

Étude de Cas : Automatisation des Flux chez TechSolutions

Comment une PME française a transformé ses processus métiers grâce à l'automatisation intelligente

En Bref

Client	TechSolutions
Secteur	Services IT et Conseil
Taille	150 employés
Chiffre d'affaires	25M€
Durée du projet	6 mois
Investissement	120 000€
ROI	340% en 12 mois

Présentation de TechSolutions

Qui est TechSolutions ?

TechSolutions est une **PME française spécialisée dans les services IT et le conseil en transformation digitale**, basée à Lyon. Fondée en 2015, l'entreprise accompagne les organisations dans leur transition numérique, avec une expertise particulière dans :

- **L'intégration de solutions logicielles**
- **La gestion des données**
- **La cybersécurité**
- **L'optimisation des processus métiers**

Chiffres clés avant le projet :

- 150 collaborateurs
- 5 agences en France
- 300 clients actifs
- Croissance annuelle de 15%

Contexte et enjeux

En 2025, TechSolutions faisait face à plusieurs défis majeurs :

1. **Processus manuels chronophages** : 40% du temps des équipes était consacré à des tâches répétitives (saisie de données, validation, reporting)

2. **Erreurs humaines fréquentes** : Taux d'erreur de 8% dans les processus de facturation et de suivi client
3. **Manque de visibilité** : Difficulté à suivre l'état des projets et des demandes clients en temps réel
4. **Scalabilité limitée** : Incapacité à absorber la croissance sans embaucher massivement
5. **Concurrence accrue** : Pression des grands groupes et des startups agiles sur le marché

"Nous passons plus de temps à gérer nos processus internes qu'à servir nos clients. Il fallait agir rapidement pour rester compétitifs."

Jean-Martin Dupont, Directeur Général de TechSolutions

Problématique : Des flux inefficaces qui freinent la croissance

Diagnostic initial

Un audit réalisé par Innoptiva a révélé les **principaux goulots d'étranglement** :

1. Gestion des demandes clients

- **Problème** : Processus manuel de réception, tri et affectation des demandes
- **Impact** : Délai moyen de traitement de 48h
- **Coût** : 2 ETP (Équivalent Temps Plein) dédiés uniquement à cette tâche

2. Facturation et suivi financier

- **Problème** : Saisie manuelle des temps et génération des factures
- **Impact** : Erreurs de facturation (8% des factures nécessitaient des corrections)
- **Coût** : 15 000€/an en corrections et relances

3. Reporting et analyse

- **Problème** : Compilation manuelle des données depuis 5 systèmes différents
- **Impact** : Reports disponibles avec 1 semaine de retard
- **Coût** : Décisions stratégiques basées sur des données obsolètes

4. Intégration des nouveaux employés

- **Problème** : Processus d'onboarding manuel et long
- **Impact** : 3 jours en moyenne pour qu'un nouveau soit opérationnel
- **Coût** : Perte de productivité estimée à 20 000€/an

Conséquences globales

Indicateur	Avant l'automatisation	Objectif
Temps passé sur tâches manuelles	40%	< 15%
Taux d'erreur	8%	< 1%
Délai de traitement des demandes	48h	< 4h
Coût opérationnel	1,2M€/an	Réduction de 30%
Satisfaction client	78%	> 90%

La Solution : Une approche d'automatisation intelligente

Partenariat avec Innoptiva

TechSolutions a choisi **Innoptiva** comme partenaire pour son expertise en :

- **Automatisation des processus métiers**
- **Intégration de solutions open source**
- **Transformation digitale agile**
- **Accompagnement sur mesure**

"Innoptiva a su comprendre nos besoins spécifiques et nous proposer une solution adaptée à notre taille et notre budget, sans nous imposer des outils surdimensionnés."

Sophie Lambert, Directrice des Opérations, TechSolutions

Solution mise en œuvre

1. Plateforme d'automatisation des workflows

Outil choisi : n8n (solution open source d'automatisation des workflows)

Fonctionnalités déployées :

- **Intégration de tous les systèmes** (CRM, ERP, outils de support, email)
- **Automatisation des processus** répétitifs
- **Création de workflows visuels** (sans code)
- **Gestion centralisée** des données

Avantages :

- Solution **open source** (pas de coût de licence)
- **Extensible** et personnalisable

- **Communauté active** pour le support
- **Intégration facile** avec les outils existants

2. Automatisation de la gestion des demandes clients

Processus avant :

1. Réception manuelle des emails
2. Saisie dans le CRM
3. Affectation manuelle à un consultant
4. Suivi par email
5. Clôture manuelle

Processus après :

1. **Réception automatique** des emails via une boîte dédiée
2. **Analyse intelligente** du contenu (NLP basique)
3. **Création automatique** d'un ticket dans le CRM (Odoo)
4. **Affectation automatique** en fonction des compétences et de la charge
5. **Notification automatique** au client et au consultant
6. **Suivi automatique** avec relances si nécessaire

Résultat : Délai de traitement réduit de **48h à 2h**

3. Automatisation de la facturation

Solution mise en place :

- **Intégration entre le système de suivi du temps** (TimeTrack) et l'ERP (Odoo)
- **Génération automatique des factures** à partir des temps saisis
- **Validation automatique** des données (détection des anomalies)
- **Envoi automatique** des factures par email
- **Suivi automatique** des paiements

Résultat : Réduction du taux d'erreur de **8% à 0,5%**

4. Tableau de bord temps réel

Outil : **Metabase** (solution open source de Business Intelligence)

Fonctionnalités :

- **Visualisation en temps réel** de l'état des projets

- **Suivi des indicateurs clés** (taux d'occupation, rentabilité, satisfaction client)
- **Alertes automatiques** pour les écarts
- **Accès sécurisé** pour tous les managers

Résultat : Reports disponibles **en temps réel** au lieu de 1 semaine de retard

5. Automatisation de l'onboarding

Processus automatisé :

1. **Création automatique** des comptes (email, CRM, outils internes)
2. **Envoi automatique** des documents d'accueil et formations
3. **Planification automatique** des réunions d'intégration
4. **Affectation automatique** d'un mentor
5. **Suivi automatique** de la progression

Résultat : Temps d'onboarding réduit de **3 jours à 2 heures**

Architecture technique

graph TD

A[Email Clients] --> B[n8n: Réception et Analyse]

B --> C[CRM Odoo: Création Ticket]

C --> D[Notification Consultant]

D --> E[Suivi Automatique]

F[TimeTrack: Saisie Temps] --> G[n8n: Validation]

G --> H[Odoo: Génération Facture]

H --> I[Email: Envoi Facture]

I --> J[Suivi Paiement]

K[Metabase] --> L[Tableau de Bord]

L --> M[Alertes Automatiques]

Technologies utilisées

Composant	Technologie	Type
-----------	-------------	------

Automatisation	n8n	Open Source
CRM/ERP	Odoo	Open Source
Suivi du temps	TimeTrack	Open Source
Business Intelligence	Metabase	Open Source
Hébergement	Cloud souverain	Français
Sécurité	Pare-feu, chiffrement Intégré	

Résultats : Une transformation radicale

Résultats quantitatifs

Indicateur	Avant	Après	Amélioration
Temps sur tâches manuelles	40%	12%	-68%
Taux d'erreur	8%	0,5%	-94%
Délai traitement demandes	48h	2h	-96%
Coût opérationnel	1,2M€	840k€	-30%
Satisfaction client	78%	94%	+16%
Temps d'onboarding	3 jours	2h	-93%
Délai de reporting	1 semaine	Temps réel	Instantané
Productivité globale	100%	135%	+35%

Résultats qualitatifs

- ☒ **Meilleure expérience client** : Réponses plus rapides et plus précises
- ☒ **Équipe plus motivée** : Moins de tâches répétitives, plus de valeur ajoutée
- ☒ **Décisions plus rapides** : Accès en temps réel aux données stratégiques
- ☒ **Scalabilité améliorée** : Capacité à absorber la croissance sans embaucher massivement
- ☒ **Image moderne** : Positionnement comme entreprise innovante et agile

Retour sur investissement

Investissement total : 120 000€ (incluant logiciels, intégration, formation)

Économies annuelles : 410 000€

ROI : 340% en 12 mois

Temps de récupération : 4 mois

Leçons apprises et bonnes pratiques

Ce qui a bien fonctionné

1. **Approche progressive** : Automatisation par étapes pour minimiser les risques
2. **Implication des équipes** : Formation et accompagnement du changement
3. **Choix des outils open source** : Réduction des coûts et maîtrise technologique
4. **Partenariat avec un expert** : Accompagnement par Innoptiva pour éviter les pièges
5. **Mesure des résultats** : Suivi rigoureux des indicateurs pour valider le ROI

Défis rencontrés et solutions

Défi

Solution mise en œuvre

Résistance au changement Ateliers de sensibilisation, démonstrations des gains

Intégration complexe Expertise d'Innoptiva en intégration de systèmes

Formation des équipes Sessions de formation pratiques et documentation complète

Maintenance des workflows Mise en place d'une équipe dédiée à l'automatisation

Sécurité des données Audit de sécurité et mise en place de bonnes pratiques

Conseils pour d'autres entreprises

1. **Commencez petit** : Automatisez d'abord un processus simple pour valider l'approche
2. **Impliquez les utilisateurs finaux** : Leur avis est crucial pour le succès
3. **Choisissez des outils adaptés** : Évitez les solutions trop complexes pour vos besoins
4. **Mesurez les résultats** : Suivez des indicateurs clairs pour justifier l'investissement
5. **Prévoyez un budget formation** : L'accompagnement du changement est essentiel
6. **Optez pour l'open source** : Réduction des coûts et maîtrise technologique

Perspectives : Et demain ?

Prochaines étapes pour TechSolutions

1. **Étendre l'automatisation** à d'autres processus (RH, marketing)
2. **Intégrer l'IA** pour des workflows plus intelligents
3. **Développer des connecteurs spécifiques** pour les besoins métiers
4. **Former une équipe interne** d'experts en automatisation
5. **Devenir un acteur clé** de l'automatisation dans son secteur

Vision à long terme

"Notre objectif est de devenir une entreprise **100% automatisée** d'ici 3 ans, où nos équipes se concentrent uniquement sur la création de valeur pour nos clients. L'automatisation nous a permis de passer d'une logique de coûts à une logique de croissance."

Jean-Martin Dupont, Directeur Général de TechSolutions

Comment Innoptiva a fait la différence

Notre approche unique

1. **Audit complet** : Identification précise des goulots d'étranglement
2. **Solution sur mesure** : Adaptation aux besoins spécifiques de TechSolutions
3. **Accompagnement complet** : De l'analyse à la formation en passant par l'intégration
4. **Expertise open source** : Maîtrise des solutions sans coût de licence
5. **Focus sur le ROI** : Mesure concrète des bénéfices

Services clés fournis par Innoptiva

Service	Description	Bénéfice pour TechSolutions
Audit des processus	Cartographie complète des flux	Identification des 5 principaux goulots
Conception de la solution	Architecture technique adaptée	Solution scalable et évolutive
Intégration des outils	Connexion de tous les systèmes	Automatisation end-to-end
Développement de workflows	Création des automatisations	Gain de temps immédiat

Formation des équipes	Sessions pratiques et théoriques	Adoption rapide par les utilisateurs
Support et maintenance	Accompagnement continu	Solution pérenne et évolutive

Témoignage client

"Le partenariat avec Innoptiva a été **déterminant** pour notre transformation. Leur expertise en automatisation et leur approche pragmatique nous ont permis d'atteindre des résultats que nous n'aurions jamais crus possibles en si peu de temps. Aujourd'hui, nous sommes non seulement plus efficaces, mais aussi plus compétitifs sur notre marché."

Sophie Lambert, Directrice des Opérations, TechSolutions

Annexes

Annexe 1 : Coûts détaillés

Poste	Coût
Audit et analyse	15 000€
Licences (open source)	0€
Intégration et développement	60 000€
Formation	20 000€
Hébergement et infrastructure	10 000€
Support et maintenance (1 an)	15 000€
Total	120 000€

Annexe 3 : Indicateurs de performance

Indicateur	Avant	Après	Amélioration
Nombre de demandes traitées/jour	50	200	+300%
Temps moyen par demande	48h	2h	-96%
Taux de satisfaction client	78%	94%	+16%



Temps d'onboarding	3 jours 2h	-93%
Productivité des équipes	100%	135% +35%

Contactez Innoptiva

Prêt à automatiser vos flux comme TechSolutions ?

Innoptiva vous accompagne dans votre transformation digitale avec des solutions **sur mesure, open source et ROI garanti.**

 **Site web** : <https://innoptiva.com>

 **Email** : contact@innoptiva.com

 **Téléphone** : (+33) 06 84 36 44 14

Demandez un audit de vos processus et découvrez comment l'automatisation peut transformer votre entreprise !

Étude de cas fictive réalisée par Innoptiva - Mai 2026
© Innoptiva 2026 - Tous droits réservés

