

# «L'expertise ECM de Graphax a beaucoup évolué»

Graphax propose depuis plusieurs années des solutions d'Enterprise Content Management (ECM). Grégory Marchal et Pedro Silva, respectivement consultant et chef de projets chez Graphax, expliquent comment l'expertise du prestataire a évolué dans le domaine. Interview: Yannick Chavanne

## Comment a évolué l'offre ECM (Enterprise Content Management) de Graphax ces dernières années?

Grégory Marchal: Notre département ECM est né en 2015. Nous étions d'abord une petite équipe de deux collaborateurs en Suisse romande et également deux en Suisse alémanique. L'effectif s'est passablement étoffé au fil des ans et nous sommes aujourd'hui une quinzaine au total. L'expertise de Graphax dans ce domaine a beaucoup évolué et nous pouvons désormais gérer des déploiements bien plus complexes, sur plusieurs semaines voire plusieurs mois, pour des entreprises de toutes tailles. Nous avons franchi un jalon important il y a environ quatre ans en complétant notre savoir-faire de capacités de programmation. En nous appuyant sur trois développeurs en interne, nous sommes capables d'enrichir la solution ECM que nous intégrons, M-Files, pour répondre aux besoins particuliers des clients.

## En quoi consistent concrètement les solutions ECM que vous déployez et pour quelles fonctionnalités y a-t-il aujourd'hui la demande la plus forte?

Pedro Silva: Nous déployons des solutions qui prennent en charge tous les processus liés à la numérisation et à l'archivage de documents. Il s'agit de s'adapter aux processus propres à chaque entreprise et de les optimiser. Nous pouvons développer des intégrations afin de déployer une solution sur-mesure qui centralise des documents provenant de sources disparates tels qu'un ERP ou un logiciel de comptabilité, par exemple. Avec la pandémie, la demande en outils collaboratifs s'est renforcée, notamment en matière de signature électronique des documents. Graphax répond à cette demande en proposant une intégration entre la solution ECM et des outils de signature électronique. M-Files propose nativement des connecteurs avec les solutions internationales comme DocuSign. Pour les solutions suisses, en revanche, nous créons les connecteurs nous-mêmes. C'est déjà le cas pour Skribble et nous sommes en discussion avec Swiss-Sign.

Grégory Marchal: Les entreprises désirent aussi pouvoir facilement partager des informations de façon sécurisée, en interne mais aussi avec des partenaires externes, via un espace de travail centralisé. Preuve que Graphax a



opté pour le bon outil: M-Files a acquis la plateforme collaborative Hubshare, qui s'intègre donc désormais parfaitement à la solution ECM.

*Grégory Marchal, consultant ECM chez Graphax (à gauche). Pedro Silva, chef de projets ECM chez Graphax.*

## Quelle autre valeur ajoutée apportez-vous aux clients, au-delà de votre expertise technique et des solutions personnalisées que vous proposez?

Grégory Marchal: Nous mettons un point d'honneur à développer une relation de confiance avec le client, basée sur l'entraide et la disponibilité. Il convient d'être à l'écoute dès les prémices du projet pour définir les besoins avec précision. Une part importante de notre travail consiste en outre à prendre le temps d'accompagner les collaborateurs face au changement une fois la solution déployée. Il est fréquent et normal que des employés manifestent une certaine résistance. Nous serons alors aux petits soins lors des séances de formation.

Pedro Silva: Il peut aussi arriver que des employés se braquent car ils craignent que la numérisation des processus mise en place ne rende leurs compétences obsolètes. Il est important de leur faire comprendre que ce ne sera pas le cas, que les technologies ECM ne remplacent pas le travail des collaborateurs mais le complètent pour, au final, apporter un gain d'efficacité à l'échelle de toute l'entreprise.