

Des « technos » qui restent au contact des besoins

Les trois lauréats ont en commun l'amélioration de leur productivité, l'accompagnement de leur développement et un meilleur service au client.

Mon premier est courtier en Bourse, mon deuxième fabrique des pièces d'avion et mon troisième offre des services à domicile. C'est le tiercé, dans l'ordre, du Prix de l'innovation PME-PMI. Face aux fortes contraintes de leur métier, ces entreprises ont choisi la technologie la plus efficace, notamment pour améliorer leur productivité.

Comment maîtriser les risques, tel un incendie qui empêcherait de répondre en temps réel aux besoins de ses clients (pour l'essentiel des traders passant chaque jour des ordres de Bourse sur des volumes substantiels) ? Global Equities préfère prévenir que guérir et a mis en place un plan de continuité de son activité en cas de sinistre, depuis le site de secours en zone non inondable à plus de 30 km du siège à l'accompagnement psychologique du courtier, en passant par la réplique de lignes téléphoniques privées de bout en bout.

Comment travailler en même temps, dans différents sites, sur les maquettes numériques des produits relatives à chaque phase de fabrication, et identifier les modifications apportées à chaque étape ? L'équipementier Latécoère utilise un outil de visualisation à la fois léger et détaillé.

Comment communiquer simplement avec 4 000 salariés nomades, 400 000 clients et des candidats en France ? La réponse de Viadom : extranet et site web, développés via Direct News Pro d'Activis et interfacés avec le PGI Navision de Microsoft. ■

Un extranet pour gérer collaborateurs et clients

Viadom améliore peu à peu son site web grâce à la solution de gestion de contenu (CMS) d'Activis. La problématique : gérer à distance, avec un back office informatique commun, les différents modes opératoires des services à domicile de coiffure, ménage et jardinage. Après avoir testé un extranet pour la coiffure, en 2003, afin que les salariés gèrent leur compte et leur planning de disponibilités, la recette est étendue aux autres services. 40 % des 4 000 collaborateurs l'utilisent régulièrement aujourd'hui, contre 10 % en 2003. En 2007, la plateforme web a été connectée au PGI Navision de Microsoft, gage de gain de temps et de qualité du système. Sur internet, les candidats au recrutement renseignent des formulaires spécialisés par métier ; les clients des demandes de service. Pour Christian Lehr, président de Viadom, « le web ne remplace pas le contact humain. Une opératrice rappelle toujours le client pour faire un diagnostic ». De nouveaux services web voient le jour en février 2008 : devis rapide avec description du lieu où le ménage doit être fait pour un rappel téléphonique plus efficace, consultation de son compte et gestion de son abonnement par le client (pour le ménage).

ACTIVITÉ
Services à domicile ou en entreprise.
SIÈGE SOCIAL
Mulhouse.
CHIFFRES D'AFFAIRES
2007
40 M€.
EFFECTIF 2008
4 000 collaborateurs.

TROISIÈME PRIX : VIADOM

Entreprise de services à domicile, elle utilise un système de gestion de contenu web, relié à son progiciel de gestion intégré, pour fluidifier les relations avec ses salariés et sa clientèle.



L'équipe (de gauche à droite) Christian Lehr (président), Valéri (directeur administratif), Régis (Capvision), Laurent Deschamps (sable du développement), Séba (directeur de production d'Activis), Jacques (chef de projet)