

| | |
|---|----|
| 1. Executive summary..... | 2 |
| 2. Migration ERP – Finance & comptabilité – Indicateurs | 3 |
| 3. Réorganisation du Support technique | 5 |
| 4. Refonte de la formation et développement du e-learning..... | 7 |
| 5. Accompagnement de la croissance rapide des effectifs | 9 |
| 6. Changement de business model pour la commercialisation des licences..... | 12 |
| 7. Grande enquête sur la satisfaction clients | 14 |



1. Executive summary

Au cours de ma carrière professionnelle, j'ai eu l'occasion de mener à bien plusieurs projets significatifs dans divers domaines, notamment la transformation numérique, la réorganisation des processus et l'optimisation des opérations. Ce portfolio met en avant quelques-unes de ces réalisations récentes.

MIGRATION ERP – FINANCE & COMPTABILITÉ

J'ai supervisé la migration d'un ancien système ERP vers Odoo, intégrant des fonctionnalités clés telles que le CRM, la gestion des licences et la comptabilité. Ce projet a permis de moderniser nos outils de gestion, d'automatiser le reporting des ventes et de mettre en place des indicateurs de performance précis. Ces améliorations ont contribué à une meilleure conformité comptable, à l'efficacité opérationnelle et à une prise de décision plus éclairée.

RÉORGANISATION DU SUPPORT TECHNIQUE

Face à une charge de travail croissante au sein du support technique, j'ai mis en place la solution multicanal Freshworks, permettant de mieux gérer et tracer les demandes clients. En développant une base de connaissances et en instaurant des processus de suivi proactif, j'ai pu améliorer la satisfaction client tout en optimisant les ressources internes et en facilitant le travail des équipes.

REFONTE DE LA FORMATION & DÉVELOPPEMENT DU E-LEARNING

J'ai restructuré nos formations, notamment en découpant les programmes longs en modules plus courts et en développant un modèle de blended learning. Cette approche a non seulement dynamisé les ventes de formations, mais elle a aussi permis d'atteindre de nouveaux marchés grâce à une offre de e-learning plus flexible et adaptée aux besoins des apprenants.

ACCOMPAGNEMENT DE LA CROISSANCE DES EFFECTIFS

Avec l'augmentation rapide des effectifs de l'entreprise, j'ai mis en place des mesures visant à structurer et optimiser le cadre de travail, tout en favorisant le bien-être et l'implication de chacun. J'ai également instauré une gouvernance plus démocratique et une plus grande flexibilité des conditions de travail, ce qui a conduit à une meilleure stabilité des équipes et à une amélioration de la motivation générale.

CHANGEMENT DE BUSINESS MODEL POUR LA COMMERCIALISATION DES LICENCES

Dans le cadre d'un projet pilote en Suisse romande, j'ai dirigé la conversion des licences perpétuelles en abonnements annuels. Bien que l'objectif de conversion ait été fixé à 35%, nous avons atteint 28% en trois mois, grâce à une stratégie de communication claire et à des processus opérationnels solides. Cette initiative a jeté les bases d'une future augmentation des conversions.

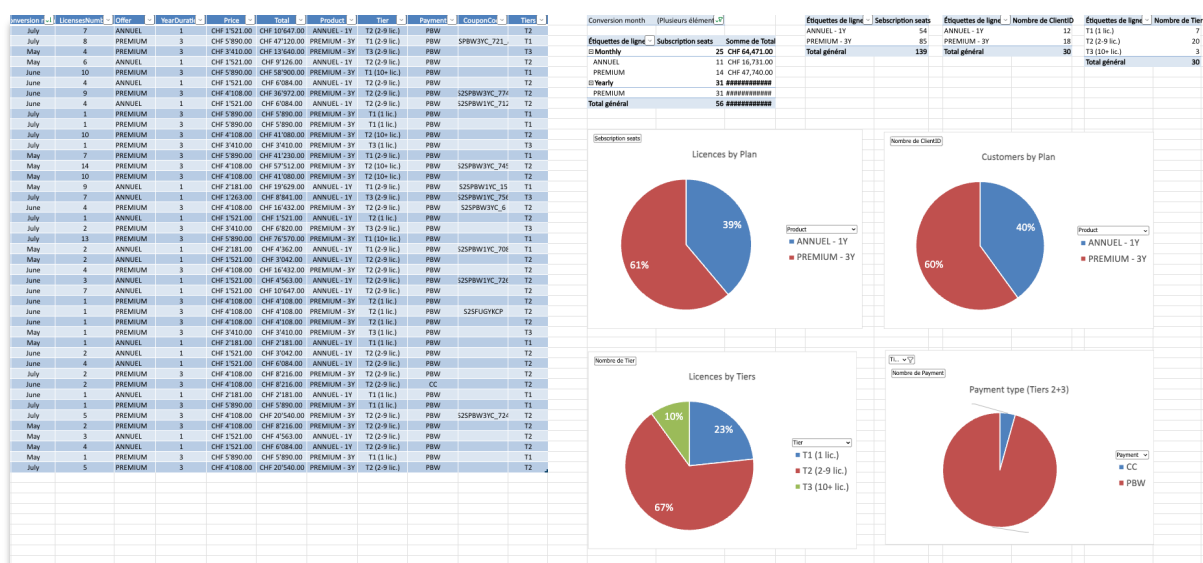
GRANDE ENQUÊTE SUR LA SATISFACTION CLIENTS

J'ai dirigé une enquête à grande échelle pour mieux comprendre la satisfaction et les attentes de nos clients. Jusqu'à ce moment, nous manquions de données précises concernant la satisfaction globale de nos produits et services, ce qui rendait difficile l'identification des domaines à améliorer. Mon objectif principal était de recueillir des retours détaillés afin d'optimiser nos offres et d'améliorer notre relation client.

2. Migration ERP – Finance & comptabilité – Indicateurs

Nous devons revoir complètement notre ERP basé sur une solution « faite-maison » et totalement dépendante d'une seule personne partant à la retraite. De plus, les exigences de la part du groupe en termes de conformité sur les reporting et la comptabilité nécessitaient de s'appuyer sur une solution moderne et fiable.

Le besoin de migrer vers un logiciel ERP du marché était devenu crucial pour nous doter d'outils de gestion modernes et pouvoir délivrer des indicateurs clés pour le pilotage de nos activités.



Objectifs

- Migration de notre ancien système ERP vers une solution intégrée moderne ;
- Automatisation du Reporting des ventes ;
- Intégration de nos différents systèmes d'information (SI) dans l'ERP ;
- Mise en place de nouveaux processus administratifs pour améliorer la clôture mensuelle des comptes et la comptabilisation des produits et charges constatées d'avance ainsi que les mouvements Inter-Company.



Tâches

MIGRATION DE NOTRE ERP

Nous avons choisi Odoo pour remplacer FileMaker, intégrant CRM, gestion des licences, facturation et comptabilité. La migration a transformé toutes les données existantes, assurant une transition fluide sans perturber les opérations.

AUTOMATISATION DU REPORTING DES VENTES

Nous avons développé un module Odoo pour classer les ventes par article et catégorie. Un robot extrait quotidiennement les données de facturation, alimentant notre data warehouse pour générer des rapports de vente automatisés et précis en temps réel.

MISE EN PLACE D'INDICATEURS

Mise en place et configuration d'indicateurs (tableaux croisés, Power BI et autres rapports) pour le pipeline (CRM), le support technique, la vente, le renouvellement des contrats, etc.

MISE EN PLACE DE PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Nous avons implémenté de nouveaux processus pour les clôtures mensuelles et modifié la comptabilisation des produits et charges constatées d'avance, assurant la conformité avec les directives du groupe.

INTÉGRATION APPLICATIVE

Système de gestion de support multicanal : Un module intègre Freshdesk dans Odoo, permettant de consulter et créer des tickets directement depuis l'ERP, offrant une vue détaillée des échanges de support technique avec les clients ainsi qu'une optimisation pour nos techniciens.

Système de gestion de la formation : Un module relie notre système de gestion de la formation à Odoo, associant les inscriptions web à la facturation, simplifiant la gestion des formations et des paiements.



Résultats

Grâce à ces initiatives, nous avons réussi à nous conformer à toutes les exigences comptables et de *Reporting* du groupe. Les automatisations de processus ont non seulement amélioré l'efficacité opérationnelle mais ont également assuré la précision et la rapidité de notre *Reporting* financier, permettant une meilleure prise de décision et un pilotage plus fin de nos activités.

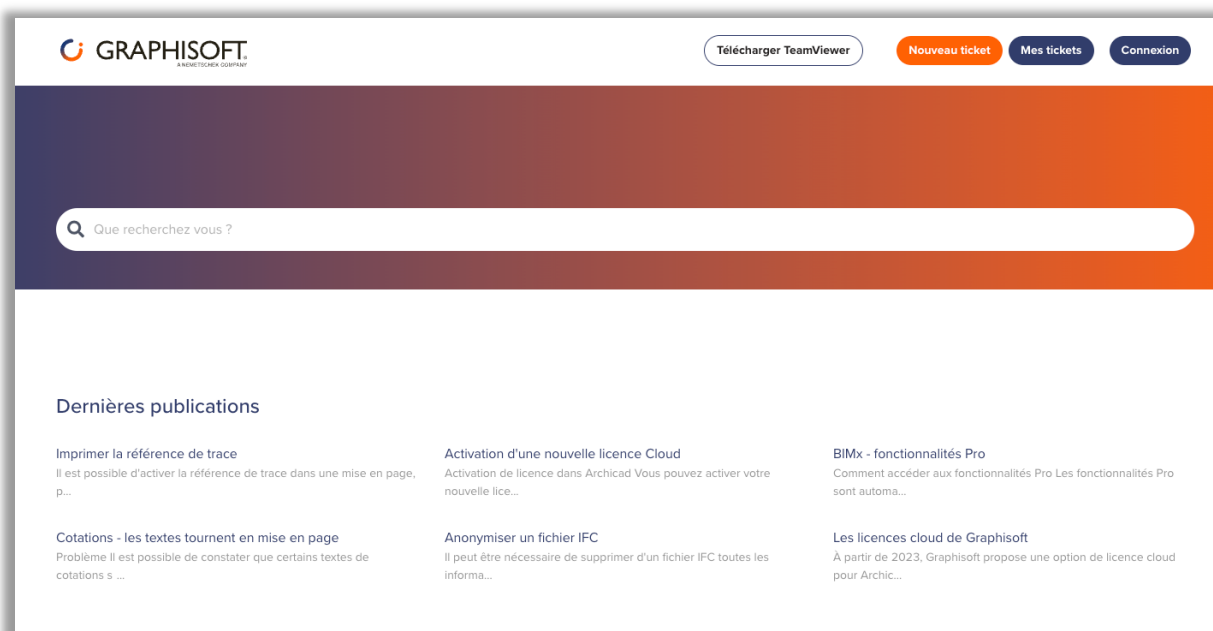
De plus, l'intégration applicative a enrichi notre ERP, offrant une vue unifiée et détaillée des interactions clients et simplifiant la gestion des inscriptions et de la facturation des formations.

3. Réorganisation du Support technique

La situation du support technique présentait plusieurs défis majeurs. La traçabilité des actions de support est insuffisante, avec des enregistrements partiels dans un outil interne, rendant le suivi difficile.

De plus, la hotline est confrontée à une charge de travail croissante, impossible à absorber avec les effectifs actuels.

Ces problèmes compromettent l'efficacité globale du service et soulignent le besoin d'améliorer à la fois les outils de gestion et les ressources disponibles pour répondre à la demande croissante.



Objectifs

Les objectifs sont de **déployer un outil moderne de gestion** des cas afin d'assurer une traçabilité complète des actions de support et de **maîtriser la charge croissante de la hotline** en optimisant les ressources et les processus.



Tâches

MISE EN PLACE DE L'OUTIL DE GESTION FRESHWORKS

Nous avons choisi Freshworks comme solution multicanal pour la gestion des cas de support. Cet outil permet un suivi efficace via des tickets, téléphone, email, chat et formulaires web, garantissant une meilleure traçabilité et réactivité aux demandes des utilisateurs.

DOCUMENTATION ET ORGANISATION DES CAS DE SUPPORT

Nous avons demandé à tous nos hotliners de documenter systématiquement les cas de support. Des niveaux de support (Tier I – II) ainsi que des catégories et classifications précises ont été instaurés, facilitant la gestion des cas, améliorant la traçabilité pour les clients et optimisant le travail des hotliners.

DÉVELOPPEMENT DE LA BASE DE CONNAISSANCES

Pour contenir l'augmentation de la charge sur la hotline, nous avons accéléré la rédaction d'articles pour la base de connaissances. Cette documentation accessible directement aux clients permet de résoudre leurs questions de manière autonome, réduisant ainsi la pression sur la hotline.

PROACTIVITÉ DANS LA COMMUNICATION

Toujours pour limiter la surcharge de la hotline, nous avons mis en place des newsletters destinées à nos clients, les informant régulièrement des bugs, corrections, patches et procédures de mise à jour. Cette approche proactive permet de répondre aux questions avant qu'elles n'atteignent la hotline.



Résultats

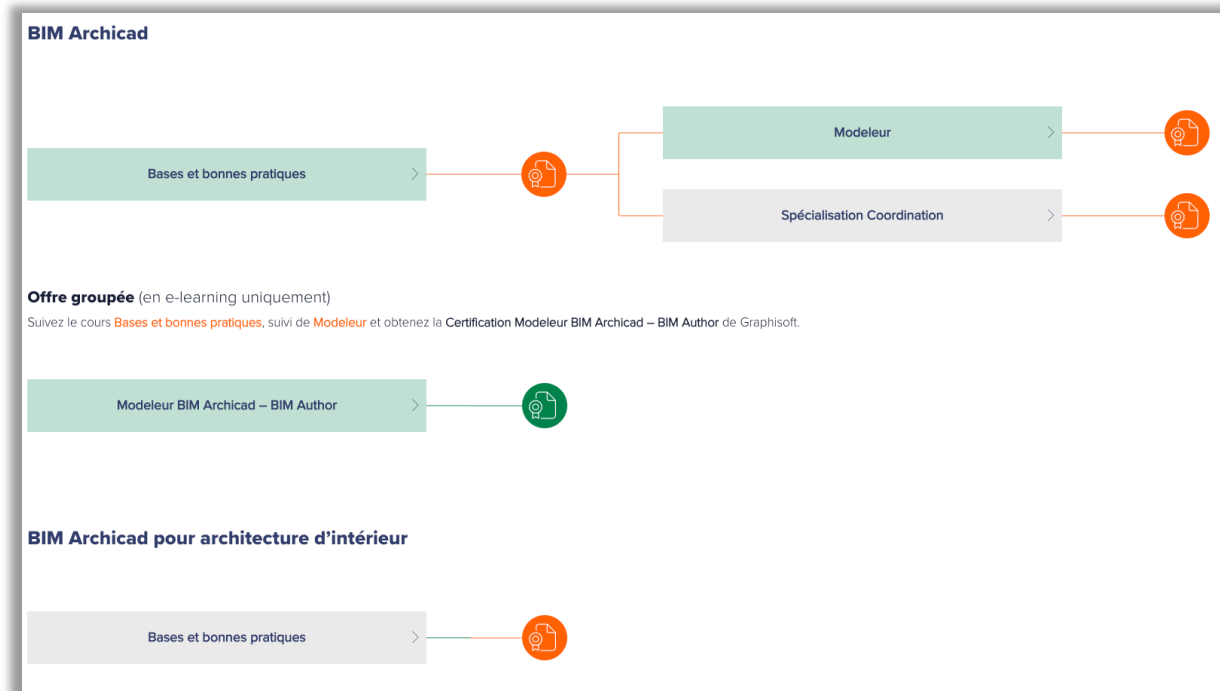
Les résultats obtenus sont très encourageants. Le déploiement du système de gestion SaaS via Freshworks a permis de mettre en place une solution à la fois fonctionnelle et évolutive, adaptée aux besoins multicanaux. Les clients bénéficient désormais d'une meilleure clarté des informations, ce qui a contribué à une nette augmentation de leur satisfaction.

Par ailleurs, la maîtrise de la charge sur la hotline est perceptible, avec une progression plus lente de la charge par rapport à l'augmentation du nombre de clients, grâce à la documentation et aux actions proactives. En interne, l'organisation plus structurée, avec des niveaux de support et des catégories bien définies, a considérablement amélioré la motivation des équipes, rendant leur travail plus fluide et efficace.

4. Refonte de la formation et développement du e-learning

Le programme de spécialisation était en perte de vitesse et ne rencontrait que peu de succès commercial, principalement en raison de la longue durée de formation (5 jours en présentiel).

Le e-learning était quant à lui en plein essor correspondait à une demande de nos clients.



Objectifs

L'objectif de la refonte de la formation est double : d'une part, redynamiser les formations spécialisées qui rencontrent peu de succès en les rendant plus attractives et adaptées aux besoins actuels ; d'autre part, développer une nouvelle modalité de formation en e-learning pour offrir plus de flexibilité et d'accessibilité aux apprenants.

Cette approche vise à moderniser notre offre tout en répondant aux exigences du marché et aux attentes des participants, en intégrant des outils numériques interactifs pour un apprentissage efficace et engageant.



Tâches

DÉCOUPAGE DE LA FORMATION AVANCÉE

Nous avons repensé la découpage de la longue formation « BIM Archicad avancée » en trois modules distincts et plus courts, adaptés aux rôles spécifiques en entreprise : BIM modelleur, BIM coordinateur et BIM management, permettant ainsi une spécialisation plus ciblée et efficace.

DÉVELOPPEMENT DU E-LEARNING

Le développement du e-learning adopte le principe de la classe inversée, offrant un modèle de blended learning. Les cours sont présentés sous forme de vidéos, complétés par des exercices corrigés par les formateurs. Ensuite, des classes virtuelles à distance permettent de débriefer, corriger les erreurs, répondre aux questions et approfondir certains sujets. Cette approche combine autonomie dans l'apprentissage et suivi personnalisé, garantissant ainsi un enseignement plus flexible et interactif, adapté aux besoins individuels des apprenants.



Résultats

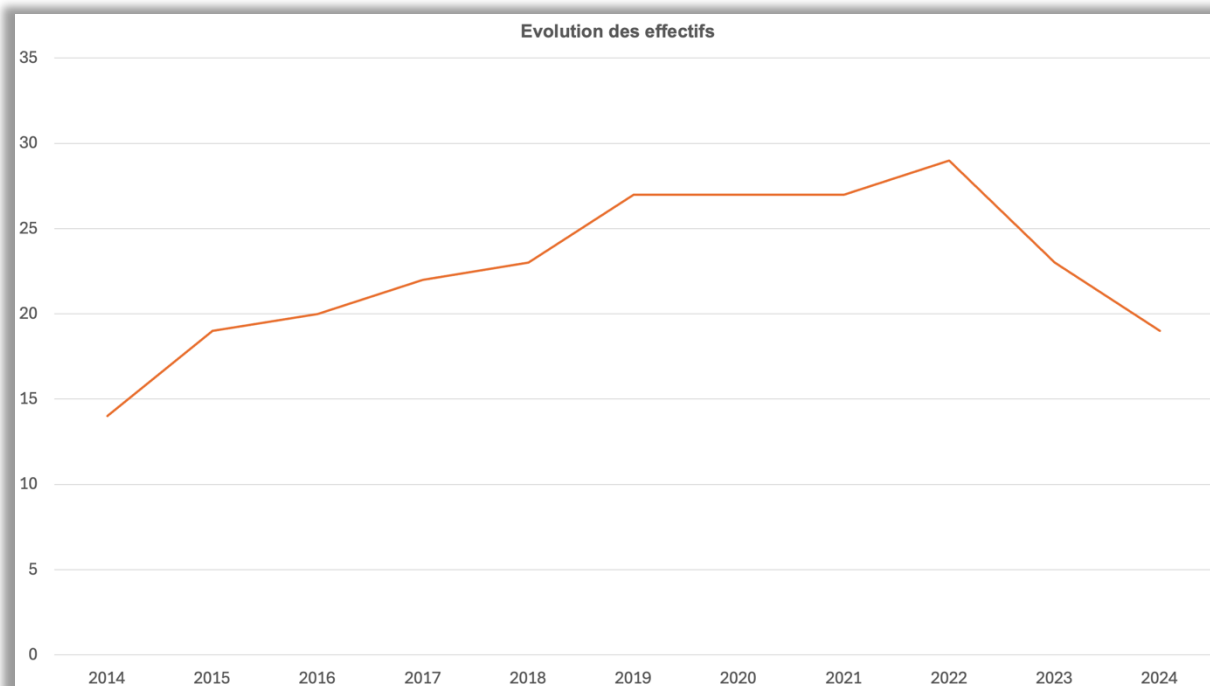
La refonte des formations avancées a été un succès, avec une augmentation des ventes de +20%, redynamisant nos spécialisations.

Parallèlement, nos formations en e-learning, développées dans un contexte international francophone, ont permis d'atteindre de nouveaux marchés. Ces formations ont rencontré un grand succès, avec un taux de réussite quasiment identique à celui du présentiel et aucun cannibalisme des formations en présentiel.

De plus, le taux de satisfaction des apprenants est excellent, avec un NPS de 8-9. Cette approche innovante a non seulement étendu notre portée géographique mais a également confirmé l'efficacité et la complémentarité du format en présentiel.

5. Accompagnement de la croissance rapide des effectifs

L'entreprise a quasiment doublé en cinq ans, passant de 14 à 27 collaborateurs. Cette croissance rapide a changé la dynamique interne et mis en lumière des dysfonctionnements ainsi que des besoins de clarification et d'organisation dans plusieurs domaines.



Objectifs

L'objectif était d'assurer une **organisation optimale** et un cadre de **travail efficace et équitable** pour l'ensemble des collaborateurs. Il s'agissait également de garantir le **bien-être et l'implication de chacun**, essentiels pour maintenir une croissance soutenue et harmonieuse.



Tâches

RÈGLEMENT D'ENTREPRISE

Un règlement a été instauré pour clarifier le cadre de travail et les attentes, créant un environnement structuré et prévisible.

SAISIE DES HEURES

Un système de saisie du temps de travail, conforme à la Loi sur le travail, a été mis en place pour mieux gérer les heures et assurer une compensation équitable, réduisant les inégalités entre secteurs.

ENTRETIENS DE COLLABORATION

Des entretiens bi-annuels ont été instaurés pour définir des objectifs clairs, évaluer les réalisations et discuter des perspectives d'évolution professionnelle.

FLEXIBILISATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

Les conditions de travail ont été assouplies avec plus de télétravail, tout en définissant des jours de présence pour maintenir la cohésion socio-professionnelle.

RÉORGANISATION INTERNE

Réorganisation interne avec la nomination de responsables de secteurs a permis de mieux répartir les responsabilités, faire évoluer des personnes méritantes et clarifier les rôles. Un alignement de la politique salariale a également été opéré.

GOVERNANCE DÉMOCRATIQUE

Passage à une gouvernance démocratique incluant un management par objectifs, une participation accrue des employés aux décisions et une transparence accrue.

COMMUNICATION

Des General Meetings réguliers ont été organisés pour partager les résultats, la stratégie et les objectifs de l'entreprise, renforçant ainsi l'alignement des employés avec la vision de l'entreprise



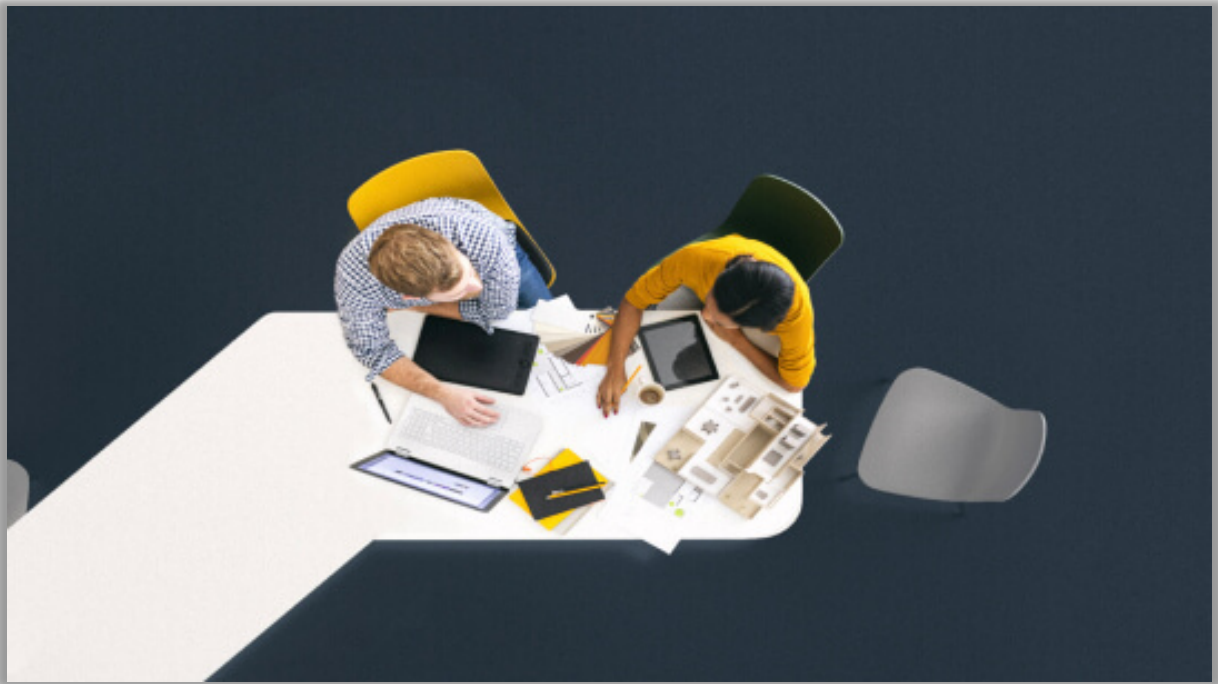
Résultats

Les résultats de ces actions ont été positifs :

- Une baisse du turn-over de l'ordre de 4% pour se stabiliser autour des 10%, indiquant une plus grande stabilité des équipes.
- Une amélioration notable de la motivation et de la satisfaction générale des employés.
- Une réduction des absences de courte durée, de l'ordre de 10%, signe d'un meilleur bien-être au travail.
- Une clarification de la vision et de la stratégie de l'entreprise, permettant à tous les collaborateurs de travailler de manière plus cohérente et alignée sur les objectifs globaux.
- Ces mesures ont ainsi permis de structurer la croissance de l'entreprise, tout en veillant à maintenir un environnement de travail sain et motivant pour tous.

6. Changement de business model pour la commercialisation des licences

La Suisse romande a été sélectionnée comme marché pilote pour un programme ambitieux visant à convertir les licences perpétuelles accompagnées de contrats de maintenance en abonnements annuels.



Objectifs

L'objectif principal de ce programme était de convertir 35% des licences sous contrat en abonnements, un défi crucial pour aligner notre modèle économique sur les tendances actuelles du marché.



Tâches

ANALYSE ET SEGMENTATION DES CLIENTS

Nous avons commencé par une analyse approfondie de notre base de clients, segmentant ceux qui possédaient des licences perpétuelles et évaluant leur potentiel de conversion pour l'année 2024.

CALCUL DES OFFRES DE CONVERSION

Ensuite, nous avons élaboré des offres de conversion attractives, calculées en fonction du nombre de licences sous contrat. Cette étape visait à rendre l'abonnement plus attractif pour nos clients existants.

DÉFINITION DE LA COMMUNICATION ET COORDINATION AVEC LE MARKETING

Une stratégie de communication claire et convaincante a été définie. Nous avons travaillé en étroite collaboration avec l'équipe marketing pour créer la documentation nécessaire à cette transition.

MISE EN PLACE DES PROCESSUS OPÉRATIONNELS

Nous avons mis en place des processus opérationnels rigoureux pour gérer les conversions par sprints mensuels, assurant ainsi une gestion fluide et continue du projet.

ORGANISATION DU SUIVI COMMERCIAL ET OPÉRATIONNEL

Un suivi commercial et opérationnel a été organisé afin de documenter toutes les actions dans notre ERP, garantissant ainsi une traçabilité et une efficacité maximales.

GÉNÉRATION DE KPI

Des indicateurs clés de performance (KPI) ont été générés pour analyser les conversions et ajuster notre approche en cas de besoin.

PARTICIPATION AU GROUPE DE TRAVAIL

Enfin, nous avons activement participé à un groupe de travail international, partageant nos expériences et tirant des enseignements des autres marchés pilotes (UK & US).



Résultats

Après trois mois, nous avons réussi à convertir 28% des licences sous contrat en abonnements. Bien que ce chiffre soit légèrement en deçà de notre objectif initial de 35%, il représente un succès significatif par rapport aux performances des autres marchés pilotes, notamment le Royaume-Uni et les États-Unis. Cette réussite relative est attribuée principalement à une campagne de communication efficace et claire, qui a su convaincre un nombre substantiel de clients de la valeur de l'abonnement.

En conclusion, bien que le taux de conversion n'ait pas tout à fait atteint l'objectif fixé, les actions entreprises et les processus mis en place ont permis de réaliser des progrès notables et de poser les bases d'une future augmentation des conversions.

7. Grande enquête sur la satisfaction clients

À l'époque, nous ne disposions pas de chiffres précis concernant la satisfaction client, hormis quelques données pour la formation et, dans une moindre mesure, pour le support technique. Nous ne connaissions pas le taux de satisfaction global, ni l'usage réel de nos produits et prestations. De plus, sauf quelques rares exceptions, nous ne savions pas exactement ce que les clients souhaitaient en termes de services et de prestations.



Objectifs

Les objectifs de l'enquête de satisfaction sont clairs. Tout d'abord, il s'agit de comprendre les attentes des clients en identifiant ce qu'ils aiment, n'aiment pas, ainsi que leurs besoins et préférences. Cela permettra d'améliorer nos produits et services en détectant les points faibles et en optimisant nos processus internes.

En répondant efficacement aux préoccupations des clients, nous visons également à renforcer leur fidélité et à augmenter la rétention. Identifier les domaines de satisfaction ou d'insatisfaction est crucial pour savoir quels aspects maintenir et lesquels améliorer. Les retours clients fourniront des données précieuses pour prendre des décisions stratégiques et opérationnelles, qu'il s'agisse de développer de nouveaux produits ou d'améliorer ceux existants.

En parallèle, cette enquête permettra d'évaluer la performance globale de l'entreprise et des équipes. Enfin, en prenant en compte les avis des clients, nous renforçons notre image de marque et consolidons leur confiance.



Tâches

CRÉATION DE L'ENQUÊTE

Nous avons conçu une enquête à large échelle via Survey Alchemer, destinée à l'ensemble de nos clients. Le processus a été collaboratif, impliquant un représentant de chaque secteur pour garantir que les questions soient pertinentes et couvrent tous les aspects de nos produits et services. Cette enquête vise à recueillir des données détaillées sur les besoins, attentes et expériences de nos clients, afin de mieux comprendre les axes d'amélioration nécessaires.

ORGANISATION D'UN TIRAGE AU SORT

Pour encourager la participation, nous avons mis en place un tirage au sort avec des prix attrayants. Chaque client participant à l'enquête a une chance de gagner, ce qui stimule leur engagement. Cette initiative permet d'augmenter le taux de réponse tout en valorisant l'implication des clients dans le processus d'amélioration continue de l'entreprise, renforçant ainsi la relation client.

ANALYSE DES RÉSULTATS ET ACTIONS CONCRÈTES

Après la collecte des réponses, une analyse approfondie des résultats a été réalisée. Cette analyse a permis de dégager des tendances claires, révélant les points forts et les domaines nécessitant des améliorations. Sur la base de ces résultats, des actions concrètes et mesurables ont été mises en place pour améliorer nos produits, services et processus internes, garantissant une meilleure satisfaction client et une performance accrue.



Résultats

SATISFACTION GLOBALE DES CLIENTS

L'enquête a révélé une satisfaction globale plutôt positive, avec un Net Promoter Score (NPS) de 66% de promoteurs, 25% de passifs et 9% de détracteurs. Nous avons particulièrement concentré nos efforts sur les passifs, afin de mieux comprendre leurs points d'amélioration. En analysant leurs retours, nous avons identifié des opportunités pour améliorer nos produits et services, avec l'objectif de les transformer en promoteurs à long terme.

PLANS D'ACTION

Nous avons communiqué les points de douleur identifiés aux responsables des différents départements. Un plan d'action a été mis en place pour corriger ces problèmes, incluant l'adaptation des processus internes et le lancement de nouveaux projets. Chaque département est désormais engagé dans des initiatives concrètes pour répondre aux préoccupations des clients et améliorer la satisfaction globale en suivant un cadre bien défini.

AMÉLIORATIONS ET NOUVELLES FONCTIONNALITÉS

Les demandes de nouvelles fonctionnalités et d'améliorations émises par les clients ont été transmises à nos développeurs. Ces retours ont permis de prioriser les évolutions nécessaires pour rendre nos produits plus performants et adaptés aux attentes du marché. Les développeurs travaillent désormais sur des améliorations ciblées, visant à offrir une meilleure expérience utilisateur tout en répondant aux besoins exprimés par nos clients.

AMÉLIORATION DES CONTRATS DE MAINTENANCE

Nous avons également lancé des démarches spécifiques pour améliorer les prestations liées à nos contrats de maintenance. Ces initiatives sont toujours en cours, avec pour objectif de rehausser la qualité des services fournis dans ce domaine. Nous nous sommes concentrés sur

l'optimisation des processus et la satisfaction client, afin d'offrir des contrats de maintenance plus fiables et mieux adaptés aux attentes des clients.