

Étude de cas Stimmt AG

Étude de cas : Le cabinet de conseil Stimmt passe à une collaboration SaaS et « met en pratique ce qu'il préconise »

Collaboration « dans le nuage » : une stratégie idéale pour un petit cabinet de conseil
Aucun secteur n'a accueilli la collaboration soutenue par *Software as a Service* avec plus d'enthousiasme que celui des petites entreprises. L'analyse de la stratégie de collaboration SaaS adoptée par Stimmt AG, cabinet de conseil helvétique (15 personnes) spécialisé dans les interfaces utilisateur, explique les raisons de ce choix.

Le cabinet était aux prises avec une plate-forme Lotus Notes fonctionnant sur un parc d'ordinateurs portables Windows et Mac et nécessitant une maintenance quasi-permanente. De surcroît, le fait que les salariés de Stimmt travaillent fréquemment chez eux ou sur le site de leurs clients entraînait une perte de temps due à la duplication des données Notes. Le support de l'infrastructure Notes était décidément une tâche trop lourde pour une petite entreprise de la taille de Stimmt, sans compter qu'il n'était guère envisageable de collaborer à distance avec les clients.

Lorsque la direction décida finalement en 2007 que la situation ne pouvait plus durer, elle envisagea deux possibilités : un environnement informatique centralisé entièrement administré hébergé par un tiers ou une approche SaaS accessible via un navigateur. Finalement, Stimmt choisit la voie SaaS, et ce pour plusieurs raisons. Non seulement le tarif était plus attractif, mais Stimmt pourrait bénéficier de mises à jour constantes et intégrées pour tous les outils choisis ; par ailleurs, les applications SaaS donneraient aux employés une flexibilité maximale au niveau de la création de leurs propres environnements de travail.

La suite d'outils SaaS apporte flexibilité et simplicité

Une fois prise la décision de standardiser ses procédures sur les applications SaaS, Stimmt a choisi quelques outils stratégiques qui, *de facto*, sont devenus sa plate-forme informatique. Les applications Google sont employées pour le courrier électronique et les fonctions de calendrier ; une version à la demande de Confluence Wiki permet une collaboration interne et externe, le stockage de données et la création de tableaux de bord pour cadres dirigeants ; Genius Enterprise Project soutient la gestion de projets et Longjump, alternative bon marché à Salesforce.com (six fois moins cher par mois et par utilisateur), sert non seulement de système de CRM pour Stimmt, mais également de plate-forme de développement d'applications à la demande qui permet au cabinet de concevoir ses propres applications. Tous ces outils sont accessibles aux employés par l'intermédiaire d'un navigateur, où qu'ils se

trouvent, et l'accès aux espaces de travail collaboratifs est fourni en toute simplicité aux clients.

Aux cadres informatiques dont la sécurité est l'obsession et qui pourraient avoir le sentiment que Stimmt n'a pas pris toutes les précautions indispensables, disons que, d'une certaine façon, Stimmt a fait le nécessaire – du fait même de l'infrastructure utilisée. Lukas Karrer, associé fondateur, estime qu'une fois les données stockées dans cette nébuleuse d'applications, il pouvait faire confiance aux fournisseurs choisis pour assurer la sécurité des données de Stimmt. Les employés disposant d'un budget fixe pour choisir leur propre matériel et mettre en place leurs propres infrastructures à distance, il n'avait pas l'impression de prendre des risques. « Tout ce dont ils ont besoin, c'est d'un navigateur en bon état de marche, explique Lukas Karrer. Le reste m'importe peu. Les employés peuvent bien utiliser un ordinateur de bureau ou un ordinateur portable de leur choix : cela m'indiffère. Quant aux sauvegardes sur les ordinateurs des employés, aucune importance, puisque tout est *dans le nuage*. »

Il n'y a pas eu de frais de mise en marche pour les abonnements aux différentes applications. Il n'a fallu à Lukas Karrer et à un seul salarié que deux semaines en décembre dernier pour effectuer toute la procédure de migration et pour l'extraction des données les plus importantes de Notes et leur importation dans les nouveaux outils, puis la configuration de ces outils pour répondre aux principaux besoins de Stimmt. Lukas Karrer estime que le cabinet a investi environ 5 000 euros et 20 journées de travail à temps plein pour adapter et personnaliser les outils afin qu'ils soient conformes aux procédures métier du cabinet. Il continue à consacrer environ un jour par mois à l'administration de ces adaptations personnalisées.

Environnement élégant = moral des employés en hausse et forte impression sur les clients

La stratégie de collaboration SaaS qui a été mise en œuvre a métamorphosé le cabinet Stimmt. La nouvelle mobilité qui en découle a permis un accès permanent aux données. L'ajout de nouveaux contacts est un jeu d'enfant et les abonnements peuvent être ajoutés ou annulés à la demande. Le cabinet est plus performant, tout en gagnant au niveau de la simplicité et de l'efficacité, sans compter que ce surcroît de fonctionnalités technologiques s'est effectué sans dépenses supplémentaires. « Je n'ai pas diminué les coûts informatiques, mais j'ai nettement perfectionné les fonctionnalités tout en améliorant fortement leur côté pratique tant pour nos employés que pour nos clients », souligne Lukas Karrer.

L'adoption de ces nouvelles dispositions n'a posé aucun problème. Les employés en avaient tellement assez de Notes que les réunions se transformaient inmanquablement en une litanie de doléances relatives à la technologie utilisée par le cabinet. Ils

ont adopté à bras ouverts la nouvelle suite d'outils et les griefs se sont tus, à la grande joie de Lukas Karrer qui se réjouit de constater que « le moral des salariés est au plus haut ». Cela étant, il a tiré certains enseignements de cette évolution. Il estime notamment que certains fournisseurs de SaaS semblent réticents à l'idée de renoncer à leur mentalité de fournisseurs de logiciels « sous film plastique ». Ils doivent adapter leur attitude en ce qui concerne les accords sur le niveau de service et faire preuve de davantage de réactivité pour intégrer le feed-back des clients, compte tenu de la flexibilité inhérente de leurs produits. Il a également appris que le SaaS lui permettait d'adopter une démarche plus expérimentale, étant donné que la correction des erreurs était beaucoup plus simple.

Le résultat le plus probant – et le plus inattendu – est peut-être le feed-back des clients, qui sont époustouflés par l'élégance de l'environnement technologique du cabinet. C'est un « plus » indéniable pour un cabinet spécialisé dans la conception d'interfaces utilisateur conviviales. « Les clients voient qu'il est facile de travailler avec ces outils, explique Lukas Karrer. Il faut mettre en pratique ce que l'on préconise. »