



# HLI TUNISIE

## L'INNOVATION AU CŒUR DE SON SYSTEME DE MANAGEMENT

**A** l'aube de son 10<sup>ème</sup> anniversaire et dans sa volonté permanente d'efficacité et d'excellence d'une part, de sa connaissance profonde des enjeux futurs face à la mondialisation, à l'accélération exponentielle des connaissances, à l'émergence des technologies et aux changements des modes de travail, d'autre part, le management visionnaire de HLi Tunisie est conscient que le nerf de la guerre du 21<sup>ème</sup> siècle passera nécessairement par la capacité de chaque entreprise à mettre en place efficacement l'innovation au cœur de son système de management.

Le point de mire de HLi Tunisie a été la participation active au PASRI 9.I (Projet d'Appui au Système de Recherche et Innovation) orienté vers la mise en place de **management de l'innovation**, datant environ d'une année et demie. D'où la volonté de la direction de HLi de mettre en œuvre et en fréquence hebdomadaire une «Task force» composée de 30% des collaborateurs de tous ses départements en vue d'Apprendre, de s'Approprier et d'être Autonomie dans la gestion de l'innovation au quotidien.

**Les enjeux de la mise en place de l'innovation au sein de HLi sont principalement :**

#### L'ORIENTATION CLIENT

L'innovation doit bénéficier rapidement et concrètement à nos clients avec l'anticipation des besoins et attentes, mais également à travers la personnalisation de nos prestations afin de leur offrir des solutions performantes et évolutives à forte valeur ajoutée.

#### EN CHIFFRES

**10 ans**

**D'EXPÉRIENCE**

en Tunisie

**60**

**CONSULTANTS**

Experts

**4**

**MÉTIERS**

- Audit & Conseils
- Gestion de projet
- Intégration de SI
- Tierce maintenance applicative

**ISO 9001**

**DÉMARCHE**

Qualité

◀ **Fakher ZOUAOUI**,  
Directeur Général  
HLi Tunisie

**L'HOMME AU CŒUR DE HLI**

Conscient que la véritable richesse de l'entreprise c'est son capital humain, le développement des collaborateurs, leurs motivations, l'importance de leurs idées et leurs créativité sont des atouts majeurs pour une croissance durable.

**UN RAYONNEMENT À L'INTERNATIONAL**

**HLi ambitionne une stratégie d'expansion géographique** pour exporter et consolider son expertise sur le Maghreb, l'Afrique subsaharienne et le Moyen-Orient. La «**Task force**» de HLi démarre en charge de la conduite de la composante innovation à travers principalement 3 fronts :

▪ **Le 1<sup>er</sup> front** étant de mettre en place **une vision stratégique participative**, de définir des objectifs communs, de coordonner les efforts de chacun et d'augmenter les chances de réalisation de ces objectifs.

L'équipe a défini donc les objectifs clés en terme de ressources, de processus, de besoins clients mais également des objectifs de pérennisation et de rentabilisation des actions et des projets de HLi. Après approbation de la vision générale, le travail de l'équipe se centralise vers la mise en place et le pilotage de la feuille de route stratégique.

▪ **Le 2<sup>ème</sup> front**, c'est la mise en place du **management des idées et de l'intelligence créative** et collective afin de valoriser la diversité des connaissances, des compétences et des idées.

Un peu plus de **210 idées** ont été déposées en l'espace de 3 mois seulement et cela a débouché sur 7 projets retenus et une déposition de droit d'auteur d'une nouvelle application en cours. Ce qui a garanti le succès de cette démarche c'est l'implication de la direction générale au niveau des suivis des idées et la reconnaissance et la valorisation des idées retenues.

L'équipe est également en train de concevoir et de mettre en place **une plateforme collaborative interne** qui prendra



Prenez une longueur d'avance avec HLi  
votre partenaire **CRM**

Paris | Tunis | Madrid | Casablanca



Accroître  
votre  
compétitivité



Satisfaire et pérenniser  
votre relation client



Maîtriser  
votre  
prise de décision



en charge toutes les étapes de management des idées dès leur émission jusqu'à la décision de leur sort. Mais également qui va permettre à chaque collaborateur de partager ses idées, connaître, voter et noter les idées de ses collègues ...

▪ **Le 3<sup>ème</sup> front**, c'est la mise en place d'une cellule de veille permanente pour garder l'entreprise informée et éveillée avec une surveillance active de son en-

vironnement afin d'**anticiper les évolutions et d'améliorer la prise de décision** sur la base d'informations fiables. Aujourd'hui, l'innovation est présente dans les métiers et les prestations de HLi, elle permet d'éclairer nos clients en leur donnant une longueur d'avance et en apportant la fiabilité et la pérennité des systèmes d'information de demain.

**PERFORMANCE**

## HLi Tunisie a obtenu la certification Gold Partner sur l'expertise Customer Relationship Management

Tunis, le 23 septembre 2013, HLi Tunisie est devenu Gold Partner sur l'expertise Customer Relationship Management.

Cette distinction de Microsoft reconnaît l'expérience, l'engagement et prouve le succès de HLi Tunisie dans le conseil et

l'intégration de la solution Microsoft Dynamics CRM à ses clients.

«C'est bien sûr une grande fierté pour nous de recevoir cette distinction qui constitue pour nous une responsabilité supplémentaire à améliorer en continue notre qualité

### Microsoft Partner Gold Customer Relationship Management

de service et à poursuivre nos efforts et nos compétences autour de la solution Microsoft Dynamics CRM, afin de répondre toujours mieux aux attentes et objectifs évolutifs de nos clients.»

M. Fakher ZOUAOUI – DG HLi Tunisie.