



BONNE PRATIQUE

La gestion de contenu d'entreprise prend de l'ampleur au sein du groupe Deutsche Bahn (DB)

- Standard du groupe DB pour l'archivage, la GED, le *records management* et les workflows



Deutsche Bahn

Prestataire international de services de mobilité et de logistique, le groupe Deutsche Bahn (DB) opère dans plus de 130 pays dans le monde. Ses plus de 300 000 collaborateurs, dont près de 196 000 en Allemagne, s'engagent au quotidien pour assurer des services de mobilité et de logistique à destination de ses clients et pour piloter et exploiter efficacement les réseaux de transport ferroviaire, routier, maritime et aérien associés. Au cours de l'exercice 2019, son chiffre d'affaires ajusté s'est élevé à quelque 44,4 milliards d'euros et son bénéfice d'exploitation (EBIT ajusté) a atteint près de 1,8 milliard d'euros.





Résumé exécutif

La stratégie ECM porte ses fruits

Quatre ans après la signature d'un accord-cadre pour déployer une plateforme de gestion de contenu baptisée BCM, utilisable dans l'ensemble du groupe, DB Systel, le prestataire informatique de Deutsche Bahn, et Doxis, éditeur spécialiste de la gestion de contenu d'entreprise (ECM), dressent un bilan positif des progrès réalisés à ce jour. La plateforme BCM a été mise en place et testée

par le cabinet d'audit PwC, et un modèle principal, servant de base à un déploiement rapide au sein du groupe, a été conçu. 22 domaines du groupe Deutsche Bahn et environ 32 000 utilisateurs recourent déjà à la plateforme BCM pour leurs projets d'archivage, de GED, et de *records management* et de flux de travail. À l'achèvement du projet, jusqu'à 70 000 utilisateurs devraient employer les solutions BCM dans l'ensemble du groupe DB.

Le projet en bref

DOMAINE APPLICATIF :	Création d'une plateforme de gestion de contenu baptisée BCM et destinée à une utilisation dans l'ensemble du groupe
CLIENT :	Deutsche Bahn AG, mise en œuvre par le prestataire informatique DB Systel
SECTEUR D'ACTIVITÉ :	Mobilité, logistique, réseaux
NOMBRE D'EMPLOYÉS :	300 000 dans le monde
SOLUTIONS DOXIS :	Modules Doxis pour l'archivage, la GED, les workflows, les dossiers électroniques et la gestion des e-mails
VOLUME DE DOCUMENTS :	Environ 190 millions de documents et 750 millions d'objets informationnels, 22,5 To archivés au total, croissance mensuelle de 2,5 millions de documents
MISE EN ŒUVRE :	22 projets opérationnels dans l'ensemble du groupe DB
PROBLÉMATIQUE :	Prise en compte des standards informatiques du groupe DB, capacité à adapter les solutions Doxis de quelques utilisateurs par organisation à plusieurs milliers, de projets très simples à des applications dotées de droits complexes
OBJECTIFS ATTEINTS :	• La plateforme BCM constitue le standard du groupe pour l'archivage, la GED, les workflows, les dossiers électroniques, l'archivage des e-mails et l'ICC (contrôle intelligent du contexte) • Modèle principal conçu pour un déploiement rapide ; consolidation de l'environnement d'archivage/GED hétérogène ; dernière technologie d'ECM disponible dans l'ensemble du groupe DB

Situation initiale – objectifs – choix d'un système

BCM : standard du groupe pour la gestion de

Depuis plusieurs années, la direction du groupe Deutsche Bahn poursuit un objectif ambitieux en matière de technologies de l'information. Elle s'efforce d'instaurer des normes contraignantes pour les besoins informatiques des sociétés du groupe. Face à une multitude de systèmes de GED et d'archivage fonctionnant en parallèle, la décision est prise de mettre en place un système consolidé de gestion de l'information. Objectif stratégique : créer un cadre d'ECM unique, moderne et standardisé, permettant de gérer les documents sur l'ensemble de leur cycle de vie dans tout le groupe DB. Baptisée BCM, cette plateforme constitue aujourd'hui le fondement de sa stratégie d'ECM et son architecture de référence.

Avec BCM, les responsables du projet entendaient créer des processus informationnels standardisés de bout en bout, afin d'améliorer leur rapidité et leur qualité, ainsi que de garantir et de prouver le respect des obligations légales et de conformité. En partant des besoins de la Deutsche Bahn, la nouvelle suite d'ECM devait intégrer des fonctionnalités de workflow pour permettre aux auditeurs et aux instances réglementaires de suivre les processus et les flux de travail concernant les documents archivés. Des droits d'accès différenciés devaient assurer une protection efficace des informations critiques et confidentielles. Pour atteindre ces objectifs, le système de gestion documentaire existant au sein du groupe DB devait être remplacé par un logiciel d'ECM standardisé, offrant une gestion structurée de l'information et une procédure d'archivage. Les fonctions disponibles dans la suite d'ECM devaient être mises à disposition de tous les métiers.



Appel d'offres européen – Doxis sort vainqueur

Pour consolider les différents systèmes utilisés dans le groupe DB, un appel d'offres en faveur d'une solution de gestion de contenu d'entreprise au service de la Deutsche Bahn est lancé dans toute l'UE. Les exigences fonctionnelles du futur système d'ECM sont définies dans un cahier des charges détaillé pour la procédure de mise en concurrence européenne. La solution logicielle requise doit offrir une large gamme de fonctionnalités et couvrir l'ensemble du périmètre de l'ECM. Les éditeurs dont le logiciel ne répond pas intégralement au cahier des charges sont écartés. L'évolutivité générale de tous les composants est une exigence essentielle pour l'infrastructure d'ECM, afin de garantir à la fois une exploitation optimale et des temps de réponse rapides lors de la création de nouveaux projets et procédures ou de la modification de ceux déjà en place. Les fonctionnalités des solutions incluses dans l'appel d'offres ont été testées sur la base de cas d'usage.

Cahier des charges du nouveau système BCM

- Gestion documentaire
- Records management
- Workflow
- Messagerie
- Archivage sécurisé à long terme
- Archivage des e-mails
- Texte intégral
- Capacité multitenant
- Multilinguisme
- Évolutivité
- Client GED standard (client riche)
- Client GED standard (client web)
- Fonctions d'import et d'export
- Interfaces et connecteurs

L'entreprise elle-même est également passée au crible dans le cadre de la procédure de mise en concurrence. Lors de la prise de décision, ce n'est pas seulement le produit qui compte ; la recherche porte aussi sur un partenaire fiable et à long terme, de taille assez importante et disposant de l'expertise et des ressources nécessaires pour collaborer avec DB Systel et mener à bien ce projet d'ECM majeur pour Deutsche Bahn.



« DB Systel et Doxis collaborent en formant un fournisseur de solutions au service de notre client, Deutsche Bahn. »

Thomas Schnell, chef de projet, DB

Avec sa solution Doxis, Doxis remporte nettement l'appel d'offres. « Doxis a de loin fait la meilleure impression globale en termes de solutions, d'adaptabilité et de présentation, et s'est avéré également de loin le meilleur candidat en ce qui concerne l'ensemble des solutions proposées », explique Thomas Schnell, responsable de la gestion opérationnelle de la plateforme BCM au sein de la division Centre de solutions Archivage + GED de DB Systel.

Le logiciel sélectionné, Doxis, est un système de gestion de contenu d'entreprise (ECM) qui couvre toutes les fonctions d'ECM de base (gestion documentaire, *records management*, archivage, messagerie et workflows, archivage intelligent des e-mails), et dispose également d'interfaces avec des systèmes externes, comme SAP, ainsi que pour les processus d'import et d'export. L'accord-cadre conclu entre DB Systel et Doxis à l'issue de l'appel d'offres comprend la fourniture de licences logicielles pour déployer la plateforme stratégique d'archivage de documents et de données, ainsi que la prestation des services associés pour la maintenance, la mise en place, l'intégration, le conseil et la formation.

Une équipe bien rodée : DB Systel et Doxis

Prestataire de services informatiques de la Deutsche Bahn, DB Systel joue un rôle prépondérant dans la configuration et l'exploitation de la plateforme BCM en étant l'interlocuteur de référence des sociétés du groupe DB en matière de développement et de mise en place des projets de gestion documentaire et d'archivage basés sur cette plateforme. DB Systel est accompagné par les experts ECM de Doxis. Les décisions concernant l'intégration de nouvelles fonctions pour la plateforme sont prises conjointement. « Nous travaillons en étroite coordination avec les consultants de Doxis. DB Systel et Doxis collaborent en formant un fournisseur de solutions au service de notre client : Deutsche Bahn », explique Thomas Schnell, chef de projet. Les experts de Doxis sont toujours sollicités lorsque de nouveaux besoins sont définis dans les différents projets. Les deux parties collaborent ensuite pour déterminer si ces besoins peuvent être satisfaits à l'aide du système standard ou si des composants supplémentaires disponibles dans Doxis sont mobilisables pour répondre aux besoins des clients.

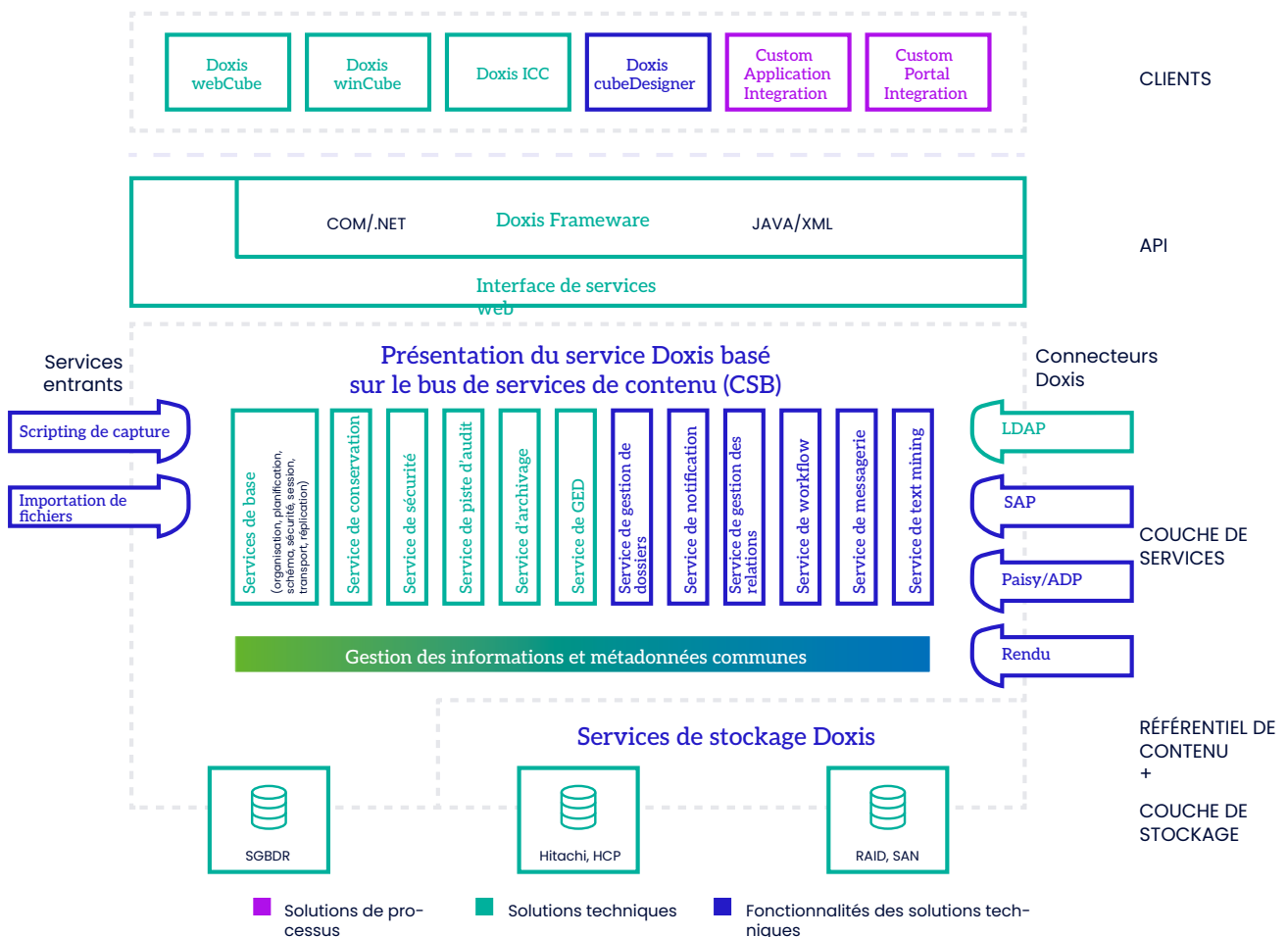
10 éléments différenciants de Doxis par rapport à la concurrence

- 1 Architecture ECM stable à long terme, reposant sur les derniers standards technologiques
- 2 Clients Windows et web excellents
- 3 Niveau d'évolutivité élevé avec l'objectif d'intégrer 70 000 utilisateurs
- 4 Couverture de tous les domaines/solutions associés à l'ECM
- 5 Capacité multitenant complète de Doxis
- 6 Compréhension commune en matière de solution d'ECM et de philosophie produit
- 7 Expérience de la mise en œuvre de grands projets informatiques et solides références
- 8 Fiabilité de la qualité « Made in Germany » : éditeur local, mais également leader mondial
- 9 Multilinguisme du système
- 10 Flexibilité du modèle de licence et de tarification

Mise en œuvre

Une base solide : la plateforme BCM de Deutsche Bahn

Avant le déploiement de Doxis, le groupe utilisait entre 30 et 35 GED différentes. La plateforme BCM est désormais le standard du groupe pour toute société du groupe DB ayant des besoins en matière de gestion documentaire, d'archivage et de flux de travail.



Architecture BCM de Deutsche Bahn

SERVICES DOXIS :	Archivage, GED, gestion du cycle de vie de l'information (ILM), workflow, <i>records management</i> , gestion des relations, conservation, piste d'audit, messagerie, notification
CLIENTS DOXIS :	winCube, webCube
SERVICES ENTRANTS :	Capture, import de fichiers, rendu
INTERFACES :	SAP, Paisy, LDAP
ENVIRONNEMENT SYSTÈME :	Environnement système ECM à quatre phases, constitué d'un système de développement, de test, de validation et de production. L'intégration de nouvelles procédures ou de procédures complémentaires s'effectue par des mécanismes de transport sans impacter les processus productifs des utilisateurs

Modèle principal de mise en œuvre accélérée des projets

Pour éviter de réinventer la roue à chaque projet, DB Systel a conçu un modèle principal. Il contient les dernières versions des fonctions de base essentielles et des options de droits par défaut, et sert de modèle d'entreprise préconfiguré. Si une société du groupe DB souhaite, par exemple, mettre en place un processus d'archivage inaltérable de ses documents, une nouvelle organisation est créée pour ce client et dotée des fonctionnalités de base issues du modèle principal. L'archive électronique est alors opérationnelle en un temps record. Si cette même archive doit aussi servir ultérieurement à archiver des données SAP, il suffit d'ajouter simplement cette fonction. Ce principe de modularité facilite et accélère la mise en œuvre de nouveaux projets, et garantit la préservation de la qualité des installations, car le modèle permet de toujours disposer des bonnes fonctions préconfigurées.



Parmi les projets BCM déjà déployés figurent :

- DB AG – harmonisation de l'archive des contrats
- DB AG – harmonisation de l'archive financière
- DB AG – GED myCube de la division C du directoire
- DB Dialog – droits des passagers
- DB Energie – outil de maintenance et de planification, archive IPS
- DB Fahrzeuginstandhaltung (maintenance des véhicules) – dossier numérique du véhicule
- DB Fahrzeuginstandhaltung – archive de gestion des stocks
- DB Fahrzeuginstandhaltung – circuit de validation des modèles de documents
- DB Projektbau (ingénierie de projet) – dossier numérique de projet
- DB Projektbau – dossier électronique de construction
- DB Projektbau – journal électronique
- DB Schenker Rail – facture de tarification contractuelle
- DB Station & Service – dossier numérique du locataire
- DB Vertrieb (vente et marketing) – comptabilité des recettes
- S-Bahn Berlin (réseau ferroviaire urbain) – contrôle non destructif des matériaux







« Actuellement, près de 32 000 utilisateurs sont connectés à la plateforme BCM dans 22 organisations différentes, et ce n'est pas fini. »

Thomas Schnell, chef de projet, DB

Déploiement dans le groupe Deutsche Bahn

« Actuellement, près de 32 000 utilisateurs sont connectés à la plateforme BCM dans 22 organisations différentes, et ce n'est pas fini », rapporte Thomas Schnell, chef de projet et responsable de la gestion opérationnelle de la plateforme BCM. Depuis son lancement, le volume de documents archivés a atteint 190 millions de documents et 750 millions d'objets informationnels pour un volume total d'environ 22,5 To. À elle seule, la nouvelle archive financière et contractuelle a enregistré le transfert de 70 millions de documents archivés. 2,5 millions de nouveaux documents sont ajoutés chaque mois.

Les projets déjà mis en œuvre vont de 10 utilisateurs à plusieurs centaines. Les solutions Doxis winCube pour Windows et Doxis webCube pour les applications web sont toutes deux utilisées. Dans la phase initiale, ce sont principalement des applications procédurales, comme celles destinées à la maintenance, qui ont été déployées. Cependant, au cours de l'année écoulée, les travaux ont commencé pour doter la division C du directoire (conformité, confidentialité, affaires juridiques et sécurité d'entreprise, une division entière du groupe) d'une solution d'ECM standardisée de Doxis à laquelle des utilisateurs externes peuvent également se connecter. Des structures de droits sophistiquées et des environnements de classement protègent les données. Le lancement de la plateforme BCM dans la division C, connue sous le nom de projet myCube, a constitué un projet portefeuille qui a également impliqué le directoire de Deutsche Bahn AG. En outre, ce projet a déjà été récompensé par la direction de la division : il a reçu un prix distinguant les projets particulièrement réussis dans la catégorie « Rapport coût/efficacité ».

Le marketing interne garantit l'adhésion à la plateforme

Un marketing interne intense de la part de DB Systel et des utilisateurs actifs de la plateforme BCM permet à d'autres métiers de découvrir les applications déployées et les principaux avantages de cette plateforme. Par exemple, les partenaires du projet participent à des événements internes et à des salons en interne, où ils présentent leurs projets à d'autres sociétés du groupe DB.

Un portail intranet complet, mis en place par DB Systel, fait office de source d'informations initiale et permet aux membres du groupe de trouver des descriptifs de solutions et de projets BCM, ainsi que des contacts pour leurs propres projets.



Bénéfices

La gestion de l'information à l'échelle du groupe prend de l'ampleur

La gestion de l'information à l'échelle du groupe Deutsche Bahn prend de l'ampleur. Avec sa plateforme BCM certifiée et son modèle principal, le groupe Deutsche Bahn a posé les bases d'un déploiement continu de projets d'archivage, de GED, de *records management*, de workflow et d'archivage des e-mails dans l'ensemble de ses entités. L'environnement IT hétérogène du passé laisse place à une plateforme standardisée et moderne de diffusion de l'information grâce aux solutions d'ECM de Doxis. Tous les modules sont parfaitement compatibles et peuvent être combinés pour répondre aux besoins spécifiques des projets. « Grâce à Doxis, nous sommes parvenus à mettre en place une infrastructure d'ECM unique et intégrable comme standard pour l'ensemble du groupe », s'enthousiasme Thomas Schnell, chef de projet. La solution est un système extrêmement performant et fiable : « Jusqu'à présent, la plateforme a été capable d'absorber tout ce que nous lui avons soumis. »

Le groupe Deutsche Bahn tire plusieurs avantages de la modularité de la plateforme BCM. Les projets de GED et d'archivage n'ont pas besoin d'être constamment recréés sous forme de solutions autonomes. Les différents composants et solutions peuvent être réutilisés dans une très large gamme de cas d'usage, garantissant ainsi la préservation de la qualité des installations. L'intégration systématique des solutions logicielles de Doxis signifie que l'information peut aussi être exploitée de manière transversale entre plusieurs services. Les projets de GED, d'archivage ou de *records management*, qui peuvent parfois prendre plusieurs mois à être mis en œuvre, peuvent désormais souvent être déployés en quelques semaines seulement grâce à la plateforme BCM.



« Grâce à Doxis, nous sommes parvenus à mettre en place une infrastructure d'ECM unique et intégrable comme standard pour l'ensemble du groupe. »

Thomas Schnell, chef de projet, DB

Grâce à la plateforme BCM, les sociétés du groupe Deutsche Bahn ont un accès rapide aux dernières technologies. Elles peuvent ainsi organiser leurs processus métier et leurs procédures en les améliorant, en les allégeant et en les maintenant à jour. Plus le nombre d'applications mises en œuvre au sein du groupe DB augmente, plus le transfert d'expertise d'une unité à l'autre est important. « Les chefs de projet BCM de DB Systel collaborent très étroitement entre eux et savent quelles solutions ont déjà été mises en œuvre dans les différents projets. Pour chaque nouveau besoin, nous vérifions si les composants requis sont déjà utilisés ailleurs. Nous nous contentons de les transférer au lieu de tout développer en repartant de zéro à chaque fois », précise Thomas Schnell en détaillant les effets de synergie.

+

Économies

Réduction des opérations de maintenance et d'administration grâce à la consolidation de l'environnement de GED, l'optimisation et l'automatisation des processus, etc.

+ Conformité

Garantie de la conformité et de la continuité des processus métier.

+ Réduction des coûts

Réduction des coûts d'espace, dossiers ou papier, trajets de transport pour les archives ou l'information, frais postaux, services de messagerie.

+ Amélioration de la

qualité du stockage des données et gestion économique des projets.

+ Efficacité accrue

Grâce à la simplification des processus administratifs ; fusion de données réparties dans l'entreprise et issues des sources les plus diverses ; mise à disposition d'informations complètes et entièrement à jour sur tous les sites.

+ Satisfaction des collaborateurs

Disponibilité de toutes les données clés requises dans la version actuelle (suppression de l'inconvénient de rechercher dans différents emplacements). Possibilité de créer des vues individuelles.

+ Gain d'efficacité

Accélération de la prise de décision et amélioration de leur pertinence ; mise en réseau et coopération entre les équipes de projet distribuées ; acquisition de nouvelles connaissances grâce à l'exploitation des informations disponibles.

Découvrez DOXIS en
action

www.doxis.com/fr