

Parole d'utilisateur

Témoignage : Microsoft Office InfoPath



Laurent Dallery,
Responsable Risques et Qualité au
sein de la division Services de
Microsoft France



“Cette solution permet de rassembler efficacement l'information dont nous avons besoin, via de formulaires dynamiques et évolués. L'information collectée peut être aisément réutilisée à travers l'organisation et les processus d'entreprise.”

Microsoft Services en bref

La division Services de Microsoft France comprend 200 consultants et ingénieurs support. Elle mène des centaines de projets par an. Sa mission est d'aider des clients et les partenaires lors de leurs projets afin de concilier leurs enjeux stratégiques avec les impératifs technologiques.

Mission

Trouver une solution simple, flexible, rapide à mettre en œuvre, permettant de fédérer à partir d'un point central toutes les informations concernant les opportunités commerciales services et de supporter les processus qualité associés.

Enjeux du projet

Partager les informations entre les différents intervenants tout au long du traitement commercial et technique des opportunités Services tout en s'intégrant à l'environnement et aux applications métier existants.

Bénéfices

- Une vision globale sur les opportunités services présentant une information structurée en fonction des différentes étapes de leur cycle de vie.
- Une application peu dépendante des changements organisationnels et intégrée aux applications centralisées.
- Une adoption rapide par les utilisateurs.
- Des efforts de maintenance extrêmement réduits.

Microsoft Services automatise le pilotage de ses opportunités commerciales

Afin de permettre aux 120 consultants de Microsoft France de partager les informations relatives à l'avant-vente de leurs missions, tout en s'intégrant aux outils centraux existants, Microsoft Services a déployé une solution riche et évolutive dont la valeur est triple : simplicité de mise en œuvre, souplesse pour s'adapter aux changements organisationnels ou évolutions des outils centraux et niveau d'investissement réduit.

“En lien étroit avec les forces commerciales solutions et produits, la mission de nos consultants de Microsoft Services est de faire en sorte que nos clients et nos partenaires puissent tirer le meilleur parti de nos technologies et réussir leurs projets, en leur apportant une expertise et une méthodologie fortes”, résume Laurent Dallery, responsable Risques et Qualité au sein de la division Services de Microsoft France. En 2003, son équipe mène une réflexion sur la manière la plus efficace possible de partager l'information entre les différents acteurs de la division lors de la qualification et du développement des opportunités commerciales. “C'est un véritable défi”, explique Laurent Dallery. Pourquoi ? “De nombreux acteurs sont impliqués durant un projet : l'ingénieur d'affaires services, le responsable de la réponse et le directeur de projet, les consultants, les gestionnaires de contrat, la cellule Qualité, sans compter les interlocuteurs hors de la division, ingénieurs d'affaires licences, ingénieurs avant-vente produits et solutions, etc. Il faut donc trouver une solution capable de s'intégrer à l'environnement et aux applications métier existantes (CRM, gestion de projets, messagerie, etc.) sans être ni redondant, ni en redevelopper des portions, et qui puisse fédérer les échanges d'informations, le tout dans un modèle de flux tendus dans une organisation qui va extrêmement vite et traite énormément de dossiers.” Des contraintes fortes...

■ Trouver une solution simple et flexible

Microsoft doit son succès à sa faculté d'écouter et de s'adapter au marché, ce qui implique, entre autres, une organisation en perpétuelle mutation. Outre ces optimisations de structures, les outils et bases de données centrales mis à la disposition des collaborateurs du groupe évoluent également régulièrement pour offrir des fonctionnalités de

Microsoft | Services

Parole d'utilisateur

Témoignage : Microsoft Office InfoPath



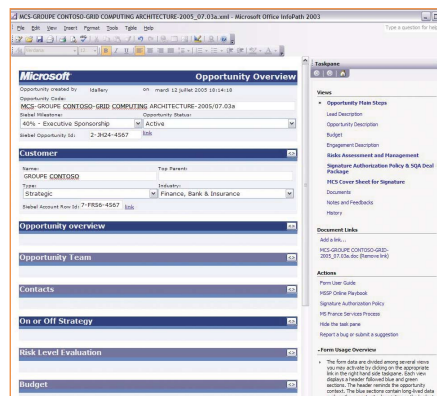
plus en plus puissantes et efficaces. **“La solution ne devait pas nous rendre dépendants d'elle, bien au contraire ! Il fallait qu'elle soit suffisamment ouverte et souple pour ne pas verrouiller l'organisation dans un modèle figé par des processus et un outil. Elle devait également s'intégrer à moindre coût dans le système d'information existant et à venir”**, précise Laurent Dallery. Après une étude BPM (Business Process Management) menée en interne, la division s'oriente vers une solution fondée sur Microsoft Office InfoPath 2003, logiciel permettant de créer des formulaires électroniques, de simplifier les processus de saisie et de partage d'information. **“Cette solution permet de rassembler efficacement l'information dont nous avons besoin, via des formulaires dynamiques et évolués. L'information collectée peut être aisément réutilisée à travers l'organisation et les processus d'entreprise, notamment parce qu'InfoPath supporte nativement XML (Extensible Markup Language) et les services Web pour les connexions aux données des applications centrales.”**

■ S'intégrer à l'existant

En un mois, le projet est validé et déployé. **“InfoPath est très simple à utiliser. Il propose un modèle de création convivial et de modification des modèles de formulaires sans avoir à rédiger de code. InfoPath contient également des exemples de formulaires conviviaux présentant différents scénarios classiques. Pour en créer un nouveau, une fois le schéma de données XML défini, il suffit d'insérer simplement les masques de saisies dans un formulaire vierge. De fait, le développement est très rapide. Il nous a fallu deux semaines pour développer les formulaires et paramétrer le portail d'accès avec une équipe de deux ingénieurs”**, indique Laurent Dallery. Pour Microsoft Services France, cette première version permet d'ores et déjà de suivre l'ensemble des opportunités, de compléter les fonctionnalités des systèmes centraux et renforcer la qualité des procédures. InfoPath est une nouvelle application de Microsoft Office

System, ensemble d'applications, serveurs et services permettant aux utilisateurs informatiques de relever les défis liés aux nouveaux modes de travail induits par la dématérialisation des échanges. À ce titre, le logiciel est naturellement intégré avec Microsoft Office, la messagerie Exchange, etc. Les formulaires sont accessibles via un portail SharePoint Portal Services (SPS) et le stockage des informations est assuré de manière transparente par une base de données SQL Server.

“En exploitant les investissements existants, nous avons réduit le coût de déploiement de la solution. De plus, InfoPath est une application flexible qui exige très peu de maintenance car l'ensemble des paramètres est géré dans des sources de données XML. L'utilisation des services Web permet également de découpler les infrastructures du formulaire de celles des applications centrales”, constate Laurent Dallery. Enfin, InfoPath utilise une interface intuitive, un avantage clé pour une adoption rapide des utilisateurs.



Interface de Microsoft Office InfoPath 2003

■ Transformer la somme de données en connaissance

“Aujourd'hui, l'ensemble des acteurs dispose de toutes les informations pour suivre une opportunité commerciale. Celles-ci sont présentées de manière structurée, en fonction des différentes étapes du processus de traitement, à savoir sa qualification, son développement, en passant par le calcul du budget, la gestion contractuelle et les circuits d'approbation tels que la gestion des risques ou les niveaux de signature”, résume Laurent Dallery. Prochainement, une nouvelle version devrait voir le jour. Au programme, l'utilisation de l'EAI (Enterprise Application Integration), Microsoft BizTalk Server, et l'intégration vers les phases aval du cycle de vie des opportunités. **“InfoPath constitue un client naturel pour BizTalk, étant donné que les deux manipulent les standards XML. Cette future version permettra d'extraire des données, d'intégrer un workflow performant et de faire circuler l'information de manière sécurisée”**, conclut Laurent Dallery.

Panorama de la solution

Les technologies utilisées

- Microsoft® Office InfoPath
- Microsoft® Office SharePoint Portal Server
- Microsoft® Visual Studio et XML Web Services
- Microsoft® SQL Server

À propos de Microsoft Services

Microsoft | Services

La mission de Microsoft Services est de permettre aux entreprises de tirer le meilleur parti de leurs investissements informatiques pour en dégager une plus grande valeur pour leur activité et des avantages compétitifs. Microsoft Services et le réseau de partenaires Microsoft proposent ainsi les services de bout en bout pour la mise en œuvre des solutions adaptées aux besoins actuels et à venir des grandes entreprises.