PHOENICS : Projet d'Homogénéisation des Outils et Environnements dédiés aux Nouvelles Implantations des Clients de Dialog Services

Ardans sas
www.ardans.com

2, rue Hélène BOUCHER
78286 GUYANCOURT
FRANCE

Tél. : +33.1.39.30.99.00
Fax : +33.1.39.30.99.01
Courriel : ardans@ardans.com

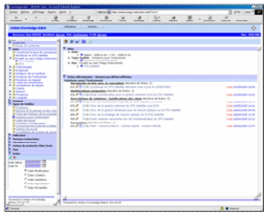
RCS Versailles B 428 744 593

Dialog Services :

Dialog Services est une société indépendante spécialisée dans la prestation de services pour la vente à distance (VAD) et le E-Commerce.
Ses activités couvrent la gestion des informations (gestion des comptes clients, bases de données opérationnelles), la gestion des flux (marchandises, argent), la logistique (réception, stockage, préparation des commandes et expédition des colis), la relation clients (CRM).
Ses principaux clients sont : Le Grand Livre du Mois, le Groupe Hachette, le Groupe Bayard, Le Club Français du Vin, Pigier, le Groupe EMAP, 123Famille pour 15 millions de colis par an.

Les enjeux :

- L'attente de la Direction Générale
  - Utiliser la gestion des connaissances pour implanter dans l'organisation un moyen de partage des connaissances clés sur les contrats et opérations en cours. Les objectifs du projet PHOENICS chez Dialog Services sont :
    - La traduction concrète de la démarche qualité et la génération des documents liés aux procédures en automatique,
    - La gestion des projets au quotidien et le suivi des événements critiques
  - La cible : instituer une démarche qualité adaptée, utile et performante pour le quotidien
    La qualité implantée dans l'outil est vivante.
    Elle appuie le projet.



La solution :

- L'outil pour constituer la mémoire collective : Ardans Knowledge Maker
  - Simplicité dans sa mise en place en mode « on demand ».
  - Appropriation aisée pour les utilisateurs
  - Capacité à adapter au fur et à mesure les éléments de connaissance
- L'ergonomie de l'outil afin de :
  - Rechercher les connaissances selon les situations de travail des utilisateurs
  - Prendre en compte les retours d'expérience déjà validés sur d'autres projets
- Le choix du transfert de technologie dès le début de l'opération
  - Nomination du Responsable de Projet afin de réaliser en interne la base de connaissances
  - Formation très pragmatique avec l'initialisation de la base PHOENICS
  - Accompagnement afin de conforter l'acquis méthodologique et la bonne construction de la base de connaissance
- Les bénéfices et constats liés à la démarche
  - Valorisation effective des travaux antérieurs sur la qualité à appliquer
  - Dynamique nouvelle sur les projets
  - Réalisation des plans « qualité client »
  - Fort intérêt des clients à cette action et amélioration de l'image de la société
  - Point délicat : Disponibilité des acteurs par rapport à l'opérationnel et le quotidien
  - Nécessité : Engagement de la Direction Générale.

Tous les logos et les marques référencés dans ce document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs

Copyright Ardans sas
juillet 2008