

« Nous avons beaucoup apprécié la réactivité et le professionnalisme des équipes Bdoc »

Lausanne : fait confiance à Business Document



La Ville de Lausanne souhaitait bénéficier d'un outil de conception et de production de documents qui fédère, les éditions Batch et les impressions en mode Web. C'est aujourd'hui chose faite grâce à la suite Bdoc, utilisée depuis début 2005 par l'administration.



Richard PASCHE
Chef de projet éditique à la Ville de Lausanne

La ville de Lausanne en bref

Capitale du canton de Vaud, Lausanne compte 127 373 habitants (chiffre au 1er octobre 2005). La direction des services industriels (SIL) de la mairie est chargée de la distribution d'énergie aux habitants, qu'il s'agisse d'électricité, de gaz ou encore de chauffage à distance. Avec, à la clé, la gestion et l'édition de toutes les factures et documents liés à ces services.

Chiffres clés

- 150 000 clients et 70 000 factures par mois pour les SIL.
- Impression en batch de 25 000 factures en une nuit.

Bénéfices

- La solution Bdoc Suite communique très bien avec ©SAP.
- Les utilisateurs bénéficieront à terme de nouveaux services en ligne grâce à Bdoc Web.
- Les équipes de développement ont gagné un temps précieux

À Lausanne, et en Suisse de manière générale, c'est la direction des services industriels de la mairie qui est chargée de la distribution d'énergie aux habitants, qu'il s'agisse d'électricité, de gaz ou encore de chauffage à distance. Avec, à la clé, la gestion et l'édition de toutes les factures et documents liés à ces services. "Les Services Industriels Lausannois (SIL) comptent 150 000 clients et traitent 70 000 factures par mois, à destination des particuliers et professionnels", explique Richard Pasche, chef de projet éditique à la Ville de Lausanne. Et, lorsqu'en 2004, cette direction s'équipe du progiciel ©SAP afin de se dégager des outils mainframe utilisés précédemment, la question de l'éditique se pose. "La solution ©SAP ne comprend pas de solution éditique adaptée aux volumes que nous avons à traiter. Ainsi, nous nous sommes mis à la recherche d'un logiciel qui communiquerait aisément avec ©SAP, tout en nous permettant de tirer profit de notre centre de production informatique pour l'impression, la mise sous pli et l'optimisation des frais postaux." Ce n'est pas tout. L'architecture en place est développée en J2EE pour d'autres services de l'administration tels que le contrôle des habitants (recensement systématique des mouvements de population), la gestion des taxis ou encore les services funéraires.

En outre, il fallait une solution qui permettrait, à terme, de gérer leurs éditions via l'intranet et Internet.

Une solution éprouvée

À l'issue de ses recherches sur le marché et de nombreux contacts avec des prestataires suite à l'appel d'offres lancé, la Ville de Lausanne retient finalement trois produits en short-list. "J'ai alors réalisé un mini cahier des charges afin de procéder à des tests, pendant deux jours, avec ces produits. Il s'agissait d'éprouver, d'une part, la communication avec ©SAP et la gestion des impressions en client lourd et, d'autre part, de vérifier les possibilités des applications en mode web, explique Richard Pasche. Nous avons également mesuré les temps de réponse et apprécié la convivialité de chaque produit."

C'est finalement la société Business Document et sa solution Bdoc Suite qui est retenue. "Tout en répondant à nos attentes en termes techniques et fonctionnels, ce produit nous est apparu comme le plus convivial et le plus solide. De plus, la société Business Document a de belles références dans le secteur des administrations avec notamment l'État de Genève."

Un projet mené de main de maître(s)

Premier pan du projet, et le plus urgent surtout : la mise en place des outils Bdoc sur ©SAP pour l'édition des factures gérées par les SIL. La Ville de Lausanne fait appel, pour l'accompagner dans son projet, à une société basée à Lausanne et spécialisée dans les produits Bdoc. Évidemment, la société Business Document est elle aussi très présente pour l'installation, les paramétrages et la formation.

“Le projet a démarré dès décembre 2004, pour une mise en production sur ©SAP en mai, un délai record dont nous nous félicitons”, lance Richard Pasche. Les deux principaux modèles (factures et rappels) sont développés par la société locale, tandis que les équipes de Business Document réalisent un développement spécifique pour l'interfaçage entre ©SAP (dont le format propriétaire est RDI) et les outils Bdoc (qui communiquent en XML). “Tout au long du projet, nous avons beaucoup apprécié la réactivité et le professionnalisme des équipes de Business Document”.

« Le projet a démarré en décembre 2004, pour une mise en production sur ©SAP en mai. Un délai record dont nous nous félicitons »



Productivité et réduction des coûts

Aujourd'hui, le gain de temps pour les équipes de développement est incontestable, et un responsable de l'édition a été nommé. *“Avant la mise en place de Bdoc, nous avions besoin de plus de personnes pour faire moins. Le gain de productivité est important.”*

Mais ce n'est pas tout. *“Nous n'avons plus que deux modèles de documents, les impressions en masse sont automatiques et tous les documents comportent les codages nécessaires à leur mise sous pli. Nous pouvons ainsi imprimer 25 000 factures en une nuit.”* Les impressions locales sont évidemment encore possibles et plusieurs formats de sortie sont disponibles (PCL et RTF). Les factures sont aussi consultables à l'écran au format PDF par les 15 utilisateurs des SIL. *“Nous avons également réalisé des économies sur le papier en éliminant les pré-imprimés puisque désormais les logos ‘SIL’ et ‘Ville de Lausanne’ sont inclus dans les modèles”,* ajoute Richard Pasche.

« Tout en répondant à nos attentes en termes techniques et fonctionnels, la suite Bdoc nous est apparue comme la plus conviviale et la plus solide »

Suivi et perspectives

Le second pan du projet est encore en cours. *“Sur la partie Web, nous sommes en phase de test. La mise en production se fera d'ici quelques jours pour les services funéraires. Les entreprises de pompes funèbres pourront dès lors accéder à leur Extranet pour la location des chapelles et imprimer directement les confirmations de chez eux.”*

Le développement des quelques 20 modèles nécessaires à la gestion des licences et autorisations pour les taxis est également terminé. Reste le projet relatif au service du contrôle des habitants, projet d'envergure encore en phase d'étude. *“Sur ce deuxième aspect ‘client léger’ du projet, les équipes de Business Document sont encore une fois très présentes et nous proposent un accompagnement de grande qualité”,* se félicite Richard Pasche.