

quatre retours d'expérience par patrick brébion

1/4 : service aux entreprises



CCI de Rouen

Les entreprises attendent un service utile de la part des chambres de commerce et d'industrie. A Rouen on a dû remettre en question son organisation territoriale et le fonctionnement de son centre de documentation. Avec le succès à la clé.

► Missionnée pour aider les 16 000 entreprises de son territoire à se développer, la Chambre de commerce et d'industrie (CCI) de Rouen dispose d'un centre de documentation (CD) chargé de recueillir et de diffuser l'information économique locale. Le centre est équipé depuis 1995 du logiciel client-serveur Taurus, édité par Ever Team. Depuis quelques années, la CCI étudiait la possibilité de rendre accessible sa documentation aux quatre antennes locales implantées du littoral à la Picardie. Autre motivation, la chambre consulaire souhaitait proposer aux entreprises des photographies économiques. « Avant de décider où s'implanter, un magasin de dépannage informatique désire savoir si la population diminue ou non dans une zone rurale », commente Marie-Françoise Ducamp, responsable du centre de documentation.

En 2005, l'éditeur de Taurus propose de migrer le logiciel en place vers ES-DMS, une solution complètement web. Ce progiciel de Ged passe par la création de bases

de données, en l'occurrence des bases SQL Server de Microsoft. A partir de toutes les sources, un premier référentiel baptisé Doce est constitué. Il enregistre quotidiennement toute l'information économique. Des articles de la presse locale (*Paris Normandie, La Dépêche de Bresse, Le Réveil*), des rapports produits par la CCI « ou par des organismes dignes de confiance », précise Marie-Françoise Ducamp, sont indexés tous les jours et permettent à l'application de générer des revues de presse, des fiches descriptives de sociétés et de personnalités sous la forme de fichiers PDF. Indexer tous les articles de presse traitant d'une entreprise pose une difficulté de taille. Comment relever toutes les formulations utilisées par les journalistes pour écrire sur une société ? « Un thésaurus nous permet de relier ces variantes au numéro Siren de l'entreprise, selon la responsable du CD. Ce qui est d'autant plus aisé que pas plus de 5 000 entreprises sur nos 16 000 ressortissants font parler d'eux dans la presse ». Les fonctions de recherche sont couplées avec un thésaurus géographique. Ce dernier reprend le découpage Insee, au niveau des cantons et communes sur le territoire couvert par la CCI, mais aussi les pays, un découpage purement administratif défini par un décret. Après une première étape, l'application est

couplée avec le logiciel de gestion de la relation client en production à la CCI. Ce couplage permet aux conseillers d'afficher tous les articles de presse parlant d'une société à partir de la fiche client dans le CRM (*customer relationship management*, gestion de la relation client).

la Ged pour tous

A partir de la même solution ES-DMS, la CCI a développé une deuxième application dénommée AIF ou Questions entrantes. Cette base de connaissance permet aux hôtes d'accueil de répondre plus rapidement aux questions. Une demande de type *je suis traducteur et je souhaite être assermenté* renvoie tout de suite la réponse, les coordonnées du service spécialisé externe ou interne à la CCI. Au vu des premières statistiques d'utilisation, ces nouvelles applications semblent en passe d'être adoptées. « Quatre cent cinquante professionnels sont abonnés et reçoivent par courriel la revue de presse en PDF tous les jours », se félicite Marie-Françoise Ducamp. Les antennes sont devenues des utilisatrices assidues de l'extranet. Même succès dans l'adoption par d'AIF par les collaborateurs de la CCI. Une application du même type va être développée pour le centre de formalités des entreprises. ●

durée du projet :

Projet initié début 2005, réalisation août, installation septembre. Mise en production de l'interfaçage avec le CRM et développement de l'application *Questions entrantes*

début 2006.

coûts :

Moins de 10 000 euros. Limité au coût de la migration de Taurus vers le module d'Ever Team. Coût hors infrastructure et de base

de données SQL Serveur, déjà en place.

Une personne en interne pendant la durée du projet.

logiciels :

ES-DMS d'Ever Team