

Partenaires:

EPFL, UNIGE, UNIL, UniNE, USI,
CHUV, HUG, HES-SO, SUPSI
Swissmem, Association Alliance

www.alliance-tt.ch

Mieux se comprendre et progresser ensemble

Société de conseil en informatique, Itecor rêvait d'une méthode pragmatique et efficace qui permette de contribuer à l'alignement de l'informatique avec les métiers de l'entreprise. Le laboratoire LAMS de l'EPFL y travaillait depuis 2001. Alliance les a réunis.

«Lorsque la société de conseil informatique Itecor, dont nous sommes clients depuis plusieurs années, nous a parlé du projet de développement de la méthode SEAM en collaboration avec l'EPFL, j'ai immédiatement accroché», confie avec enthousiasme François Maréchal, responsable de l'unité Services et infrastructure informatique des Services industriels de Genève (SIG). «Cette innovation correspondait complètement à notre mission première, qui est de soutenir les métiers de l'entreprise.» Les SIG emploient en effet pas moins de 1700 personnes qui fournissent aux clients – ménages, entreprises et collectivités – l'eau, le gaz, l'électricité, la chaleur et les réseaux télécom nécessaires à leurs activités. Elles assurent même, depuis peu, le traitement et la valorisation des déchets!

Du côté académique...

«La méthode SEAM, explique Alain Wegmann, professeur EPFL et directeur du Laboratoire de modélisation systémique (LAMS), se propose d'installer dans l'entreprise un modèle commun aux techniciens et aux commerciaux, afin de permettre aux uns et aux autres de parler le même langage et donc de collaborer efficacement.» Schématiquement, c'est une sorte de questionnaire qui, d'une part, offre une description très précise des processus de fonctionnement de l'entreprise, d'autre part fait émerger de façon détaillée les besoins de l'équipe commerciale et les possibilités offertes par les informaticiens. Au bout du compte, cet outil permet à l'entreprise d'identifier la solution la mieux adaptée à ses besoins. Ancien de Logitech, où il a œuvré durant 14 ans à la fois dans la fabrication, le développement et le marketing, Alain Wegmann s'est toujours préoccupé d'améliorer les liens entre l'ingénierie et le business, entre la technologie et le marché. «Aujourd'hui, dans la plupart des entreprises, l'informatique doit justifier sa valeur ajoutée. Les ingénieurs se doivent donc de mieux comprendre les besoins commerciaux.» A. Wegmann et Gil Regev, en collaboration avec les doctorants du LAMS, développent depuis 2001 la méthode SEAM, qui a immédiatement séduit l'entreprise de Vevey Itecor, contactée début 2007 par Marc Gandar, conseiller technologique d'Alliance.

Du côté industriel...

«La complexité des besoins en systèmes d'information croît sans cesse et nécessite une compréhension de plus en plus fine des environnements, explique Georges-Antoine Garret, Head of Business Development chez Itecor. Nous étions conscients que la recherche travaillait sur des outils qui pourraient être utilisés dans notre métier. Lorsque Marc Gandar est venu nous voir, nous lui avons exposé nos besoins, et il nous a mis en relation avec Alain Wegmann, du LAMS. La méthode SEAM représente pour nous une boîte à outils très performante qui nous permettra d'intervenir rapidement chez nos clients.»

Mise sur pied d'une collaboration...

Testée auprès des SIG sur le cas de figure d'un incident dû au gaz, la méthode SEAM a permis de modéliser tout ce qui se passe depuis l'appel à l'aide reçu au standard jusqu'au bout de la chaîne, puis d'aligner l'informatique sur les différents besoins. «Grâce à cette démarche, raconte François Maréchal, nous avons compris et exprimé les motifs et les finalités des exploitants, comme par exemple, les impératifs légaux d'une concession de vente de gaz. La méthode SEAM permet ainsi de mieux cibler les exigences recherchées, renforce la recherche de solutions adéquates et offre une vision cohérente de la demande à la réalisation. Autant de progrès qui justifient pleinement les investissements consentis par les SIG pour disposer d'un service d'information à la hauteur.» Fruit de nombreuses années de recherche et de l'expérience de professionnels qui connaissent parfaitement les exigences du marché, la méthode SEAM est promise à un bel avenir. «Elle aborde un des problèmes les plus importants des entreprises actuellement et correspond à une des évolutions fondamentales de l'informatique commerciale. Si tout se passe comme prévu, nous devrions même développer une version ITIL de la méthode SEAM.» Guide des bonnes pratiques informatiques, ITIL (Information technology infrastructure library) fournit une foule de conseils pour améliorer l'organisation, l'efficacité et la qualité des services informatiques. La méthode est mondialement reconnue et de nombreux logiciels s'appuient sur ses recommandations. Pour Alain Wegmann, le produit développé par son laboratoire en partenariat avec Itecor et en collaboration avec les SIG arrive «au bon moment, au bon endroit. Il faudra juste encore un peu de patience, et de chance!»

CONTACT: Marc Gandar, Alliance, tél. 021 693 42 03, marc.gandar@epfl.ch



«La complexité des besoins en systèmes d'information croît sans cesse et nécessite une compréhension de plus en plus fine des environnements, explique Georges-Antoine Garret, Head of Business Development chez Itecor.»