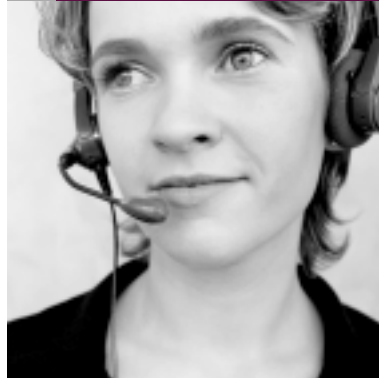


## SAP Customer Success Story Télécommunications



**Belgacom SA** est le chef de file du marché belge sur le plan des solutions globales en télécommunications. Le groupe assure principalement des services mixtes de transmission voix-données, sur les réseaux fixe et mobile. Belgacom assure également la télécommunication par satellite et une série de services internet. Fin 2000, le groupe Belgacom comptait 19.000 employés. Le chiffre d'affaires pour 2002 avoisine les 5 milliards d'euros. Pour optimiser ses procédures et son organisation au niveau des achats, Belgacom a opté en 2001 pour la solution mySAP E-Procurement.

belgacom



## **BELGACOM**

### **LE GÉANT DES TÉLÉCOMMUNICATIONS CHOISIT MYSAP E-PROCUREMENT POUR OPTIMALISER SES PROCÉDURES D'ACHAT**

‘Nos procédures d’achat traditionnelles étaient extrêmement complexes’, commence par dire Philippe Deconinck, B-2-S (Business to Supplier) Program Manager. ‘Même pour l’achat d’un simple article comme un tournevis ou un crayon, les acheteurs devaient passer par toute une série d’étapes. Travail fastidieux et onéreux s’il en est! Pour certains articles, les frais administratifs et logistiques étaient souvent plus élevés que le prix d’achat proprement dit. Pour annuler ces dépenses, nous avons décidé de passer à une procédure d’achat électronique.’

#### **PLEINS FEUX SUR L'INTÉGRATION**

La solution e-procurement pour laquelle Belgacom avait opté initialement ne répondait plus aux attentes après quelques années déjà. Mais écoutons Yves Brène, IT Project Manager: ‘Au début, tout s’est bien passé; nous avons pu réaliser rapidement des catalogues numériques et nous avons enregistré des progrès. Mais lorsque nous avons voulu automatiser les procédures d’achat complexes, par exemple pour la commande de produits moins courants, nous avons rencontré des problèmes. Le goulet d’étranglement principal était l’intégration de la solution e-procurement avec notre système back-end, SAP R/3’, poursuit Philippe Deconinck. ‘Pour intégrer le progiciel, une interface puissante était nécessaire, ce qui, pour nous, représentait un lourd investissement.’

Dans l'intervalle, nous avons aussi remarqué que la fonctionnalité du système existant était trop limitée. Autrement dit, nous pouvions mieux faire.'

En 2001, Belgacom tranchait le nœud gordien: le groupe ferait l'acquisition d'un nouveau progiciel e-procurement. Une procédure de sélection détaillée suivit ensuite, au cours de laquelle diverses solutions furent analysées en profondeur. Finalement, la solution EBP de SAP se révéla être le meilleur choix. 'L'un des grands avantages du progiciel SAP consistait dans son intégration aisée avec la dorsale SAP R/3 existante', explique Yves Brène. 'SAP offrait également toutes les fonctionnalités nécessitées par une grande entreprise comme Belgacom.'

### **LIVE AVEC MYSAP E-PROCUREMENT**

Fin 2001, Belgacom optait pour SAP. La procédure de mise en œuvre démarra le 19 février 2002. 'Avec le progiciel e-procurement précédent, nous avons automatisé la moitié de nos procédures d'achat,' toujours selon Yves Brène. 'La première étape du projet EBP SAP consistait dans la conversion de ces catalogues numériques en SAP.

Et ceci s'est effectué rapidement.

Le 30 septembre, huit mois après le démarrage, nous pouvions mettre le système en œuvre.

Depuis lors, nous traitons la moitié de nos commandes avec la solution SAP EBP. Cette année, l'automatisation des 50% restants est à l'ordre du jour.'

Une entreprise qui veut passer à un e-procurement à 100%, c'était un événement particulièrement innovant en Belgique. Aussi Belgacom a-t-elle reçu de SAP tout le soutien nécessaire. Paul Rits, User Project Manager: 'Deux à trois consultants orientés SAP ont travaillé à plein temps sur le projet. Lorsqu'il y avait des questions ou des imprécisions, ils s'adressaient au siège principal à Walldorf, en Allemagne.

A leurs côtés, on trouvait également quatre informaticiens de Belgacom tandis qu'une quinzaine de personnes de notre service business étaient impliquées dans la mise en œuvre.'

Le personnel n'était-il pas quelque peu sceptique à l'égard d'un nouveau changement ? 'Bien au contraire', nous déclare Paul Rits, 'tous ceux qui avaient déjà travaillé avec la solution e-procurement avaient compris que celle-ci était trop limitée pour notre entreprise. En outre, l'élément SAP est très convivial, avec une structure logique et un moteur de recherche confortable. Même l'utilisateur le plus critique changeait vite d'avis. Pour familiariser les utilisateurs avec le nouveau progiciel, nous avons organisé un certain nombre de démonstrations évidentes, ainsi qu'un e-learning project.'

Pour les fournisseurs également, cette transition n'a pas représenté une révolution culturelle. 'Ils avaient reçu une formation approfondie lors de l'introduction de la solution e-procurement précédente et nombre d'entre eux réalisaient déjà eux-mêmes les catalogues. La capacité à travailler avec

l'e-procurement est devenue dans l'intervalle un critère de sélection pour les fournisseurs', nous déclare encore Deconinck.

### **TEMPS DE CYCLE RACCOURCI ET NOUVELLE STRUCTURE D'ORGANISATION**

Pour Belgacom, l'avènement de la composante SAP EBP représente un grand bouleversement.

Le groupe pourra-t-il déjà dresser la carte du ROI? 'Grâce à SAP, les procédures d'achat ont été

fortement simplifiées si bien que nous pouvons commander plus rapidement et, finalement aussi, livrer plus rapidement,' réagit Deconinck. 'mySAP E-Procurement nous aide donc à raccourcir drastiquement le temps de cycle. En outre, notre personnel en clientèle, comme les techniciens, reçoit aussi son matériel

**'Grâce à SAP, les procédures d'achat ont été fortement simplifiées si bien que nous pouvons commander plus rapidement et, finalement aussi, livrer plus rapidement. L'e-procurement nous aide donc à raccourcir drastiquement le temps de cycle.'**

Philippe Deconinck, B-2-S Program Manager Belgacom

beaucoup plus vite. Ceci entraîne une meilleure prestation de service. Nous avons d'ailleurs perdu l'habitude de commander du matériel en "réserve"; le "stock noir" disparaît.'

**'Le nombre de collaborateurs impliqués administrativement lors d'un achat a été réduit de cinq personnes en moyenne à une seule. A présent que nos acheteurs ne croulent plus sous la montagne de papier, ils ont le temps de se consacrer à d'autres tâches.'**

Yves Brène, IT Project Manager Belgacom SA

'Le nombre des collaborateurs impliqués administrativement lors d'un achat a été réduit de cinq personnes en moyenne à une seule,' poursuit Yves Brène. 'A présent que nos acheteurs croulent sous une montagne de papier, ils ont le temps de se consacrer à d'autres tâches. Le contenu de leur fonction a été modifié dans une mesure drastique: ils sont passés de tâches administratives et organisationnelles à des tâches tactiques et stratégiques qui se concentrent sur la négociation avec les fournisseurs.'

### **VERS UN E-PROCUREMENT À 100%**

Actuellement, 50% des achats de Belgacom sont réalisés via l'e-procurement. En fin d'année, cette proportion devrait passer à 100%. 'C'est là un grand défi,' nous déclare Philippe Deconinck, 'étant donné que les 50% restants seront plus difficiles à mettre en œuvre: il s'agit principalement des commandes "spéciales" pour lesquelles il n'existe aucun catalogue. Le progiciel SAP comporte des fonctionnalités largement suffisantes et est ainsi parfaitement intégré à la dorsale ce qui fait que nous avons confiance en lui.'

### **En un coup d'œil**

<b>Composants de la solution SAP</b>	mySAP E-Procurement - SAP EBP
<b>Plate-forme hardware</b>	Sun
<b>Système d'exploitation</b>	Sun Solaris
<b>Base de données</b>	Oracle
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	2000
<b>Temps de mise en œuvre</b>	8 mois
<b>Partenaire de la mise en œuvre</b>	SAP Consulting

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP Belgium N.V.-S.A.**  
Chaussée de La Hulpe 166  
B-1170 Bruxelles  
T +32 (0)2 674 65 11  
[www.sap.com/belux](http://www.sap.com/belux)