

Siemens Smart Infrastructure et Wrike : standardiser les processus et automatiser la livraison de projets à l'échelle mondiale

SIEMENS

Fondée à Berlin en 1847, Siemens est une entreprise de technologie axée sur l'industrie, les infrastructures, la mobilité et les soins de santé. Les technologies qu'elle développe aident les usines à optimiser l'utilisation de leurs ressources, renforcent la résilience des chaînes d'approvisionnement, rendent les bâtiments et les réseaux plus intelligents, les transports plus propres et plus confortables et améliorent les soins de santé. Siemens permet ainsi à ses clients de transformer les secteurs clés de l'économie et d'améliorer le quotidien de milliards de personnes. L'entreprise compte environ 293 000 collaborateurs dans le monde entier.

Siemens Smart Infrastructure contribue à développer des infrastructures intelligentes et adaptatives pour le monde d'aujourd'hui et de demain. Elle offre des réponses aux défis pressants que représentent l'urbanisation et le changement climatique, en connectant les systèmes énergétiques, les bâtiments et les industries. Smart Infrastructure offre à ses clients un portefeuille complet et unique de produits, systèmes, solutions et services, de la production jusqu'à la consommation d'énergie.

Au sein de Siemens Smart Infrastructure, l'équipe de standardisation mondiale est chargée d'améliorer les opérations internes et d'harmoniser les processus pour la livraison de projets et l'offre de services dans plus de 20 pays, répartis sur quatre régions : Amériques, Europe, Allemagne et Moyen-Orient-Asie-Pacifique.

HISTOIRE À SUCCÈS FAITS

10%

de productivité en plus

250

flux de travail personnalisés

14 000

utilisateurs dans + de 20 pays

Le défi

« Notre principal défi n'est pas uniquement l'exécution de projets d'envergure », explique Hannes Leitner, responsable de l'exécution de projets chez Siemens Smart Infrastructure. « Nous exécutons également de nombreux petits projets allant de 50 à 100 000 dollars, pour lesquels nous nous devons d'être efficaces en termes de marge. La quantité et la diversité des projets nous compliquent la tâche. Ces projets impliquent, en outre, une multitude de groupes, parmi lesquels le commissionnement, les achats, l'administration commerciale, l'ingénierie, la gestion de la qualité, de l'environnement, de la santé et de la sécurité, les prestataires tiers et les installateurs partenaires, ou encore la gestion de la clientèle, pour ne citer qu'eux. »

« Nous voulions réduire le temps de travail pour être plus compétitifs, tout en offrant un outil collaboratif à l'échelle mondiale, poursuit Leitner. Auparavant, nos collaborateurs utilisaient une variété d'outils de saisie dont les normes, la fiabilité et la sécurité étaient hétérogènes. Nous savions que nous devons trouver un meilleur moyen de stimuler l'efficacité et d'atteindre nos objectifs opérationnels. »

« Nos gestionnaires de projet, leurs équipes et toutes les personnes impliquées dans ces régions exécutent les projets clients, ce qui constitue leur domaine d'expertise », explique Christina Fischer, chef de produit Monde chez Siemens Smart Infrastructure. « Ils apportent chaque jour de la valeur ajoutée à nos clients externes, et ils doivent pouvoir se concentrer sur cela. Nous voulions fournir aux chefs de projet une plateforme collaborative de pointe, qui relierait tous les collaborateurs impliqués dans la livraison de projets clients et profiterait aux clients en améliorant la transparence et l'harmonisation. »

La solution

Il y a environ quatre ans, l'équipe de standardisation mondiale a commencé à rechercher un outil de gestion du travail utilisable à l'échelle mondiale. « Pour nous, la satisfaction utilisateur, la convivialité et l'intuitivité de cet outil étaient des éléments clés, se souvient Leitner. Nous voulions que nos collaborateurs puissent se dire "Voilà un outil qui va m'être utile. C'est là que je vais pouvoir trouver le soutien dont j'ai besoin dans mon travail." »

RÉSUMÉ DU CAS

Kunde

Siemens Smart Infrastructure

Hauptsitz

Zug, Schweiz

Secteur

Automatisation et systèmes de commande des bâtiments, systèmes énergétiques, commande et électrification du réseau, logiciels, solutions de stockage intelligentes.

Principaux défis

Systèmes compartimentés, équipes dispersées à l'international, volumes importants et envergure des projets, technologies disparates qui augmentent les risques liés à la sécurité

Fonctionnalités clés

- Tableaux de bord intuitifs
- Flux de travail et modèles personnalisés
- SaaS compatible avec les appareils mobiles
- Intégration avec SAP
- Niveau de sécurité professionnel
- Support Premium 24h/24, 7j/7

Après avoir comparé différents outils, l'équipe de Leitner a choisi la plateforme de gestion du travail collaboratif polyvalente et intuitive de Wrike. Ce choix a généré une réduction significative du temps de travail, une meilleure compétitivité, une plus grande satisfaction des employés et un retour sur investissement optimisé, tout présentant des avantages pour les clients en offrant une solution cohérente et efficace.

« À ma connaissance, parmi tous les outils que nous avons présentés à notre équipe dans la région Amériques, Wrike est particulièrement apprécié », rapporte Damian Robles, responsable des normes opérationnelles dans l'équipe Amériques.

La mise en œuvre de Wrike chez Siemens Smart Infrastructure est fondée sur une approche agile qui s'étend sur près de quatre ans et comprend un déploiement continu dans plus de 20 pays, une intégration personnalisée des utilisateurs pour chaque pays et le développement de nouvelles fonctionnalités au fil du temps, avec des systèmes de remontée de l'information impliquant les responsables de région et les pays actifs.

Des données plus sécurisées et une meilleure standardisation à l'échelle mondiale

« Avant Wrike, nos collaborateurs utilisaient des outils de saisie isolés. Pour collaborer ou communiquer, ils créaient des groupes de chat ou partageaient les documents relatifs à leurs projets en les stockant sur le cloud », explique Leitner. L'utilisation de systèmes compartimentés peut créer une communication fragmentée, compliquer le suivi de réponses ou de ressources et accroître les risques liés à la sécurité.

« La sécurité est primordiale, souligne Leitner. Désormais, Wrike est aligné sur les normes internes de notre entreprise, et les utilisateurs peuvent y ajouter toutes leurs données confidentielles sans avoir à craindre de failles de sécurité ou de problèmes de conformité. »

« Les chefs de projet peuvent compter sur la fiabilité et la sécurité de Wrike dans des configurations de mobilité, ce qui est un très gros avantage, ajoute Fischer. Nous avons, par exemple, de bons retours des ingénieurs de terrain qui utilisent Wrike sur des tablettes. Ils peuvent faire signer les documents aux clients directement, ou les modifier et communiquer sans attendre les modifications à leurs collègues. »

En consolidant le processus d'exécution de projet et la collaboration d'équipe dans l'espace de travail numérique de Wrike, l'équipe de standardisation mondiale a amélioré la sécurité des données, fourni un système mondial facilitant la standardisation et permis aux équipes internationales locales de travailler de partout.

RÉSUMÉ DU CAS

Services utilisant Wrike

Avant-vente, ventes, gestion et exécution de projets, commissionnement, ingénierie, grandes entreprises, Business Excellence, finance, achats, gestion de la qualité, environnement, santé et sécurité, ainsi que des entités externes telles que les fournisseurs tiers et les clients

Pourquoi Wrike ?

Notre système de gestion du travail collaboratif permet d'améliorer la sécurité, de rationaliser les systèmes, de standardiser les processus et de gérer les opérations à l'échelle mondiale.

Site Web

[Siemens](#)

[Siemens Smart Infrastructure](#)

Réseaux sociaux Siemens Smart Infrastructure

[LinkedIn](#)

[Twitter](#)

Une interface intuitive qui favorise l'adoption

Dans son processus d'évaluation des solutions de gestion du travail, l'équipe de standardisation mondiale s'est également concentrée sur la convivialité et la facilité d'utilisation.

« Wrike est simple à comprendre et à utiliser, constate Fischer. Les tableaux de bord, par exemple, permettent de gérer le travail de manière personnalisée, qu'il s'agisse d'organiser votre équipe ou de filtrer des données. Les équipes peuvent voir immédiatement sur quoi elles travaillent, si elles doivent réduire les risques ou transférer une tâche à l'échelon supérieur. »

Grâce à la plateforme Wrike, Siemens Smart Infrastructure dispose d'un outil intuitif offrant plus de transparence sur les projets et la gestion des tâches, ce qui lui permet d'améliorer la qualité des projets et du service pour plus d'efficacité. « Pour pouvoir réduire le temps de travail sur un projet, il faut que Wrike soit largement adopté, explique Leitner. Nous avons développé un tableau de bord basé sur des KPI, qui nous permet de mesurer l'adoption grâce à des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Nous avons défini des objectifs d'adoption en collaboration avec nos équipes régionales et nous leur avons demandées de suivre les progrès à l'aide du tableau de bord, tout en faisant régulièrement le point et en planifiant des actions avec les pays. »

Avec Wrike, les équipes de Leitner et Fischer peuvent démontrer de quelle manière leurs efforts opérationnels sont alignés sur les stratégies et les objectifs de l'entreprise, qui incluent notamment la réduction du temps de travail par projet.

Des flux de travail personnalisés pour standardiser les processus tout en conservant de la flexibilité au niveau local

Siemens Smart Infrastructure offre une large gamme de solutions et de services dans diverses régions du monde. De ce fait, toutes les équipes ne travaillent pas forcément de la même façon, et les exigences et contraintes à prendre en compte dans l'exécution des projets peuvent également varier.



« La convivialité de la solution est un plus, mais les intégrations et le niveau de sécurité offerts par Wrike apportent une véritable valeur ajoutée. »

Hannes Leitner,
responsable de l'exécution
de projets chez Siemens
Smart Infrastructure

« Nous créons dans Wrike des modèles de projet et des flux de travail de bout en bout afin de nous adapter à la réalité de chaque pays, explique Leitner. Nous avons créé un modèle de projet flexible, qui permet de refléter la taille et la complexité du projet du client. Nous avons également personnalisé Wrike en fonction de quatre domaines inhérents aux bâtiments : le confort, la sécurité, la sécurité incendie et les services de performance énergétique. Par exemple, dans les projets de sécurité incendie, il existe une multitude de tâches spécifiques. En outre, le projet peut varier en fonction du type de client : centres de données, hôpitaux, hôtels ou encore complexes industriels. » La polyvalence de Wrike offre aux pays et aux équipes locales dans les différentes branches la flexibilité nécessaire pour exécuter les projets en fonction des exigences locales, tout en respectant les normes mondiales.

Siemens Smart Infrastructure profite également de la flexibilité de Wrike en développant des intégrations API clés pour rationaliser la réception de projets. « Nous utilisons une intégration avec notre système SAP. Une fois qu'un projet est réservé, il est automatiquement créé dans Wrike à l'aide du modèle adéquat, et les données y sont intégrées, poursuit Fischer. Le chef de projet est automatiquement assigné dans Wrike, et également dans SAP. » La possibilité d'automatiser ce type de tâches répétitives et administratives permet aux équipes locales de travailler plus rapidement et au responsable du pays de se concentrer sur des initiatives plus stratégiques qui profiteront à l'entreprise.

Une meilleure collaboration et un soutien accru

L'équipe de standardisation mondiale de Siemens Smart Infrastructure apprécie la façon dont Wrike facilite la collaboration et aide les collaborateurs à mieux travailler ensemble. « La collaboration est le facteur humain clé, estime Fischer. Nos équipes se sentent impliquées et enthousiastes à l'idée de travailler sur une plateforme collaborative numérique. On doit cela au fait que Wrike est un outil convivial, efficace et collaboratif, qui permet à nos experts à travers le monde de tisser de véritables liens. »

L'équipe de standardisation mondiale apprécie aussi le Support Premium offert par Wrike. « Nous aimons le fait que nos interlocuteurs soient si réactifs et impliqués, reconnaît Leitner. Nous avons même un responsable de la réussite client attitré qui accompagne le changement et fait remonter les problèmes que nous rencontrons. » Robles partage cet avis et ajoute que « les très nombreux articles explicatifs et vidéos pédagogiques, ainsi que l'aide de la communauté d'utilisateurs de Wrike, sont particulièrement utiles. »



« Wrike offre des fonctionnalités utiles et prêtes à l'emploi essentielles aux entreprises. Nous configurons des tableaux de bord qui permettent une meilleure collaboration et une gestion des tâches plus fluide au sein des équipes fonctionnelles dans les différentes branches. Les flux de travail personnalisés et les formulaires de demande conditionnels s'adaptent et permettent une gestion du travail efficace dans les régions. L'estimation des efforts dans la gestion des ressources de Wrike est également une fonctionnalité utile. Les modifications des échéances ou des tâches sont faciles à suivre et consolider grâce aux diagrammes de Gantt, ce qui simplifie la planification. »

Christina Fischer,
chef de produit
Monde chez Siemens
Smart Infrastructure

Conclusion

Par sa polyvalence, le système de gestion du travail collaboratif de Wrike a aidé l'équipe de standardisation mondiale - ainsi que les entités régionales et nationales de Siemens Smart Infrastructure - à réduire les coûts de main-d'œuvre, rationaliser les systèmes et améliorer la collaboration. En déployant Wrike auprès de plus de 14 000 utilisateurs répartis dans plus de 20 pays, Siemens Smart Infrastructure cherche à améliorer sa productivité d'environ 10 %.

« Wrike nous aide à collaborer du mieux possible et apporte à nos équipes le soutien dont elles ont besoin pour mieux travailler. Nous avons pu déployer à l'échelle mondiale un outil sécurisé et intégré », conclut Leitner.

« Les utilisateurs cherchent constamment des moyens de développer nos cas d'utilisation actuels, car Wrike les empêche de se noyer dans les détails, ajoute Robles. La valeur de leurs efforts est également plus facile à percevoir. »

« Nous pouvons désormais nous assurer que certaines étapes de nos processus standardisés ont bien été suivies, approuvées et consultées par les personnes concernées, explique Fischer. Wrike aide tout simplement les gens à bien travailler ensemble. »



« Wrike fournit une infrastructure système flexible et facile à configurer en fonction des besoins de notre entreprise. Bien que les cas d'utilisation diffèrent au sein de notre organisation, nous travaillons tous sur des projets et pouvons harmoniser nos processus à l'échelle mondiale sur les fonctions clés, ainsi qu'échanger nos bonnes pratiques de mise en œuvre à travers le monde. »

Damian Robles,
responsable des normes
opérationnelles chez
Siemens Smart Infrastructure
pour l'Amérique du Nord

Découvrez comment Wrike peut aider votre entreprise

Prenez rendez-vous avec l'un de nos experts.

