

Success Story

Service

Office du Tourisme de Lyon



Contacts Canon

Chef Produit

Nicolas MALEN

Contact Client

Mohamed El Yacoubi

Responsable informatique

Installation

Printemps 2011

Accord client pour

- communication en interne
- communication en externe

L'office du tourisme de Lyon est en charge de promouvoir le tourisme sur la ville de Lyon, en proposant des opérations nationales et internationales. L'office est également en charge de l'organisation de visites guidées de la ville. C'est pour cette dernière activité que l'office a souhaité la mise en place d'une GED (Gestion Électronique de Documents).

Le service en charge de la partie réservation des visites guidées occupe 5 personnes à pleins temps. 2 postes supplémentaires sont mis en place lorsque la charge de travail devient plus importante (période estivale).

Les besoins exprimés

L'office du tourisme Grand Lyon souhaitait réduire considérablement le volume de papier utilisé, diminuer les délais de réponse aux clients, améliorer les processus de travail et la productivité de ses équipes notamment celle du service d'organisation des visites guidées.

Cycle de vie du projet

Lors de l'intervention de Canon, le client était sur le point de signer avec un autre éditeur de GED. Cependant M. EL Yacoubi, responsable informatique de l'office du tourisme, a rencontré un SBC Canon (Gregory Herold) qui l'a rapidement convaincu de la capacité de Therefore™ à mieux répondre à ses besoins.

« Les présentations vidéo et démonstrations live du SBC nous ont séduites et permises de visualiser à quoi pouvait ressembler notre GED une fois installée » Mohammed El Yacoubi

De plus, Gregory a procédé à un audit qui a permis aux équipes de l'office du tourisme de revoir leurs processus de travail afin de les améliorer. En effet, Therefore™ n'a pas seulement substitué les armoires papier pour un stockage électronique, mais a également remplacé l'arborescence obsolète par un système plus efficace de classement par critères.

« Gregory Herold, notre SBC, a été très présent avant, pendant et même après le projet. Nous avons aussi bénéficié d'une conduite au changement permettant à nos équipes de mieux intégrer le logiciel. » Mohammed El Yacoubi

« Aujourd'hui, la solution a pris une part importante dans l'organisation du travail des collaborateurs et tout le monde est très satisfait de la GED. Nous avons même des demandes de licences supplémentaires de la part d'autres collaborateurs ».

Mohammed El Yacoubi

Processus de traitement des visites guidées après installation de la GED :

Le bureau des guides reçoit par courrier électronique les demandes de visites guidées qui sont associées à un numéro de commande, puis classées de façon automatique dans la GED dans une catégorie « à traiter », ce qui facilite la visualisation de toutes les demandes en cours et le traitement par ordre d'arrivée.

Une fois le traitement des demandes entamé, elles sont déplacées dans les catégories correspondantes (devis entreprise/devis particulier) afin de les associer à un devis généré par le logiciel métier. Les devis sont générés en pdf et automatiquement intégrés dans la GED. L'office du tourisme a mis en place un deuxième écran afin que les utilisateurs puissent voir le logiciel métier et la GED simultanément.

Une fois les visites effectuées les fiches de missions sont associées au dossier client, grâce à un code barre, et rangées de façon

automatique dans la rubrique « retour fiche mission » de la GED. Enfin, la facture est éditée.

Le numéro de chaque demande client permet de retrouver automatiquement chaque dossier complet, quel que soit son stade de traitement.

Bénéfices observés

« Les bénéfices de la GED Canon sont multiples. Tout d'abord, elle est facile à intégrer : ce n'est pas une usine à gaz. Nous avons pu rapidement devenir indépendants quant à son administration. » Mohammed El Yacoubi

La GED a permis de répondre à des objectifs majeurs tels que la réduction de la consommation de papier et l'amélioration de la productivité. En effet, en 6 mois le volume papier a déjà été divisé par 3 et les utilisateurs sont nettement plus concentrés sur leur travail. Ils n'ont en effet plus besoin de se déplacer constamment pour chercher des documents dans les armoires. En bref, ils peuvent plus rapidement accéder à l'information, répondre plus efficacement aux demandes clients.

Therefore™ est très facile à utiliser, ce qui a permis une rapide prise en main et adaptation des utilisateurs. C'est une solution souple qui s'est adaptée facilement au fonctionnement du bureau des visites guidées et a répondu à ses problématiques. En outre, chaque utilisateur se l'est approprié en fonction de ses besoins. À ce jour, en 6 mois d'utilisation, 19 000 documents ont été indexés dans la GED.

Évolutions possibles avec la GED Canon À terme, l'office du tourisme souhaiterait également déployer cette solution sur au bureau des congrès.

Solution installée :

- Installation sous TSE
- Therefore™ Business Edition
- 5 licences nommées
- 2 licences simultanées
- 1 module Content Connector
- 1 connecteur Microsoft Exchange
- 1 module Capture

Publication | Avril 2012

Canon France S.A.S

17, Quai du Président Paul Doumer - 92414 Courbevoie Cedex
R.C.S. Nanterre N° SIRET : 738 205 269 01 395 www.canon.fr