

## Cas client : Serimax

### La gestion des connaissances dans un contexte mobile : un client déconnecté pour Serimax

Serimax est une société internationale de prestations de soudage complètes pour laquelle la gestion des connaissances est un élément critique de son activité. Le défi de Sérimax ? Garder les données d'ingénierie et de soudage à jour et accessibles au fur et à mesure que l'entreprise se développe et que l'environnement de travail change. L'application de gestion des connaissances de Serimax a été développée avec Nuxeo Document Management, auquel s'est ajoutée une fonctionnalité supplémentaire de client déconnecté.

#### Le contexte

Les équipes d'ingénierie et de soudage de Serimax travaillent souvent en mer ou sur des sites ayant peu ou pas du tout de connexion réseau, ce qui handicape naturellement l'accès aux documents techniques et le partage de l'expertise acquise par les équipes du monde entier.

Une première analyse a révélé que les documents étaient souvent dupliqués, difficiles à trouver et n'étaient accompagnés d'aucun processus de gestion. Au niveau du stockage, il étaient disséminés à différents endroits, y compris dans des bases de données compartimentées, sur des systèmes de fichiers ou sur les postes des employés. Partant de ce constat, l'équipe Méthodes Opérationnelles a pu définir trois objectifs clés du projet :

- **l'application de gestion des connaissances doit être centralisée** tout en restant accessible par tous les



#### Fiche signalétique

##### Serimax

- Entreprise internationale qui propose des prestations de soudage complets
- Quatre métiers: Offshore, Spoolbase, Landlines et Fabrication.

##### Technologie

- Nuxeo Document Management
- Fonctionnalité unique : client déconnecté

##### Intégrateur

- Smile

##### Dates clefs

- Lancement du projet: → **Juin 2008**
- Mise en production: → **Décembre 2009**

##### Chiffres

- Utilisé par **800 collaborateurs**
- Dans **20 pays**

- employés de Serimax sur la base de leurs droits d'accès,
- l'application doit être disponible en ligne et **en mode déconnecté**,
- l'application doit être **basée sur une solution open source** afin de permettre la mise en place d'évolutions et de ne pas se retrouver captif d'un éditeur ou d'un intégrateur.

Serimax a mesuré le succès de la solution en se basant sur ces objectifs.

#### La solution

Le processus d'évaluation réalisé avec Smile a conduit Serimax à choisir Nuxeo DM comme socle de leur application de

gestion des connaissances car il répondait à tous les critères sauf un : le mode déconnecté.

« Parmi les progiciels que nous avons regardés, Nuxeo était le seul susceptible de nous offrir un mode offline (déconnecté), moyennant quelques développements du produit », explique Elodie Pénet, administratrice documentaire au sein du service « méthodes opérationnelles » de Serimax. « Compte tenu de la forte mobilité de nos salariés, qui se déplacent sur des chantiers internationaux où ils n'ont pas toujours accès à Internet, cette possibilité d'accès hors ligne était indispensable » précise-t-elle.

Les équipes de Serimax, Smile et Nuxeo ont travaillé ensemble pour définir précisément la fonctionnalité à développer. Le développement rapide de ce client déconnecté, rendu possible grâce à la flexibilité héritée du socle Nuxeo Enterprise Platform, repose également sur Eclipse RCP (Rich Client Platform). Avec un serveur web léger embarqué, le client déconnecté garantit une expérience utilisateur très proche de celle dont les utilisateurs ont l'habitude avec l'interface web standard.

Les fonctionnalités clés de l'application incluent :

- **Workflow** : pour suivre et garder et une trace de la validation des documents par les responsables métier de chaque domaine,
- Un **référentiel documentaire centralisé**, afin que les documents finaux soient toujours à jour et pertinents,
- Un **système de gestion des droits d'accès** qui permettent à tous les utilisateurs d'accéder aux documents pertinents selon leurs permissions,

« Parmi les progiciels que nous avons regardés, Nuxeo était le seul susceptible de nous offrir un mode offline (déconnecté), moyennant quelques développements du produit. Compte tenu de la forte mobilité de nos salariés, qui se déplacent sur des chantiers internationaux où ils n'ont pas toujours accès à Internet, cette possibilité d'accès hors ligne était indispensable. »

Elodie Pénet, administratrice documentaire au sein du service « méthodes opérationnelles » de Serimax

- **des fonctionnalités collaboratives** : des forums permettant aux utilisateurs de discuter sur les documents, et des capacités d'annotation des documents.

The screenshot shows the Serimax application interface. At the top, there is a navigation bar with the Serimax logo and user information. Below this, a document tree on the left shows a hierarchy of folders like 'Knowledge Management', 'Sections', and 'Workspaces'. The main area displays a document list for '01 - Welding' with columns for Title, UID, Modified, Expert, Version, and Draft. A search filter dialog is open in the foreground, allowing users to refine their search by document type, designation, workspace material, consumable component, task/activity, laying type, and process.

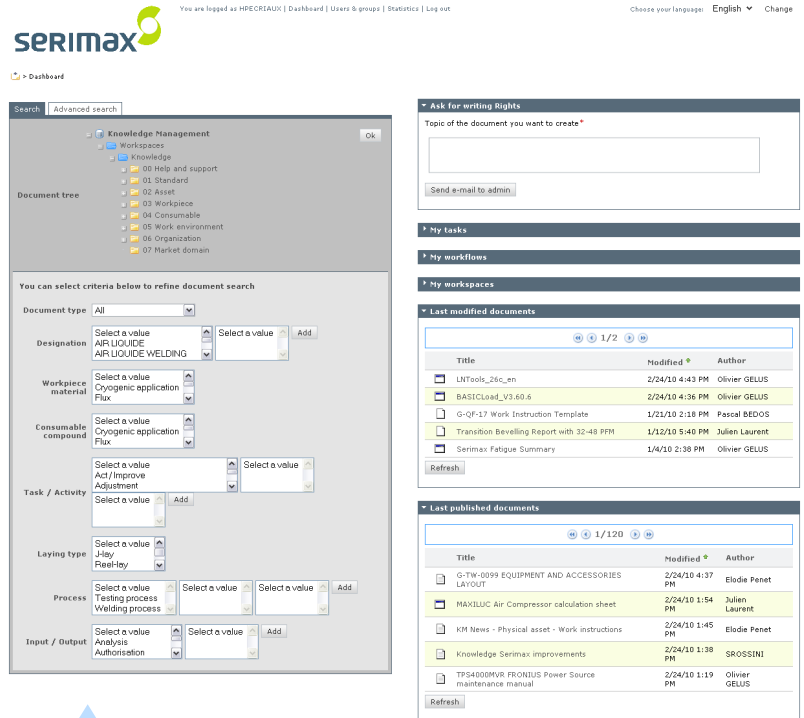
Application de gestion des connaissances de Serimax

Elodie Pénet tire un premier constat très positif de l'application : « Le succès que rencontre l'application auprès des utilisateurs devrait rapidement nous permettre d'identifier les spécialistes et experts de chaque domaine grâce, notamment, aux contributions et commentaires qui seront faits sur les documents. »

## Résultats

Mais au-delà de répondre aux besoins fonctionnels, cette application de gestion des connaissances est synonyme d'innovation pour Serimax.

- **Protection de la propriété intellectuelle** avec le cryptage des données locales déconnectées. Les connaissances qu'acquièrent et accumulent les équipes d'ingénierie et de soudage est un des meilleurs atouts de Serimax. Avant le déploiement de l'application de gestion des connaissances, les équipes de Serimax stockaient toute leur documentation sur des disques durs et des CDs quand elles partaient travailler sur le terrain. Il existait donc un risque important qu'elles perdent les CDs ou disques durs, et avec eux des données relevant de la propriété intellectuelle de l'entreprise. Avec cette nouvelle application, le cryptage des données déconnectées associé au fait que les utilisateurs ne peuvent s'authentifier que sur une machine autorisée par Serimax protège l'entreprise de ce risque.
- **Étendre la notion de « Knowledge Workers »** au-delà des murs du bureau. Pour Serimax, les principaux utilisateurs de l'application et les détenteurs de l'expertise de l'entreprise sont les responsables de la maintenance et les soudeurs, qui travaillent souvent en-dehors du bureau. Cette tendance va continuer à croître et les applications de



Application de gestion des connaissances de Serimax

gestion des connaissances et de gestion documentaire vont devoir s'adapter pour suivre les experts sur le terrain.

## Prochaines étapes

L'application est aujourd'hui utilisée par l'ensemble des équipes de Serimax - 800 personnes - pour accéder, échanger, ajouter et commenter les documents techniques et qualité qui rassemblent les manuels d'utilisation, de maintenance, de mise en service, les procédures techniques et datasheet. Demain, d'autres bases documentaires seront ajoutées à l'application de gestion des connaissances.

**nuxeo Galaxy**  
Systems Integrator

