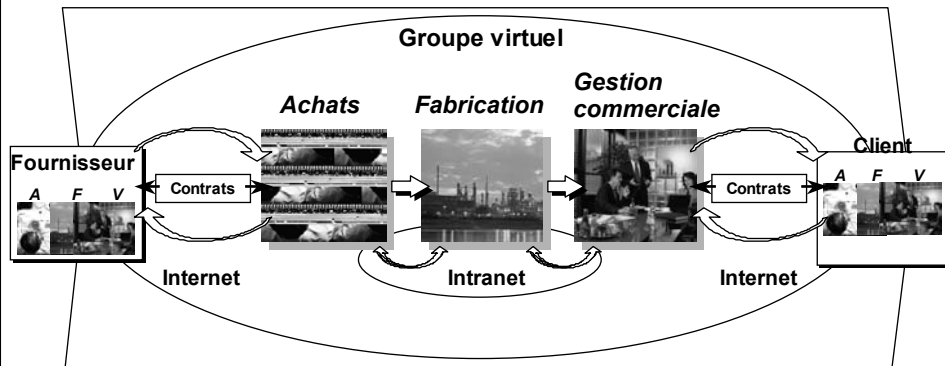
# Progression d'une organisation vers l'entreprise virtuelle



## Ventes: quelques améliorations potentielles avec les outils de l'e-business



## Vocabulaire Générique: Supply Chain Management (SCM)



- Améliorer...**
- l'infrastructure de gestion dans un environnement à fournisseurs multiples
  - le traitement de gros volumes de transactions
  - les décisions en temps réel tout au long de la chaîne logistique

## Les bénéfices d'un Intranet

### Calcul de rentabilité (retour sur investissement)

## LES BENEFICES

### Calcul de rentabilité :

- Plusieurs pistes possibles
- Relatif au modèle d'Intranet et aux objectifs visés
- Hypothèse : entreprise de 50 employés disposant chacun d'un PC

## LES BENEFICES

### *Quel est le coût de la recherche de documents ?*

- On dérange plusieurs personnes non concernées pour trouver un document dont on n'est jamais certain de disposer de la bonne version...
- Le « chercheur » + 2 personnes dérangées = 3 \* 10 minutes au minimum
- Si 50 collaborateurs connaissent ce problème 1 fois par mois, cela coûte  $50 * \frac{1}{2} H * 12 = 300$  heures soit un coût annuel de 6.000 €

## LES BENEFICES

### *Quel est le coût d'excès d'information ?*

- On diffuse trop de papiers et de mails inutiles.
- 5 dossiers papier sont transmis inutilement chaque mois aux collaborateurs
- 10 mails sont transmis inutilement aux collaborateurs chaque mois
- 50 collaborateurs qui reçoivent systématiquement ces mails et dossiers inutiles chaque mois, cela coûte  $50 * 5 * \frac{1}{4} H * 12 + 50 * 10 * \frac{1}{10} H * 12 = 1.350$  Heures soit environ 27.000 €

## LES BENEFICES

### *Quels sont les principaux temps perdus dans l'entreprise ?*

- Réunions d'informations avec les collaborateurs trop fréquentes ;
- Méconnaissance des procédures;
- Utilisation de mauvaises versions de documents;
- Absence de contrôle des documents.
- La perte de temps mensuelle est de minimum 1 heure par collaborateur
- Pour 50 collaborateurs cette perte de temps coûte  $50 * 1 H * 12 = 600$  heures soit environ 12.000 €

## LES BENEFICES

### *Quels gains en accélérant la finalisation des dossiers avec un workflow ?*

- L'organisation du suivi, des corrections, des validations et de la diffusion avec des fonctions de workflow font gagner du temps.
- Le minimum est de gagner 1 heure pour la finalisation d'un dossier et ¼ heure pour la validation d'un document (bon de commande, ...)
- Dans une organisation, l'accélération de 250 dossiers par an et de 1000 validations font gagner  $250 * 1 \text{ H} + 1000 * \frac{1}{4} \text{ H} = 500$  heures soit environ 10.000 €

## LES BENEFICES

### **BILAN : la somme des temps perdus et quelles économies possibles ?**

- Manifestement, le total des coûts est surprenant :
  - $6000 + 27.000 + 12.000 + 10.000 = 55.000$
  - Soit + de 1000 € par collaborateur et par an
- Incontestablement, la rigueur et les nouvelles méthodes de gestion, de communication, ..., par l'Intranet permettent de rentabiliser très vite l'investissement dans une solution professionnelle

## **LES BENEFICES**

### **Calcul de rentabilité par collaborateur :**

- Rendement d'un intranet +1000 € /an / collab.
- Coût de la solution Intranet - 150 € /an / collab.
- Coût de l'infrastructure - 70 € /an / collab.
  
- Bénéfice d'un intranet +780 € /an / collab.
  
- *Estimation sur base d'un amortissement de la solution sur 3 ans, dans le cadre d'une entreprise de 50 collaborateurs*

## **Opportunités et risques d'un Intranet**

## ← Avantages généraux →

### ➤ **INTRANET : Site interne**

- **Meilleure communication - Circulation de l'information d'entreprise en temps réel**
- **Progrès en matière d'organisation du travail - Efficacité accrue – Automatisation du travail – Contrôle automatisé (moins d'erreurs, processus logistique)**
- **Réduction des coûts (documentation, administration, recherche d'information, éducation, inventaires, ...)**

## ← Intranet de départ →

### ➤ **Opportunités**

- **Test avant de lancer un site externe**
- **Motivation du personnel**
  - ✓ **Ex: Journal d'entreprise avec nouvelles ventes**

### ➤ **Risques**

- **Projet non prioritaire et pas de parrain interne au projet**
- **Pas ou peu de contenu à y mettre**
- **Pas d'étape suivante (collaboratif)**

## Intranet de gestion documentaire

### ➤ Opportunités

- **Création d'une base de connaissance**
- **Gains de temps recherche documents**
  - ✓ Ex: Dernière offre faite à XXX
- **Routage automatique de l'information et du documents à la bonne personne**
- **Augmenter qualité des documents utilisés.**
- **Diminuer circulation papier/copies**
- **Support électronique aux processus rodés**

### ➤ Risques

- **Employé qui n'enrichissent pas cette base**
- **Pas de réflexe d'aller chercher info**
- **Lenteur de réaction et d'action et donc pas de suivi.**
- **Mauvaise gestion des droits de mise à jour des documents.**
- **Processus pas clairement définis et donc impact négatif sur autres processus.**
- **Pas de préparation au changement et donc pas de support des utilisateurs**

## Intranet de communication

### ➤ Opportunités

- **Visibilité disponibilités personnes**
- **Gains de temps « travail administratif »**
  - ✓ Ex: Demandes congés formulaire
- **Mise à l'étrier usage Internet**
- **Augmenter qualité information interne**
  - ✓ Ex: Derniers prix clients
  - ✓ Info nouveaux produits
- **Diminuer circulation papier/copies**
- **Accessibilité à l'info entreprise par « nomades »**
  - ✓ Commerciaux
  - ✓ Techniciens

### ➤ Risques

- **Si pas de discipline agendas-désorganisation**
- **Temps perdu dans tâches non productives si pas de formation interne minimale**
- **Pas de protection d'accès à l'information « confidentielle » si pas prévu**

## Intranet fédérateur

### ➤ Opportunités

- **Visibilité pour tous de l'information sur l'entreprise**
- **Culture entreprise partagée**
- **Information « fraîche »**
- **Rapprochement employés physiquement éloignés ( sites différents)**
- **Accessibilité à l'info entreprise par « nomades »**
  - ✓ Commerciaux
  - ✓ Techniciens

### ➤ Risques

- **Confidentialité de certaines informations diffusées à l'extérieur**
- **Contenu pas mis à jour régulièrement**
- **En phase de basse conjoncture pour la PME, outil moins motivant**

## Intranet applicatif

### ➤ Opportunités

- **Interface unique pour toutes les applications.**
- **Facilité d'accès selon les différents rôles et fonctions.**
- **Support à l'intégration des processus clés de l'entreprise**
- **Outil d'information en temps réel et poste de pilotage pour la direction.**
- **Réponse plus rapides à toute demande d'un client**

### ➤ Risques

- **Lourdeur et complexité de mise en œuvre si intégration de toutes les applications.**
- **Réseaux et risques d'invasion**
- **Coût de mise en œuvre .**
- **Pas de gestion du changement et donc » choc culturel » du big bang**
- **.Direction pas préparée à l'utilisation et à ses conséquences au niveau gestion.**
- **Pas de réflexion stratégique faite en amont du projet.**

# **La réussite d'un Intranet**

## **Les facteurs clés pour la réussite d'un Intranet**

### **LA REUSSITE**

#### **Pourquoi « réussir » un Intranet ?**

- **Objectif de rentabilité**
- **Projet d'entreprise (collectif)**
- **Communication**

## **LA REUSSITE**

### **Dix facteurs clés de réussite**

- 1. Fixer les objectifs et les contenus de l'Intranet.**
- 2. Structurer l'Intranet et éviter d'en faire un ensemble de sites quasi-indépendants.**
- 3. Gérer l'Intranet comme un projet à part entière en respectant un budget et les objectifs fixés.**
- 4. Utiliser au maximum pour la réalisation de l'Intranet les standards du marché.**
- 5. Allouer du personnel spécifique à l'Intranet qui devra coordonner le contenu, le design, la navigation et la maintenance.**

## **LA REUSSITE**

### **Dix facteurs clés de réussite**

- 6. Etablir des standards de navigation et une charte graphique à laquelle tout le monde se tient.**
- 7. Sensibiliser et former le personnel tout en créant le besoin de recourir à l'Intranet.**
- 8. Mettre en œuvre un service d'aide aux utilisateurs combiné à des outils d'interactivité et de suivi.**
- 9. Evaluer les résultats atteints par rapport aux objectifs fixés et contrôler les fréquences de mises à jour des contenus.**
- 10. Animer les contenus de l'Intranet en informations pertinentes, vivantes et réparties de manière appropriées entre les pages web et la messagerie.**

**Questions ?**

**MERCI**

**Nous vous remercions pour  
votre attention et votre  
intérêt**