
AUTOMATISATION

L'automatisation est quelque chose sur lequel nous avons travaillé consciencieusement en étudiant différentes méthodologies, notamment le PMI (Project Manager International). Les phases sur lesquelles nous avons automatisé sont les suivantes :

1- Analyse

À ce stade, nous avons analysé toutes les tâches effectuées chez Smart et avons mesuré le temps nécessaire pour les réaliser. Nous avons classé ces tâches par type (administratif, conseil...), importance (prioritaire ou non) et évalué les risques liés à une mauvaise exécution. Une fois cette analyse réalisée, nous avons établi un rapport détaillé pour prendre des décisions concernant l'automatisation.

2- Systématisation

La systématisation s'est déroulée en trois étapes.

- Formation de l'équipe

Une meilleure connaissance du domaine permet d'être plus résolutif et d'optimiser les délais, tout en prévenant les problèmes de stress psychosocial. Dans cette partie, nous avons créé une Wiki, où tout le nécessaire pour le travail quotidien est accessible, depuis l'utilisation du CRM jusqu'à la gestion avec l'administration et les partenaires. Cela nous permet d'économiser du temps en évitant les recherches ou les doutes.

- Protocoles de travail

À cette étape, nous avons également établi des protocoles de travail pour optimiser les délais, homogénéiser les pratiques et améliorer les systèmes de travail afin d'accroître la productivité et la rentabilité du projet.

- Archivage et documentation

Nous avons mis en place un système d'archivage grâce à notre partenaire spécialisée en archivage et documentation, qui nous permet de trouver un document en moins de 10 secondes. Les partenaires ont accès à toute cette documentation via le CRM. Dans l'exemple, vous pouvez voir mon utilisateur, masqué pour des raisons de protection des données. Les partenaires peuvent :

AUTOMATISATION

- Accéder à tous les documents.
- Modifier directement leurs informations personnelles et leurs coordonnées bancaires.
- Consulter leurs travaux avec Smart Ib, y compris le détail de l'activité.
- Utiliser le simulateur de coûts

Nous disposons également d'un système de partage de fichiers sur MS TEAMS où sont stockés les documents du registre des coopératives. Réduire le temps de recherche d'informations et de documentation à 10 secondes a eu un impact significatif en augmentant la productivité de 90 %.

3- Technologie

Comme vous pouvez le voir dans l'infographie, nous avons essayé de développer notre propre logiciel depuis 2015. Cela a représenté une somme considérable d'argent. Bien que cet argent n'ait pas été dépensé directement, chez Smart Ibérica, nous sommes fermement convaincus que le temps, c'est de l'argent. Ainsi, en évaluant le temps et les ressources financières investis dans le développement de notre propre outil d'automatisation, le montant dépasse les 700 000 €.

Le premier outil a été développé par Julek.

Le deuxième outil a été réalisé avec un fournisseur espagnol avec lequel nous sommes actuellement en litige, car il réclame un paiement supplémentaire alors que le programme ne fonctionne pas.

Nous sommes d'avis que l'automatisation doit servir à réduire le temps de travail pour tous les partenaires, et non à décharger les conseillers pour le transférer aux partenaires. Cela nous rend non compétitives sur le marché et va à l'encontre des principes coopératifs. Le principal problème rencontré était l'incapacité à l'intégrer à notre CRM. Notre CRM est autorisé par l'administration publique pour l'intégration, et si le programme génère des erreurs dans le calcul des factures ou des paies, par exemple, le fournisseur du programme en est responsable et dispose d'une assurance pour rembourser les pertes financières éventuelles. Cela offre une sécurité pour notre coopérative.

AUTOMATISATION

Cependant, grâce à notre CRM, nous avons automatisé les processus de comptabilité et de paie. Si ces processus ne sont pas connectés au programme d'autogestion, nous automatisons d'un côté tout en imposant des tâches manuelles à haut risque de l'autre. Par exemple, si le programme gère les factures mais que l'équipe comptable doit les traiter manuellement, nous investissons non seulement plus de temps dans cette tâche, mais nous nous exposons également à un risque accru d'erreurs humaines qui pourraient coûter cher à notre coopérative.

De plus, conformément aux recommandations de notre délégué à la protection des données, la législation européenne sur la protection des données nous oblige à réaliser une évaluation de la cybersécurité. À cette fin, nous avons fait appel aux services de CINDE.

En conclusion, les coûts de maintenance et de gestion s'élevaient à 32 000 € par an, dans le meilleur des cas. Cela comprend la maintenance et les mises à jour de la plateforme, le support informatique 24h/24 et 7j/7 pour résoudre les erreurs système et prévenir les problèmes, l'achat de deux serveurs indépendants pour les sauvegardes sécurisées et le stockage des données, la mise en place de protocoles de cybersécurité pour faire face à différents scénarios de cybercriminalité, etc. Il ne s'agit pas seulement de savoir si nous sommes capables de gérer notre propre programme dans le cas où nous rencontrons des problèmes avec Office 365.

Face à cette situation, en 2022, nous avons de nouveau fait appel à CINDE pour réaliser un audit de cybersécurité. Le rapport a donné des résultats très positifs, car en externalisant notre CRM et Office 365, nous déléguons la responsabilité à des tiers, ce qui nous permet de demander des comptes et limite notre responsabilité.

L'option d'automatiser via un outil éprouvé comme le CRM n'est pas seulement pratique et sécurisée, mais aussi la solution la plus efficace.
