

# Intra'Know - 8 exemples concrets de retours d'expériences en PME/PMI

Mise à jour novembre 2007

## NUTRITION

Stéphane DELEAU – VALOREX

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*

Depuis juillet 2002, je dirige l'entreprise Valorex. Notre domaine d'activité est la transformation des végétaux à des fins d'utilisation dans la nutrition animale et plus particulièrement l'extrusion des graines de lin, qui de part leur teneur en oméga 3 nous permettent un développement tout à fin opportun (démarche Bleu Blanc Cœur que l'on peut retrouver sur de nombreux produits alimentaires).

*Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ou la nature du besoin que vous aviez ?*



L'entreprise est depuis 5 ans en fort développement. Ce développement se traduit par une augmentation de l'effectif, mais aussi et surtout une augmentation des contacts et des échanges plutôt stratégiques. En 2002, les échanges se font par notes, fax... Nous avons commencé par mettre en place une messagerie de type Outlook. Très vite les échanges ont été croissants mais pas toujours structurés. D'autre part, nous venions de faire une opération de transmission de patrimoine et les financiers liés à cette opération souhaitaient bénéficier d'un système de reporting simple et efficace. Nous avions à mieux organiser les échanges croisés chez les clients. Il nous fallait donc créer une base « clients » interactive. Dans le même esprit, les offres de produits et de services se sont étoffées, les propositions étaient à répertorier. Restait alors à mettre en place une passerelle entre le client, la société et ses produits : le système qualité.

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Nous avons commencé par la mise en place du **module processus et pilotage** qui nous a permis d'établir un reporting et d'accéder à un nouveau mode d'échange de données. Nous avons très rapidement mis en place quatre modules complémentaires : la base **clients**, la **base documentaire**, la base **qualité** et la base **projet**.

*Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?*

Nous ne voulions pas à avoir à installer de logiciel sur les postes. Nous souhaitons un système très facile d'accès aux nomades. Surtout, il nous fallait structurer, organiser et optimiser nos échanges. La solution Intra'Know était celle qui répondait le mieux à l'ensemble de ces besoins complémentaires.

*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et de l'équipe ooPartners ?*

Cette solution est fiable, accessible, souple, efficace et conviviale. Ce sont également les principaux atouts de l'équipe de ooPartners Solutions.

## EDITION

Denis SCHIRRA - SCANPOINT

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*

Nous sommes éditeur de logiciel dans le domaine de la gestion et l'intégration des documents papier pour l'entreprise et je suis tout particulièrement en charge des spécifications fonctionnelles et de la gestion des équipes de développement au quotidien.

*Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ou la nature du besoin que vous aviez ?*



Comme toute équipe de développement, nous courrons après le temps et les développements passent souvent avant les procédures organisationnelles internes de l'entreprise. Ce qui pose des problèmes de croissance et de maîtrise du savoir et des plannings liés à la croissance très rapide de l'entreprise et du nombre de salariés. Nous cherchions avant tout une solution simple, adaptable à nos besoins d'éditeur qui pouvait se mettre en oeuvre en l'espace de quelques jours, sans alourdir les tâches administratives des collaborateurs, et sans la complexité de maîtrise et de maintenance des logiciels de type Microsoft Projet et MS Sharepoint en usage partagé réseau.

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Les modules que nous utilisons le plus sont la gestion de **projets** et des plannings, la centralisation des Documents liés aux **normes** et développements, la **gestion des processus** pour les développements effectués en sous-traitance pour certains clients importants, et les **contacts** pour le suivi commercial qui remplace facilement une petite application CRM.

*Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?*

Le plus important : l'adoption unanime du produit par les développeurs, ce qui n'a jamais été le cas des autres produits évalués dans le même objectif ces dernières années ...

*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et de l'équipe ooPartners ?*

L'ergonomie graphique, le concept 100% navigateur Web, la facilité de prise en main et la capacité d'adaptation de la solution à nos demandes spécifiques.

## INGENIERIE

Jean Louis SALTEL – Saltel Industrie

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*



J'ai créé en avril 2004 la société Saltel Industrie spécialisée dans le développement et la fabrication de produits très techniques en composite d'élastomère. Cette activité est essentiellement tournée vers l'industrie pétrolière. Evoluant dans un contexte très exigeant, j'ai développé plusieurs technologies depuis une quinzaine d'année et je me suis toujours posé des questions organisationnelles. J'étais ainsi à la recherche de méthodes et d'outils permettant de faciliter le travail collaboratif pour les équipes de R&D mais aussi pour les équipes de fabrication.

*Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ou la nature du besoin que vous aviez ?*

Ma problématique était d'organiser de manière efficace et très structurée les méthodes de travail de différents acteurs dans un contexte de PME innovante, créative et réactive. Cette méthodologie devait être au niveau des exigences liées aux contraintes de l'activité du domaine pétrolier sans freiner l'activité créative de l'équipe. Elle devait donc intégrer des besoins contradictoires :

- Partager des informations  $\leftrightarrow$  mais se protéger pour ne divulguer que ce qui est nécessaire
- Etre créatif et innovants  $\leftrightarrow$  mais aussi structurer et s'organiser
- Accéder aux connaissances et à l'information facilement  $\leftrightarrow$  sans alourdir le travail quotidien
- Mettre des méthodes structurantes  $\leftrightarrow$  tout en permettant une prise en main rapide de celles ci

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Le choix d'une solution Intranet collaborative complète a permis d'intégrer en même temps les outils et les méthodes. L'ensemble des modules connaissance, projet, qualité, Crm et processus ont été installés.

*Quels sont les résultats obtenus au niveau de votre entreprise ?*

La solution Intra'Know a été mise en place en mai 2006. Elle nous a réellement apporté des plus organisationnels :

- en terme de méthode et d'efficacité
- tout en permettant de qualifier l'innovation
- mais aussi en terme de renforcement de la collaboration des équipes
- et en accélérant le processus de certification Iso 9001

*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et aussi de l'équipe ooPartners ?*

La solution Intra'Know est excessivement puissante, structurante et simple d'utilisation. Elle couvre une très grande partie des besoins organisationnels d'une Pme de notre domaine. Pour les managers, c'est un excellent **outil d'animation** et de suivi des équipes. Pour les utilisateurs, l'outil devient très vite indispensable et se laisse oublier, son utilisation va de soit ; ils peuvent alors se consacrer à ce qu'est leur « Métier » c'est-à-dire à la création et au développement.

Quant à l'équipe ooPartners, elle est d'une très grande efficacité. Elle adapte la solution Intra'Know aux besoins spécifiques avec beaucoup de compréhension de la problématique exposée et de réactivité.

## AGROALIMENTAIRE

Alain FACELINA – Groupe GLON

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*



Je suis responsable de la gestion de projets et de l'accompagnement au changement sein du Groupe Glon, groupe agroalimentaire.

*Quelle était la problématique ou la nature du besoin que vous aviez ?*

Nous avons besoin de poser les fondations d'une culture projet qui soit commune au sein des entreprises du groupe du Groupe. Ceci pour répondre à des exigences de traçabilité, de pilotage des intervenants externes, de capitalisation sur nos expériences, de management des risques liés aux projets innovants.

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Nous avons choisi les modules projets, documents et processus que nous avons pu totalement adapter à nos méthodes et à notre culture interne.

*Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?*

La facilité d'appropriation de la solution, ses capacités d'évolution, la qualité de l'ergonomie, la culture méthodologique de l'équipe ooPartners qui leur a permis de comprendre rapidement quels étaient nos besoins et ainsi les adaptations à réaliser.

*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et de l'équipe ooPartners ?*

En plus des critères retenus ci-dessus, il faut préciser que l'efficacité et la réactivité de l'équipe ooPartners sont des atouts importants pour maintenir la solution dans le fil des besoins qui évoluent. Cette capacité d'évolution permet à la fois l'appropriation de la solution et sa pérennisation.

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*



Je suis responsable informatique de l'entreprise CARDINAL, entreprise générale de bâtiment implantée dans l'Ouest de la France dont la principale activité est la construction d'ouvrages diversifiés (ex : immeubles d'habitation – plateformes industrielles – centres commerciaux ...) pour des maîtres d'ouvrages privés ou publics.

Il est à noter que l'importance des moyens humains et matériels, mais aussi organisationnels et financiers, fait de CARDINAL une PME réactive et performante.

*Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ?*

Au delà de la recherche d'un outil collaboratif permettant le partage d'informations générales tels que des agendas ou des contacts, nous souhaitions disposer d'une solution logicielle permettant de structurer et de suivre les actions à mener par des intervenants internes sur chaque chantier.

De plus, dans le cadre de notre certification ISO 9001, nous souhaitions que cet outil intègre tous les aspects relatifs à la Qualité (Processus, Documentation, Suivi des actions et des réclamations Clients).

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Nous avons choisi d'implémenter les modules suivants : Agendas partagés – Gestion des contacts professionnels (client / fournisseur / sous traitant) – Base Documentaire – Gestion de Projet et Gestion de la Qualité. Compte tenu de la spécificité de notre activité et de notre organisation, nous avons personnalisé le module Projet de manière à l'adapter à notre approche « chantier ».

*Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?*

La technologie intranet employée m'a rapidement plu car elle permet d'accéder à l'application depuis n'importe quels postes informatiques disposant d'un navigateur internet.

La possibilité d'adapter l'application à notre activité et à notre organisation a également été un facteur prépondérant dans ce choix.

*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution et de l'équipe ooPartners ?*

A moyen terme, je pense que la solution INTRA'KNOW aura un impact réel sur l'efficacité de l'entreprise et qu'elle contribuera à l'amélioration permanente de notre organisation.

Quant aux membres de l'équipe Oopartners, nous avons particulièrement apprécié leur expertise, leur compétence et leur réactivité.

*Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?*



Je suis responsable Qualité au sein de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Nouméa (Nouvelle Calédonie). Nous intervenons au service des entreprises dans un contexte Semi-Public.

La structure concernée par l'application Intra'Know concerne les services habituels de la CCI ainsi que la gestion de l'aéroport international de Tontouta.

*Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ou la nature du besoin que vous aviez ?*

Au départ, nous cherchions un logiciel qui vienne en support à la démarche qualité pour gérer la documentation et les incidents. Nous avions en même temps besoin de trouver une solution de remplacement au logiciel actuel de partage de document. Intra Know nous permettait donc de répondre à plusieurs de nos problématiques.

*Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?*

Nous avons intégré les 3 modules :

- Document : pour structurer la gestion de connaissance inter-services
- Qualité : pour suivre les incidents (NC/RC et dysfonctionnements) et gérer toute la documentation qualité
- Projet : pour mettre en œuvre une démarche commune méthodologique de gestion de projet

Nous envisageons également de déployer à moyen terme le module Processus.


*Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?*

Les critères clé ont été les suivants :

- La réponse multiple à plusieurs de nos préoccupations.
- La technologie compatible avec nos plateformes internes (nous sommes en environnement Mac)
- Les adaptations possibles à nos besoins
- Le prix global de la solution


*Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et aussi de l'équipe ooPartners ?*

En ce qui concerne la solution : la modularité de celle-ci et l'adaptation à des PME et donc à des organisations de notre taille. En ce qui concerne l'équipe ooPartners : la connaissance du monde de l'entreprise, de ses contraintes et la qualité des échanges lors des demandes d'information et des démonstrations ... Même à distance !

	<p><i>Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?</i></p> <p>Je dirige la société AGRIPLAN. Spécialisés dans l'ingénierie d'environnement nous intervenons dans le secteur agricole et les parcs animaliers, pour des missions de conseil agronomique, zootechnique et réglementaire.</p>
<p><i>Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ou la nature du besoin que vous aviez ?</i></p> <p>Notre société était confrontée à un développement important sur tout le grand Ouest et nous n'avions pour gérer notre clientèle et nos dossiers qu'un fichier Excel (multi-colonnes, multi-lignes...cela devait ingérable et surtout inexploitable tant en terme qualitatif que quantitatif. Nous avions le besoin de gérer et de visualiser les aspects de productions / productivité face aux besoins clients en y incluant le facteur temps.</p> <p>Nous cherchions avant tout une plate-forme conviviale, accessible à tous (accès partagé), évolutive. Nous souhaitions pouvoir intégrer dans cette solution nos caractéristiques métiers et des éléments propres à la culture de l'entreprise et de son histoire.</p>	
<p><i>Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?</i></p> <p>Nous avons choisi les modules document, projet, client, agenda.</p>	
<p><i>Quels sont les aspects qui ont été décisifs dans le choix de la solution Intra'Know ?</i></p> <p>Nous avons apprécié l'adaptation aisée à nos besoins propres, la sécurité de l'externalisation et aussi la proximité géographique et la disponibilité de nos interlocuteurs. De plus la mise en place de la solution nous a permis de gagner en efficacité et d'améliorer notre rentabilité interne.</p>	
<p><i>Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution Intra'Know et de l'équipe ooPartners ?</i></p> <p>Un regard neuf sur nos process, une analyse objective du fonctionnement précédent l'installation et un accompagnement à la mise en place de l'outil (pour une perception positive des nouveaux utilisateurs), tout en proposant une ouverture sur les démarches qualités.</p>	

## FILIERE

## Alain COEUDEVEZ - Groupe MICHEL

<p><i>Pouvez vous nous rappeler votre domaine d'activité et votre fonction ?</i></p>	
<p>Responsable de la filière Volaille au sein du groupe MICHEL, nous intervenons dans la nutrition animale et la commercialisation de volaille dans l'Ouest et le Sud Ouest. A ce titre nous sommes créateurs d'une filière qui est référence dans ce domaine : la filière Certi'ferme.</p>	
<p><i>Quelle était la problématique à laquelle vous étiez confrontés ?</i></p>	
	<p>Situés au centre de la filière et en relation permanente avec tous les partenaires (abattoir, éleveurs, couvoir, laboratoires), nous avons des volumes de plus en plus importants à gérer sur plusieurs sites. Nous étions également confrontés à des erreurs de ressaisie, à de multiples listes (chaque site avait sa liste et pas toujours à jour). Nous avons ainsi le besoin d'uniformiser toutes ces méthodes pour pouvoir absorber ce surcroît d'activité et ainsi gagner un maximum de temps au niveau de l'élaboration des documents pour le service planning et de la réponse apportée aux demandes des clients.</p>
<p><i>Quels sont les modules fonctionnels que vous avez choisi d'installer ?</i></p>	
<p>Nous avons mis en place des modules très adaptés à notre métier sur 4 axes : planification, gestion de la qualité, suivi des clients, traçabilité et suivi des réalisations.</p>	
<p><i>Quels sont les résultats concrets ?</i></p>	
<p>Nous avons gagné du temps de traitement ce qui a libéré plusieurs personnes. De ce fait, nous avons pu leur confier d'autres responsabilités. De même, nous avons également gagné en autonomie. Enfin, nous avons gagné en fiabilité de résultats et en retour en terme d'analyse et de pilotage.</p> <p>De plus, les spécificités métiers développées autour de la plateforme nous ont permis d'en construire un standard dans la profession et de le proposer à d'autres organisations, gage de pérennité de cette application.</p>	
<p><i>Quels sont à votre avis les atouts principaux de la solution et de l'équipe ooPartners ?</i></p>	
<p>Nous avons déjà travaillé avec cette équipe sur une plateforme de traçabilité filière. Plusieurs aspects ressortent de nos différentes collaborations :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Simplicité et ergonomie du logiciel</li> <li>- Adaptation des fonctionnalités à notre métier</li> <li>- Equipe réactive et comprenant bien les besoins du client</li> </ul>	

**Vous souhaitez un complément d'information ou évaluer ce qu'une démarche collaborative peut apporter à votre organisation ?**

**Contactez nous - [contact@oopartners.com](mailto:contact@oopartners.com) - 02 99 55 15 03**