



GrDF
www.grdf.fr

Industrie
Energie

Enjeux

- Améliorer la prise en main et l'utilisation de l'application SIAG (Système d'Information d'Accès au Gaz) ;
- Réduire le délai nécessaire à la prise en compte d'un appel ou d'une demande ;
- Optimiser la performance de l'application.

Solution

- Réviser le processus de conception de l'application en déployant un mode collaboratif entre les différents acteurs, utilisateurs, MOA métier, fonction SI, MOE ;
- Remplacer l'utilisateur au cœur des développements en créant une application intuitive, facile à utiliser et valorisante ;
- S'appuyer sur la technologie Adobe Flex pour élaborer une interface ergonomique, intuitive et simple à utiliser ;
- Réviser le processus métier en facilitant l'accès à l'information dans SAP ;
- Mettre en place un plan de formation pour présenter la nouvelle application.

Bénéfices

- **Gain de productivité**
Grâce à l'ergonomie de la nouvelle interface, au gain de performance ainsi qu'à la simplicité d'utilisation de l'application, la durée d'un appel a été divisée par trois, le nombre d'écrans par lequel passe l'utilisateur par quatre et le nombre de clics par deux.
- **Valorisation des processus métier**
Les utilisateurs profitent d'un meilleur confort d'utilisation de l'application, qui valorise leur fonction et améliore leur opinion positive à l'égard de leur société.
- **Amélioration des performances**
Connectée directement à SAP grâce à LiveCycle, la nouvelle application SIAG 2.0 gagne en performance et en réactivité dans le traitement du flux d'informations.
- **Réduction de temps de formation**
L'ergonomie de l'IHM simplifie l'utilisation de l'application et réduit d'autant les besoins de formation et d'accompagnement au changement.
- **Un ROI rapidement atteint**
Le gain de productivité et l'accélération du time to market apporté par la nouvelle application a permis à GrDF d'atteindre un retour sur investissement rapidement.

Logiciels utilisés

- Adobe® Flex®
- Adobe® LiveCycle® Data Services

GrDF repense l'IHM de ses applications métiers pour mieux adresser les besoins des utilisateurs

En transformant une application métier que les utilisateurs n'ont pas réussi à s'approprier en raison de sa complexité d'utilisation, en une RIA basée sur Adobe® et Adobe LiveCycle®, GrDF se dote d'un outil performant, conçu sur mesure pour et par ses collaborateurs pour faciliter leurs tâches quotidiennes. Résultat ? Une forte adhésion des utilisateurs et des gains de productivité importants.

Comment rendre attractive et performante une application stratégique jugée trop complexe d'utilisation par les utilisateurs ? Quand GrDF est créé en 2007 pour répondre aux exigences de l'ouverture des marchés de l'énergie, cette filiale de GDF SUEZ a besoin de créer ses systèmes d'informations lui permettant d'assurer sa mission : la distribution et l'acheminement du gaz et le développement des raccordements. Pour cette dernière partie de sa mission, l'applicatif, baptisé SIAG pour Système d'Informations d'Accès au Gaz est un outil du métier Développement de GrDF qui s'adresse à quatre typologies d'utilisateurs : le marketing, les ventes en face à face, les ventes à distance et la gestion des partenaires commerciaux. « *SIAG est un système complet, basé sur SAP, avec une base Oracle et un portail d'accès externe. SIAG est une application qui a été développée de façon classique sous SAP, sans effort particulier sur l'ergonomie de l'IHM et la mise en œuvre de restrictions sur le système. Elle a donc été jugée complexe d'utilisation et peu performante* », estime Chantal Alario, Responsable du SI Développement à la DSI de GrDF. Dès le lancement de l'applicatif en juin 2008, les collaborateurs finaux ont exprimé leurs réticences à son utilisation.

En cause, un système trop ouvert en raison de processus insuffisamment formalisés à la mise en place du système, ce qui a rendu difficile l'appropriation, et généré des problèmes de performance qui ne permettent pas aux conseillers de traiter les demandes par téléphone. « *Alors que nous avons déployé un applicatif métier puissant et stable, les conseillers faisaient une saisie manuelle des informations avant d'en refaire une saisie dans l'outil pour ouvrir ou suivre un dossier* », constate Chantal Alario. Ces réticences se sont traduites par des volontés locales de s'équiper de nouveaux outils en parallèle pour mieux gérer les problématiques quotidiennes, générant de nouvelles problématiques de sécurité des données. « *Cette réticence initiale, qui est apparue dès le lancement de l'outil, s'est muée peu à peu en un véritable rejet* », ajoute Stéphane Hirt, Responsable du pôle Outil Métier de la délégation Développement chez GrDF.

Les IHM facteurs essentiels de la productivité

La décision est donc prise de faire évoluer l'outil, mais sans remettre en cause nécessairement la structure existante. Celle-ci couvre en effet l'ensemble des besoins fonctionnels des acteurs du métier bénéficiaire. En revanche, GrDF œuvre à moderniser l'outil. L'objectif est double. « *Nous avons donc besoin d'améliorer la façon dont on exposait les informations aux utilisateurs : l'ergonomie de son interface et par là même les performances* », explique Chantal Alario. Le projet de modernisation du SIAG consiste donc à transformer cette application traditionnelle en une application Internet riche, sans remettre en cause les investissements déjà réalisés et les fondations de l'architecture informatique en place. La première phase de ce projet a consisté à identifier les technologies capables de répondre au cahier des charges. Les contraintes majeures fixées par GrDF posaient d'abord comme exigence une meilleure adéquation de l'ergonomie avec les réalités quotidiennes des utilisateurs ainsi qu'une IHM plus intuitive et ergonomique. Elles exprimaient ensuite la nécessité de pouvoir connecter l'application au socle SAP pour faciliter la transmission du flux d'information et gagner en performance.

“Grâce à Flex et LiveCycle, nous avons pu élaborer une application qui répond parfaitement aux besoins exprimés par les métiers et qui suscite une véritable adhésion des utilisateurs. Cette expérience, qui est un vrai succès, nous a permis de prendre la juste mesure de ce que nous pouvions réaliser en termes de développement RIA avec de tels outils sans pour autant remettre en cause notre socle informatique existant.”

Chantal ALARIO
Responsable domaine SI
pour le développement - GrDF

GrDF réalise un prototypage de l'application SIAG 2.0 à partir de deux solutions technologiques distinctes. Ce Proof of concept est utile pour vérifier la faisabilité du projet, mieux cerner le périmètre de la nouvelle application et s'assurer que la solution retenue réponde parfaitement à ces exigences. « *Le choix d'utiliser Flex repose sur quatre critères principaux : pour sa flexibilité sur la conception des IHM ; pour son potentiel quant à l'ergonomie ; car c'est une solution éprouvée sur des applicatifs industriels de type SAP ; car Flex nous permet de nous affranchir de SAP EP et ainsi de préparer la montée de version SAP CRM5 vers SAP CRM7* », explique Chantal Alario. Flex est donc retenu pour concevoir l'IHM. La solution est complétée par LiveCycle pour connecter l'application à SAP, faciliter le flux des données entre les deux et au final gagner en fluidité d'utilisation du SIAG et en performance.

Concevoir l'application à partir des actions quotidiennes des utilisateurs

Une fois le choix technologique entériné, GrDF s'entoure de deux partenaires. Le fournisseur historique de TMA (Tierce Maintenance Applicative), CAPGEMINI, qui se consacre plus spécifiquement sur la façon dont les services métiers sont exposés. L'autre, SQLI, est spécialiste de Flex et travaille sur la façon d'afficher ces informations vers les utilisateurs. « *Nous avons ensuite travaillé sur la production de deux lots, le premier étant à périmètre réduit mais positionnant l'application SIAG sur l'avenir, et l'autre proposant un périmètre fonctionnel élargi* », explique Chantal Alario.

L'association de deux intégrateurs sur un même SI n'est pas classique et n'est pas sans poser des difficultés organisationnelles. « *J'ai particulièrement apprécié le professionnalisme et le travail en collaboration de CAPGEMINI et de SQLI. Avoir deux intégrateurs sur une application pose des difficultés d'organisation, de planning et contractuelles de limites de responsabilité. Mais nous avons besoin de l'expertise SQLI sur Flex ainsi que de la connaissance de CAPGEMINI sur notre système. SQLI a parfaitement su nous accompagner dans l'élaboration de l'IHM en apportant les compétences et les profils complémentaires pour mener un tel projet à bien* », ajoute-t-elle.

La transformation de cette application métier classique en une RIA conduit GrDF à rassembler de nouvelles compétences et à réviser les processus de conception de l'application. Un ergonomiste et un directeur artistique se joignent à l'équipe Métier et Développement. « *Nous avons mis des ateliers de travail en place, réunissant les utilisateurs finaux, venus exprimer leurs besoins, avec les équipes Projet. Cet échange a été très fructueux et est la base du développement de SIAG nouvelle génération. Nous sommes partis des gestes quotidiens des utilisateurs. Cela a alimenté SQLI et l'ergonome, donné un sens au développement de l'interface mettant en évidence des façons de faire qui n'avaient pas été prises en compte dans la première version de SIAG* », confie-t-elle. Des échanges fondateurs pour la nouvelle version de l'application, qui ont été rendus possibles par la souplesse et la rapidité de développement sous Flex : « *Nous n'aurions pas pu mener de tels ateliers de travail avec autant de richesses sans Flex. Nous avons organisé deux sessions de travail par semaine. Entre les deux sessions, SQLI travaillait à mettre en forme les besoins exprimés par les utilisateurs. Nous avons donc pu progresser, élaborer l'ergonomie grâce à la souplesse et la rapidité de production de Flex* », estime Stéphane Hirt, avant de préciser : « *Ce processus de travail collaboratif et itératif, associant les utilisateurs, la MOA, la MOE facilite la contribution des acteurs métiers. Il apporte toute la souplesse dont nous avons besoin pour élaborer un SI métier, et sécurise l'adéquation entre les besoins et l'application finale* ».

Une application qui fait l'unanimité

En associant les utilisateurs finaux à la conception de l'application tout au long du cycle de production, GrDF s'assure donc avant tout de la qualité des IHM, en réponse à des besoins métiers tels qu'ils sont définis par « *le terrain* ». À l'inverse d'un développement classique, la MOA est totalement responsabilisée et l'expérience de l'utilisateur est au cœur de cette conception. Mais l'association des utilisateurs finaux en amont du projet a d'autres vertus : « *Nous savons également que ces utilisateurs qui ont contribué à concevoir la solution sont ensuite ses meilleurs porte-paroles vers l'ensemble des collaborateurs et utilisateurs* », précise Chantal Alario.

Un bloc initial de SIAG 2.0 est lancé après quatre mois de travail, auprès des 800 utilisateurs potentiels. Une version beaucoup plus complète est déployée 5 mois plus tard. Sur le plan de l'ergonomie, l'IHM est une petite révolution : elle bascule d'un mode d'affichage type données, vers une interface graphique moderne. « *La satisfaction des utilisateurs est très forte. L'outil n'est plus perçu comme contraignant, mais il leur paraît avoir été réalisé sur mesure pour répondre à leurs besoins quotidiens. Grâce à l'IHM réalisée sous Flex, la saisie des informations se fait désormais directement dans le système, pendant la communication téléphonique. La performance a également été améliorée, avec une plus grande réactivité de la solution, des réponses aux recherches plus rapides que dans la version précédente. Les retours sont extrêmement positifs et enthousiastes* », se réjouit Stéphane Hirt.

Les gains de productivité apportés par la nouvelle IHM et l'amélioration des performances sont chiffrables. Le temps nécessaire pour traiter un appel est passé de 10'50 à 3'40 mn environ, le nombre d'écrans par lequel l'utilisateur doit passer a été diminué de 46 écrans à 10, et le nombre de clics générés par l'utilisateur est passé de 187 à 90. « C'est un succès incontestable, qui nous a permis de prendre la juste mesure de ce nous pouvions réaliser avec les technologies RIA sans remettre en question notre socle d'outils, comme SAP. Au contraire, c'est un projet qui nous a permis d'optimiser notre SI et de capitaliser sur la robustesse des systèmes socles existants tout en innovant pour faciliter l'utilisation des outils », confirme Chantal Alario.

Dans un futur proche, de nouveaux développements à partir des solutions Flex et LiveCycle sont envisagés pour couvrir l'ensemble des fonctionnalités du SIAG. « C'est un projet qui a prouvé le bénéfice des RIA dans une perspective d'amélioration des processus métier. Nous devons à présent identifier les opportunités de mise en œuvre de ces technologies sur d'autres applications, afin de permettre aux utilisateurs de se recentrer sur leur métier, que ce soit la sécurité, le conseil aux prospects et clients, la gestion des réseaux de gaz et plus généralement pour améliorer la performance de GrDF », confie Chantal Alario.



FICHE D'IDENTITÉ GrDF

Filiale de GDF SUEZ, créée le 31 décembre 2007, GrDF assure la gestion des réseaux de distribution de gaz naturel en France dans un contexte nouveau. Principal opérateur du réseau de distribution de gaz naturel en France, avec 46 000 salariés, GrDF exploite le plus long réseau d'Europe : 190 200 km.

GrDF en chiffres (2009)

- 190 200 km de réseau, pour un investissement de 729 M€ ;
- 9 340 communes desservies ;
- 11 millions de consommateurs raccordés ;
- 11 842 collaborateurs dédiés au gaz naturel ;
- CA de 3,1Md€.

