

**Étude de cas Sydved AB*****Étude de cas : Sydved transforme la complexité en simplicité***

*L'interface intégrée permet de faire passer l'achat de bois avant les tâches administratives*

Dans une entreprise spécialisée dans l'achat de bois, il n'y a rien de pire que de voir des employés rivés à leur ordinateur et noyés dans des procédures métiers répétitives. C'était pourtant ce qui se produisait dans l'entreprise suédoise Sydved AB, spécialisée dans l'achat de bois, avant que celle-ci ne prenne la décision il y a plusieurs années de transférer une bonne partie de son personnel administratif vers d'autres fonctions. Les salariés avaient donc la possibilité de se rendre sur le terrain afin de gérer la multitude de détails relatifs à la coordination avec les propriétaires forestiers, les récoltants de bois, les entreprises de transport, les clients et les collègues. Auparavant, ces salariés de terrain devaient jongler entre une trentaine d'applications utilisées pour suivre les informations relatives à la récolte, gérer les contrats, générer des rapports et prendre en charge toutes les autres procédures entrant dans le cadre d'un seul et même contrat. Pire encore, ils devaient passer d'un contrat à un autre, ce qui entraînait une combinaison inefficace faite de perte de temps, d'exigences de traitement excessives et de complexité opérationnelle, alors qu'ils auraient dû se rendre sur les sites de récolte, négocier et signer les contrats d'achat. Sans compter la difficulté consistant à saisir et à gérer les informations, puis à les visualiser en devant effectuer d'incessants aller-retour d'un contrat et d'un menu à un autre. L'entreprise était encore pénalisée par la complexité du système, qui nécessitait la mise en place d'un soutien important à son personnel de terrain, dont les fonctions normales sont liées à l'achat de bois et à la gestion de la récolte des forêts et non à l'exécution de tâches administratives. Rien n'était simple. « Ils n'avaient jamais été formés à la navigation dans l'environnement système, explique Roland Persson, directeur informatique ; et, par conséquent, ils ne s'y retrouvaient pas. »

*PEA : La gestion collaborative des processus métiers en toute simplicité*

Le changement est intervenu lorsque Sydved a demandé à ses équipes informatiques possédant les compétences de programmation en .Net et C++ de mettre au point un nouveau système capable de simplifier radicalement la coordination d'un si grand nombre de « pièces détachées ». Le système qui en résulte, baptisé PEA, est un modèle de simplicité collaborative. Il regroupe plus de 25 applications en une seule interface présentée en rangées et colonnes ; elle permet au personnel de terrain, ainsi qu'aux autres employés à tous les échelons de l'entreprise, d'accéder à l'ensemble des contrats sur lesquels ils travaillent, avec le statut de chaque projet, le tout en

un seul coup d'œil. PEA autorise la collaboration en temps réel ; sa capacité à fournir à chaque employé la dernière version du travail effectué en commun ouvre la voie à des processus métiers véritablement collaboratifs. Par ailleurs, les personnels sur le terrain n'ont aucune idée de l'application sur laquelle ils travaillent à un moment donné – ce qu'ils n'ont pas besoin de savoir – étant donné que PEA les dirige pas à pas dans le processus, sans jamais quitter l'interface principale.

Le développement de PEA ne s'est toutefois pas déroulé sans difficultés. Ainsi, le système, conçu à l'origine pour se mettre à jour de manière interactive, a excédé les ressources de la direction informatique de Sydved, ce qui a entraîné une latence inacceptable contraignant les employés à attendre beaucoup trop longtemps les informations souhaitées. « Le temps de réponse est un facteur essentiel, compte tenu du fait que les utilisateurs s'impatientent sans cesse, fait remarquer Roland Persson. Même s'il y a beaucoup d'informations à traiter, ils ne veulent pas patienter ne serait-ce que 20 à 30 secondes. » Pour résoudre ce problème, son équipe a modifié légèrement le système afin d'actualiser les données en mode batch pendant la nuit, de manière à soulager les systèmes informatiques pendant les heures de bureau. Par ailleurs, en cas de nécessité, l'utilisateur peut rafraîchir l'interface, patienter quelques secondes et obtenir à sa guise les données actualisées. Désormais, les employés de Sydved peuvent non seulement visualiser d'un seul coup d'œil le statut de l'ensemble des contrats en cours, mais également le statut de chaque processus ; ils peuvent également obtenir des rappels concernant les tâches spécifiques qu'ils ont à effectuer.

### *Employés sur la même page = avantage concurrentiel*

Roland Persson estime que PEA, qui fonctionne sur des serveurs IBM iSeries et une base de données Oracle, a permis aux salariés sur le terrain de réduire d'environ 20 % leur charge de travail administratif et à Sydved d'éviter une augmentation d'au moins 10 % de son personnel administratif pour répondre à la croissance de l'entreprise. PEA a également renforcé la productivité des employés en leur permettant de visualiser rapidement le statut de l'ensemble des données, depuis la disponibilité du bois jusqu'aux difficultés de récolte et aux coûts. Avec un turnover du personnel de 40 % au cours des 3 ou 4 dernières années, PEA a facilité l'intégration des nouveaux venus, qui peuvent immédiatement visualiser ce qu'ils ont à faire. Si l'on y ajoute les avantages de la rationalisation administrative et d'une meilleure précision des informations disponibles, Roland Persson estime que PEA est deux fois plus performant que le méli-mélo d'applications qu'il a remplacé. De surcroît, PEA a été conçu avec suffisamment de flexibilité pour qu'il soit possible d'ajouter sans difficulté des processus ou des contrats à la volée ; cela constitue un élément essentiel, compte tenu

de la difficulté de prédire tous les domaines d'intervention susceptibles d'être nécessaires pour exécuter un contrat.

Tout compte fait, Sydved a eu raison d'investir dans PEA. Ce nouveau système a réduit le volume des questions et des problèmes qui se posent lors de l'exécution d'un contrat ; il a par ailleurs fait progresser la gestion collaborative des processus métiers, ce qui se traduit par une accélération de la prise de décisions, gage d'avantage concurrentiel. « Là où la confusion et la circulation d'informations erronées régnaient en maîtres, conclut Roland Persson, nous avons désormais des personnes d'horizons différents qui peuvent parler à l'unisson. »