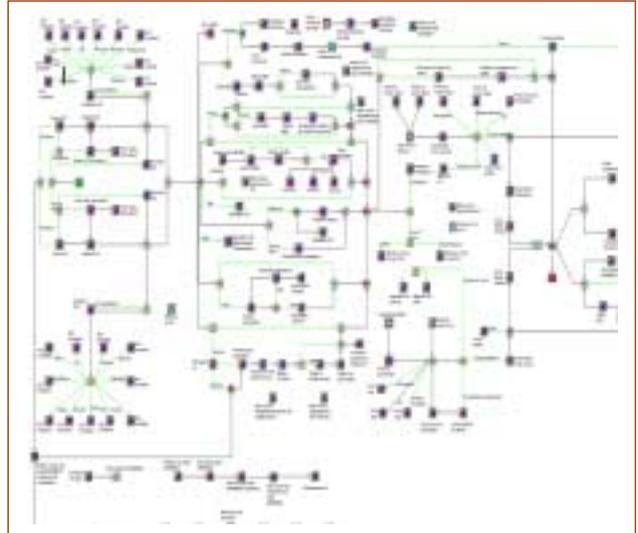




Taylor Nelson Sofres

Taylor Nelson Sofres, n° 1 français des études de marché, d'opinion et de conseil, a choisi W4® pour industrialiser la production de ses études.

Résultat : Un gain de productivité important par la maîtrise de la complexité des processus.



Taylor Nelson Sofres réunit près de 500 collaborateurs répartis au sein de plusieurs centres d'expertise spécialisés par grands types d'activité, et couvrant l'essentiel de la vie économique française. A chacune de ces activités correspond un département d'études.

Les directions transversales assurent la cohérence de l'ensemble, en apportant une attention particulière aux phases de recueil et de traitement de l'information. La Direction Informatique fournit la ressource technologique et la Direction de la Production, au cœur même du métier de Taylor Nelson Sofres, apporte l'ensemble des moyens nécessaires pour mener à bien les enquêtes et en assurer le suivi pour le compte du département d'études.

Une nécessité de collaboration et d'homogénéité

Pour répondre aux problèmes posés par le nombre et l'éclatement géographique des cellules et des acteurs, soit une soixantaine de personnes à la Direction de la Production, Taylor Nelson Sofres a mis en place une infrastructure de contrôle qualité et de travail en groupe.

Pour compléter cette démarche, la société a décidé d'y adjoindre une solution de Workflow, qui permettrait à ses collaborateurs de contrôler la cohérence d'un process stratégique très complexe, au cœur de leur métier : la production des études.

La Direction de la Production, trop souvent perçue comme une boîte noire, souhaitait que son travail devienne parfaitement transparent pour tous et en particulier pour le chargé d'étude "propriétaire" de l'étude.

Les différents acteurs d'une étude devaient absolument être capables de suivre à tout instant son déroulement.

W4®, la solution du problème

Début 1999, la Direction Informatique prend le projet en main sous la responsabilité d'Arnold Haine, responsable des systèmes d'information de production. Celui-ci est rapidement convaincu de la nécessité de mettre en place d'une solution de workflow.

Le cahier des charges est élaboré avec Martin Ader, expert reconnu du domaine. C'est la première fois que Taylor Nelson Sofres entreprend un développement aussi stratégique, qui impacte le cœur même de son métier. Aucun faux pas ne sera donc admis.

En septembre 1999, après avoir passé en revue les principaux outils du marché, la Direction Informatique retient la solution W4[®] et confie à cette entreprise l'intégration du projet.

« L'offre de W4 nous est apparue comme la meilleure pour mener à bien notre projet » déclare Arnold Haine. « W4[®] était le seul produit véritablement adapté à l'architecture intranet et groupware que nous avons décidé de mettre en œuvre dès le départ. »

Moins d'un an du prototype au déploiement

Taylor Nelson Sofres constitue un comité de pilotage d'une dizaine de personnes, chargés d'études et représentants de chaque cellule de la Direction de la Production. Fin décembre 1999, le prototype est validé par la Direction Générale qui donne son aval pour lancer les développements qui sont achevés dès avril 2000.

En septembre commence le déploiement progressif de l'application, à raison de deux départements par semaine. Les utilisateurs reçoivent une formation de 2h30 qui leur permet de disposer de toutes les bases nécessaires pour employer efficacement l'application de workflow mise en place.

Six semaines plus tard le déploiement est achevé. Aujourd'hui, 300 utilisateurs utilisent quotidiennement l'application. Désormais, ils ne sauraient s'en passer.

Maîtrise des procédures, cohésion des équipes

Si la puissance de l'outil est un des facteurs de succès de la solution, son habillage très poussé a contribué à son acceptation par tous.

Les utilisateurs l'abordent via un portail, où ils peuvent trouver rapidement toutes les informations nécessaires dans une Foire Aux Questions, un glossaire.

Les menus sont personnalisés pour s'adapter au profil de chaque utilisateur, qui accède immédiatement au point d'entrée correspondant à son métier.

Un premier bilan permet de constater une meilleure maîtrise et un meilleur suivi des procédures. La formation des nouvelles recrues est facilitée. En effet, le workflow attribue les tâches aux bonnes personnes, au bon moment et permet ainsi de guider l'utilisateur tout au long du processus.

L'information circule de manière fluide et améliore le travail en équipe, la collaboration entre collaborateurs, la cohésion générale de l'entreprise.

La nouvelle application contribue également à l'enrichissement de la mémoire de l'entreprise. Toutes les études en cours ou réalisées sont dorénavant centralisées et rapidement accessibles.

"La compétence des équipes de W4 a été un élément primordial pour nous permettre de conduire ce projet dans les meilleures conditions. W4[®] est la solution transversale de l'entreprise. Cette solution est en train de devenir la colonne vertébrale du système d'information de Taylor Nelson Sofres » conclut Arnold Haine.