

Pierre Stassen: de l'ERP aux solutions mobiles ergonomiques



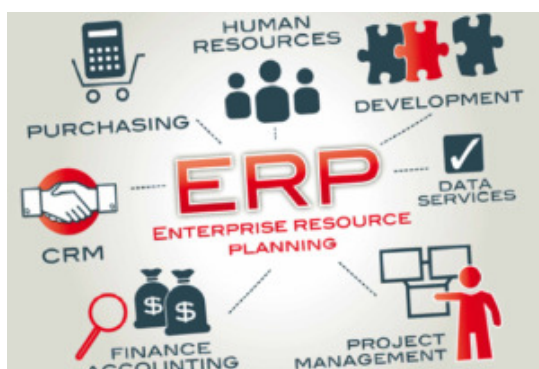
Parce qu'il connaît les limites d'un ERP, il a développé Mobinome, qui facilite la liaison entre le back office et l'opérationnel sur le terrain.

« J'ai développé un produit qui commence là où ceux que je vends depuis toujours s'arrêtent »

Pierre Stassen, licencié en sciences commerciales et économiques (Ichech Bruxelles, 1996) a démarré sa vie professionnelle **dans une société de bourse**. Fraîchement diplômé, il s'est associé à Stéphane Van Dessel (le filleul de Vincent Van Dessel, président d'Euronext Bruxelles) lorsque ce dernier a décidé de reprendre la petite société de bourse bruxelloise Gestrabel. Déjà l'informatique : « **on a été les premiers à proposer du routage d'ordres de bourse par internet : c'était il y a vingt ans** ».

Après 4 ans d'activité et une fois la société de bourse redressée, les associés sont partis chacun de leurs côtés. C'est ainsi que Pierre, associé à son frère Vincent, a choisi de créer Bside (<https://www.bside.be/>), en 2000.

Un trader qui s'investit dans l'informatique



« Mon frère et moi, on était un peu à l'affût d'opportunités, explique

Pierre Stassen. Je m'étais formé sur le tas à l'informatique. Autodidacte complet, j'ai compris qu'en ce début de siècle, **le web devenait le nouvel environnement où il était possible de faire des affaires**. Et puis, dans mon métier de trader, j'avais vu passer des milliers d'ordres d'achat en bourse autour de Yahoo, de Google. **Il ne fallait pas être devin pour comprendre qu'il fallait s'y investir** ».

« Au départ, on était plutôt une petite agence web « classique », avec un graphiste et un développeur. Notre particularité ? **On faisait ce que les autres ne voulaient pas faire**. Par exemple, l'une de nos premières missions a été de créer un portail pour une société active dans le recouvrement de créances. On lui a conçu un service qui permettait à ses clients d'avoir accès « en live » à l'état d'avancement du recouvrement, dossier par dossier ».

Cette interface était évidemment reliée à un ERP (Enterprise Resource Planning), un système d'information qui permet de gérer et suivre au quotidien, l'ensemble des informations et des services opérationnels d'une entreprise. « Cela nous a donné le goût de l'ERP qui correspondait bien à notre intérêt pour l'analytique et le monde du business ».

Déjà, l'interface web créée pour faciliter le traitement des données et l'usage que les utilisateurs pourraient en faire, **annonçait les futurs développements de Bside.**

Des ERP pour les PME

En 2005, Bside devient partenaire revendeur du produit Microsoft Dynamic Nav (<https://pipol.com/technologies/erp-crm/dynamics-nav/>)

glid=Cj0KEQjwpfzOBRC54uqL1qyPzvQBEiQAU0ccNwTUWTL3QOAIInTiaPEZwj3rYM_c1dPR72O_CH7IHwcaAiuF8P8HAQ), une des plus importantes solutions ERP internationales. « Ce partenariat nous a permis de créer une nouvelle activité au sein de Bside: **la conception d'ERP dédiés aux besoins des PME** ».



Son premier client sera le groupe Dufour (<https://www.dufour.be/>) à

Tournai, client historique et fidèle de Bside. « Il nous a inspiré dans de nombreux choix stratégiques. Dès le début, nous avons été amenés à fusionner cette activité avec nos interfaces Web (comme, par exemple la création d'e-shop synchronisés avec l'ERP de gestion de commandes). **Cette logique d'interfaçage ERP-Web est devenue notre métier et notre plus importante plus-value en tant que société IT** ».

Durant une dizaine d'années, l'entreprise tournaisienne va multiplier les projets pour une centaine de clients ... de l'implémentation d'ERP pour de petites, moyennes ou grandes entreprises comme Dufour, Delory, Scaldis (<http://www.scaldis.be/fr/accueil.aspx>), au développement de sites web pour des institutions publiques (communes, maisons du tourisme, etc...).

Comment a évolué votre métier ? De l'ERP à l'interface mobile

Des projets qui concernent à la fois la création de l'ERP mais aussi sa maintenance. « Comme on travaille avec des entreprises locales, **l'approche satisfaction du client est essentielle. Si on se plante sur un projet, notre réputation est complètement anéantie** ».

Bside va donc peaufiner son service et privilégier la co-construction de nouveaux services, en relation étroite avec les besoins du terrain remontés par les clients. « **Dans nos relations clients, on a toujours été l'interface, le facilitateur.** La technologie pour la technologie n'a aucun intérêt. Avec l'évolution des technologies web et celle de leurs protocoles d'échange, on a progressivement pris du recul par rapport à la construction des ERP. Finie la **concentration de tous les modules fonctionnels utiles à la digitalisation des flux d'une entreprise au sein d'un et d'un seul environnement de travail (framework) ERP...** »



Un ERP qu'il fallait évidemment « tordre et retordre » à chaque projet. « Des

solutions qui amenaient parfois les techniciens à le dénaturer complètement **pour lui faire faire tout et n'importe quoi.** Tout cela pour n'avoir qu'une seule application ».

Cette obstination à vouloir tout intégrer dans l'ERP va avoir des conséquences:

- dénaturation d'un produit extraordinaire ;
- difficulté à suivre les mises à jour ;
- explosion des budgets, avec une licence ERP par utilisateur.

« Nous avons donc décidé de nous inscrire, partiellement, en marge de la philosophie de la famille des produits que nous vendions jusqu'alors, explique Pierre Stassen. On a repensé les projets à long terme, en y intégrant des solutions mobiles. Tout en intégrant les préoccupations à court terme de nos clients : ergonomie intuitive, déploiement progressif de modules, expertise par module ».

Des solutions développées avec les clients

« Pour bien démarrer, on a d'abord créé une liste des priorités des entreprises, une sorte de « roadmap » des besoins de terrain et des développements nécessaires. Histoire de disposer d'un **horizon réaliste de création d'applications** correspondant chacune à un module fonctionnel ».

Cette nouvelle orientation de l'activité de l'entreprise a été consacrée par **le lancement d'un projet commun avec deux entreprises wallonnes** : les groupes Dufour et Wanty (<http://www.wanty.eu/>).

« Ils nous ont demandé de concevoir avec eux et pour eux une application mobile, **une sorte de trousse à outils numériques de l'opérateur sur chantier**. Elle devait intégrer par exemple la **gestion électronique des documents (GED)**. Celle-ci permet à un opérateur qui a oublié chez lui sa carte d'identité ou son autorisation d'accès au site de pouvoir rentrer sur un centre SEVESO. La GED permet aussi la digitalisation des plannings de collecte des déchets (Dufour), le suivi des inventaires de matériel disponible sur les chantiers... « .

De l'ERP à ERM2 – Enterprise Resource Mobile Management

Des opportunités, des besoins émanant du terrain qui ont amené la direction de Bside à prendre une décision stratégique pour le futur de l'entreprise. Une décision qui répondait aussi aux limites connues de l'usage d'un ERP.

Quelles sont-elles ? « **On fait de l'ERP depuis dix ans et on en vend de moins en moins**. Le secteur s'est concentré autour de 3 à 5 grands acteurs de l'ERP, des géants face auxquels il est difficile de se positionner. Je revivais un peu ce qu'on avait vécu avec notre société de bourse : **on devait se démarquer de nos concurrents** (qui ne nous laissaient que très peu de place étant donné leur taille) **en offrant des services supplémentaires** qui allaient nous différencier. **On a toujours capitalisé sur les limites d'un métier ou d'une technologie** ».

Clairement, les limites fonctionnelles de l'ERP, c'est le côté rébarbatif de la saisie des données et la rupture avec l'opérationnel qui ne se trouve jamais dans l'ERP.



Bside s'est donc repositionnée sur cette niche : « **on a choisi de se concentrer**

sur l'opérationnel, tout en gardant l'ERP qui reste le maître des données. On a positionné notre nouvelle application, Mobinome (<http://www.innovatech.be/innovations/mobinome-solution-mobile-de-gestion-des-ressources/>), comme une brique liée à cette base de données entrantes et sortantes. Et, grâce à elle, on en élimine les contraintes les plus rébarbatives, comme l'encodage. **Notre challenge, c'était de faire accepter aux opérateurs de terrain leurs implications nécessaires dans la digitalisation du flux opérationnel**. Pour cela, il fallait créer une **ergonomie ultra-simple et une méthodologie d'apprentissage par grappe d'utilisateurs**.

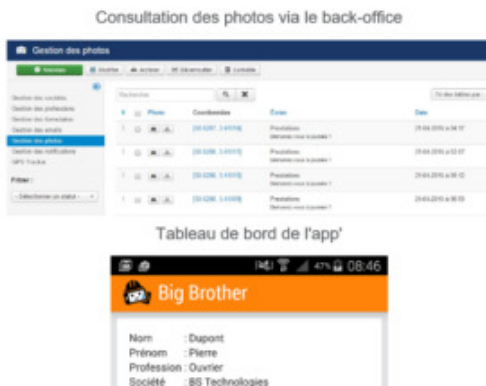
Une formation de 90 minutes!

« Pour y arriver, on a **multiplié les réunions de suivi** avec les responsables RH, IT, les chefs d'équipe, les responsables de projets particuliers et les opérateurs de terrain : au bout d'une semaine, ils ont pris en main toutes les fonctionnalités de Mobinome. Chez Technord (<http://www.technord.com/>), par exemple, chaque semaine on forme 15 nouveaux utilisateurs. Durée

de la formation ? Une heure trente. Ensuite, il n'y a même plus besoin de helpdesk.

Du coup, depuis que la création d'ERP n'est plus notre core-business principal, les anciens concurrents deviennent des partenaires. Désormais, au lieu d'être concurrents et de risquer de perdre les marchés, on travaille ensemble, on offre des solutions complètes et on gagne à deux ».

Mobinome



Mobinome assure la planification et le suivi des “ressources” utilisées lors de

ces projets d'intervention. Et par “ressources”, on entend aussi bien :

- la gestion du personnel (techniciens, réparateurs, agents commerciaux...) opérant sur site ;
- la gestion des heures prestées ;
- le pointage de l'utilisation des équipements, matériels, outils de chantier ;
- les intervenants de terrain sollicités.



Clientèle-cible: des sociétés de services, de toutes tailles (mais **surtout des PME**), qui sont amenées à **effectuer des interventions techniques sur site**. Et cela peut tout aussi bien être des entreprises dans le secteur de la construction que des sociétés de maintenance informatique ou des administrations (services techniques d'une commune...).

« Nous nous adressons à **toute société ayant des techniciens ou autres profils d'intervenants mobiles**. Même si la gestion et le reporting sur prestations varient sensiblement selon que l'on gère des chantiers de construction ou une équipe d'infirmières. Un géomètre, par exemple, devra pouvoir fournir des informations sur le temps passé sur le terrain, d'autres pour le kilométrage parcouru...

Pour permettre à chaque société de personnaliser le scénario de l'application, Bside a élaboré ce qu'elle appelle un **générateur de séquences de pointage**. Autrement dit, des “kits” de questions qui seront posées systématiquement et dans l'ordre à l'utilisateur. Ou encore des listes d'instructions qui lui seront données, afin qu'il puisse effectuer et enregistrer chaque étape de l'intervention.

« **Ces séquences sont configurables en fonction des profils utilisateur**. Les questions posées à un installateur ou à un technicien de service après-vente seront par définition différentes de celles posées à un informaticien ou à un balayeur... **L'idée qui nous a motivés est de faire en sorte que l'utilisateur ne doive pas réfléchir**. Il lui suffit d'appuyer sur un bouton à l'écran. Oui ou non, y a-t-il un kilométrage, pour déplacement, à prendre en compte? Oui ou non, faut-il générer un rapport? Démarrez-vous votre journée? »

Comment conservez-vous un état d'esprit innovant au sein de l'entreprise ?

Mon frère est un accro' de la veille technologique et repère toutes les technologies innovantes qui pourraient nous intéresser. Avec notre directeur technique, véritable gourou visionnaire, ils ont réponse à tout ! De mon côté, je fais de la « veille client » sur le terrain, lors de réunions d'entreprises, de salons et je fais remonter les besoins. On se complète bien.

Quels sont vos derniers défis technologiques ?

Pour Mobinome, on a dû intégrer la récupération des données stockées sur une carte d'identité électronique depuis le smartphone, l'interfaçage avec le système checkinetwork (https://www.socialsecurity.be/site_fr/employer/applics/checkinetwork/index.htm) nouvelle version, l'implémentation d'une vraie GED digne de ce nom ou encore l'intégration des nouvelles normes GDPR (<http://www.innovatech.be/protection-des-donnees-informatiques-pme-2018/>).

Votre meilleure décision professionnelle ?

Avoir choisi de se repositionner sur cette niche d'interfaçage ERP/Web/Mobile, de concentrer nos ressources sur Mobinome. Et cela marche. Notre entreprise, qui emploie 12 équivalents temps plein (ETP), présente un chiffre d'affaires – stable depuis 6 ans – d'1,250 million d'euros. **Et on table sur une croissance de 100% pour 2018.**

La pire ?

Avoir démarré les activités de ma première entreprise loin de mon réseau wallon. J'étais installé à Zaventem. Mais qu'est-ce que je fichais là ?

La phrase que vous vous répétez tous les jours ?

« Keep the pressure ... On y est presque. »