



Contexte

Orange Applications for Business (OAB) est la branche ESN de Orange Business Services.

OAB est la 4^{ème} société de Services IT en France avec 19 000 clients et 2 500 spécialistes IT. Dans le cadre des projets qu'elle réalise auprès de ses clients, OAB s'appuie régulièrement sur d²X depuis 2006.

Porteur d'une des premières offres complètes de Gestion de la Relation Citoyen (GRC), OAB vise un fort développement sur le marché des collectivités locales. Les premiers projets autour de cette offre sont en dérive planning, coûts et périmètre.



Intervention

d²X Expertise intervient au sein du Département « Portal Services » de la Direction Digital Experience, afin d'améliorer le fonctionnement de l'organisation en charge des projets de GRC :

- Sur le volet coût pour assurer les rentabilité de l'activité,
- Sur le volet qualité du socle, via des chantiers de mise à niveau technique et de capitalisation sur les projets.
- Sur le volet méthodologique, pour gagner en efficacité et en maîtrise dans le pilotage des projets et du portefeuille.



Enjeux

L'enjeu est la pérennité de l'activité pour OAB.

Les premiers projets sont largement déficitaires. Bien que ce bilan négatif soit le résultat d'un mauvais partenariat rompu et d'un manque de maturité comblé, la direction est réticente à réinvestir dans l'activité.

OAB doit redéfinir et industrialiser son offre GRC afin d'assurer sa rentabilité et son succès sur le marché des collectivités territoriales.



Bénéfices

- Validation par la direction du lancement d'une nouvelle offre « La Guichet » sur 2020-2021.
- Industrialisation du delivery de l'offre
- Définition d'un template projet limitant les risques et optimisant coûts et délais.
- Simplification du dispositif OAB et réduction des coûts de développement et de pilotage.
- Gain d'agilité dans le développement des nouveaux projets et la maintenance des applications.