

Témoignage client SAP Médias - Publicité



“ La création de la solution *leParisienpro.com*, basée sur un service en ligne, a réduit les frais de vente des annonces de 50 % et a permis à nos clients de gérer leur activité de manière plus simple et plus rapide. ”

Richard Vinches, responsable informatique, Manchette Publicité

EN BREF !

Résumé

Lorsque la société de médias française Manchette Publicité a décidé d'innover en intégrant de nouveaux services en ligne, elle a opté pour la méthode SAP d'architecture de services d'entreprise (ESA) pour sa nouvelle structure informatique. Cette solution lui a permis de réduire ses frais de vente de petites annonces de 50 % et d'obtenir ainsi rapidement l'adhésion de ses clients.

Site Web

www.manchettepub.com

Enjeux

- Mettre en place, à moindre coût, une architecture orientée services à l'aide des applications SAP® et non-SAP existantes
- Migrer vers des services en ligne pour réduire les frais de vente des annonces et améliorer le service clients
- Étendre la gamme de solutions actuelle à de nouveaux secteurs et devenir un fournisseur de services applicatifs (ASP)

Objectifs

- Mettre au point une solution de bout en bout pour la vente de petites annonces, qui devra être intégrée et disponible en ligne
- Augmenter le pourcentage de ventes en ligne

Solutions et services

- SAP Consulting (Service de conseil SAP)
- Architecture de services d'entreprise (ESA)

Choix de la solution SAP

- Manchette Publicité utilise depuis longtemps les services SAP pour son portefeuille de solutions médias
- La méthode ESA permet une évolution progressive vers l'architecture orientée services

Mise en oeuvre

- SAP Consulting a travaillé en étroite collaboration avec les équipes d'informaticiens afin de déterminer précisément les besoins et de créer un programme de transition vers l'architecture de services d'entreprise (ESA)
- SAP Consulting a élaboré et fourni une solution de bout en bout de vente de petites annonces, basée sur des services en ligne en six mois

Bénéfices

- Réduction des frais de vente des annonces de 50 %
- Augmentation rapide du nombre de clients, qui devrait atteindre 60 % d'ici fin 2006
- Un tiers des clients du secteur public utilise désormais des solutions de services en ligne pour publier leurs appels d'offres
- Développement rapide et à moindre coût par Manchette Publicité d'un large éventail de solutions médias innovantes

Environnement existant

- SAP for Media (solution SAP pour les entreprises du secteur des médias)
- Application SAP Classified Advertising Management
- Logiciel SAP R/3®, fonctionnalité désormais disponible dans la solution mySAP™ ERP

MANCHETTE PUBLICITE

SAP® Consulting aide la société de médias française à concevoir des solutions médias orientées services

Manchette Publicité innove en développant de nouvelles solutions de services en ligne, à l'aide de l'architecture de services d'entreprise (ESA) fournie par SAP. Une partie du groupe de médias, basé à Paris et détenu par Philippe Amaury, se consacre à la création et à la vente des annonces dans des grands journaux français tels que *Le Parisien*, *Aujourd'hui en France* et *L'Equipe*. Les nouvelles solutions du groupe associent des applications SAP® et non SAP existantes, ce qui permet de réduire les coûts de l'entreprise et de ses clients, tout en créant une spécialité et de la valeur ajoutée sur un marché prometteur.

Société pionnière en matière de solutions Internet, Manchette Publicité a simplifié les processus et réduit les frais généraux en lançant en 1999 le site *manchettepub.com*, un service d'e-commerce disponible via un portail et destiné à créer des publicités en ligne. Fonctionnant avec une ancienne version de l'application SAP Classified Advertising Management, qui fait partie du portefeuille de solutions SAP for Media, *manchettepub.com* a permis de simplifier le cycle de vie publicitaire et d'augmenter les ventes. En 2003, environ 30 % des clients de Manchette Publicité utilisaient le site *manchettepub.com* et le chiffre d'affaires, généré grâce au portail, avait augmenté de 70 % en un an. Manchette Publicité a voulu réaliser davantage d'économies en concevant une solution en ligne unique qui permette d'automatiser l'ensemble du processus de vente de petites annonces.

Migration vers une architecture orientée services

“ Grâce à *manchettepub.com*, les clients ont pu créer leurs publicités et les placer directement sur notre système, sans aucune intervention manuelle de notre part ”, déclare Richard Vinches, responsable informatique chez Manchette Publicité. “ Cette solution n'était toutefois pas assez flexible et nous n'avons pas pu adapter la fonctionnalité à d'autres portails Internet.

Dans un premier temps, nous avons donc décidé de transformer *manchettepub.com* en *leParisienpro.com* en utilisant les toutes dernières technologies (comme les services en ligne) pour sécuriser notre investissement et proposer une solution flexible, pouvant être étendue, non seulement à nos autres portails publicitaires mais aussi à ceux de nos partenaires. ”

“ Notre objectif était de concevoir une solution libre-service avec acheminement des flux de travaux, capable d'automatiser chaque étape – de la demande initiale du client jusqu'à la facturation et la réception du paiement – de manière à ce que chaque étape du processus soit réutilisable. Nous savions que cette réutilisabilité modulaire nous permettrait de transformer les flux de travaux plus rapidement et plus facilement, et d'être plus réactifs aux besoins en constante évolution du marché. ”

SAP Consulting a conseillé à Manchette Publicité de transformer *manchettepub.com* en une solution de services en ligne. Manchette Publicité a alors décidé de lancer un nouveau portail, *leParisienpro.com*, en appliquant la méthode recommandée par SAP Consulting : le programme d'adoption de l'architecture des services d'entreprise (ESA), un programme qui gère l'évolution par étapes d'une entreprise vers une architecture orientée services. Adapté aux besoins spécifiques et à l'infrastructure informatique existante de chaque société, ce programme d'adoption permet à Manchette Publicité d'opter pour un modèle commercial basé sur les services en ligne en créant des interfaces directes entre ses logiciels SAP et non SAP.

Transition vers une architecture de services d'entreprise

“ Le programme d'adoption ESA de SAP nous a permis d'adopter progressivement une architecture orientée services, sans avoir à investir dans de nouvelles technologies ”, explique Richard Vinches. “ Il devrait nous donner rapidement une longueur d'avance sur nos concurrents, tout en améliorant la souplesse de nos ressources et en nous permettant de développer un large éventail de solutions de services en ligne. ”

La mise en place d'une architecture de services d'entreprise (ESA) va permettre de relier horizontalement tous les processus indépendants du site *leParisienpro.com*. Les données pourront être partagées entre les différents systèmes, en utilisant les mêmes méthodes que la programmation Web moderne. Un service en ligne réunissant l'insertion de l'annonce, le traitement et la facturation dans une interface unique pourra ainsi être créé. Les tâches courantes seront automatisées, ce qui réduira les frais d'administration et augmentera la productivité du personnel. Manchette Publicité sera également capable d'exploiter la nature modulaire des services en ligne afin de réutiliser les composants d'une solution pour développer, de manière rapide et rentable, de nouveaux services à proposer aux clients.

SAP Consulting a travaillé avec les équipes d'informaticiens de Manchette Publicité pour élaborer un programme de transition vers une architecture orientée services, qui permettrait d'optimiser les méthodes de travail, d'apporter plus de souplesse et de changer de mode de gestion. Plusieurs séances de travail ont permis aux équipes d'analyser les besoins et les priorités de l'entreprise et d'établir un programme de migration vers une activité commerciale plus souple et gérée par des processus.

Les services en ligne, une association de processus unique

Trois mois ont été nécessaires pour améliorer le fonctionnement du site *leParisienpro.com* et pour le transformer en un service en ligne unique, permettant de gérer la vente des annonces.

“ Grâce à SAP for Media et à SAP Consulting, nous avons pu créer un modèle de services en ligne à faible coût, à la fois modulaire, flexible et facile à gérer. Nous pouvons désormais proposer à nos clients un large éventail de solutions optimisées, tout en réduisant les coûts de propriété et en générant un rapide retour sur investissement. ”

Richard Vinches, responsable informatique,
Manchette Publicité.

Les différentes étapes du processus – de la demande des dates de publication au calcul du prix, en passant par le choix du modèle de création – ont été réunies pour créer des services en ligne indépendants et contextuels, intégrés dans un processus unique, direct et sans interruption. Le logiciel SAP constitue la couche logique de gestion. Les clients accèdent à la solution via un portail frontal.

“ SAP Consulting nous a permis d'intégrer les fonctionnalités et les processus dont nous disposions déjà dans des systèmes distincts, de les associer et de les mettre à disposition sous la forme d'un service en ligne intégré ”, ajoute Richard Vinches. “ Nous disposons désormais d'une solution de bout en bout complète, permettant de gérer la création et la vente de petites annonces, tout en ayant une visibilité en temps réel de l'ensemble du processus. ”

Les frais de vente des annonces ont été réduits de 50 %

Les clients de Manchette Publicité se connectent à la même interface de portail que précédemment pour accéder à la solution améliorée *leParisienpro.com* afin de pouvoir créer une annonce et copier les modèles. Le nombre d'appels téléphoniques auxquels doit répondre le centre de service clients a ainsi été réduit. Après chaque transaction, les commandes sont automatiquement enregistrées et le flux est acheminé vers le système de mise en page et de facturation de Manchette Publicité.

“ La création de la solution *leParisienpro.com*, basée sur un service en ligne, a réduit les frais de vente de petites annonces de 50 % et a permis à nos clients de gérer leurs activités, de manière plus simple et plus rapide ”, affirme Richard Vinches. “ 40 % de nos clients utilisent désormais *leParisienpro.com* et ce chiffre devrait passer à 60 % d'ici deux ans. ”

Une infrastructure informatique modulaire et flexible

Manchette Publicité a déjà développé une nouvelle solution de services en ligne, conçue sur le même modèle que *leParisienpro.com*.

Elle permet aux organismes publics et aux municipalités de se conformer aux obligations de publier leurs appels d'offres dans la presse locale. La création et la soumission d'appels d'offres pour des écoles, des parkings, des hôpitaux et d'autres installations publiques se fait de la même manière que pour les annonces. Manchette Publicité réunit les petites annonces et les distribue aux éditions désignées par le client. Baptisée *Avispublics.com*, cette nouvelle solution a été créée à moindre coût et a demandé peu de travail de développement puisqu'il a suffi de réutiliser les composants du site *leParisienpro.com*. Un tiers des 70 clients de Manchette Publicité qui travaillent dans le secteur public utilisent déjà le site *Avispublics.com* pour soumettre leurs appels d'offres, un chiffre qui devrait doubler d'ici la fin 2005.

“ Le fonctionnement intuitif de *Avispublics.com* a permis à nos clients du secteur public de s'adapter rapidement ”, explique Richard Vinches. “ Même les adeptes des fax ou des e-mails ont rapidement vu les avantages de ce nouveau système qui leur permet de réduire leurs coûts ainsi que les nôtres. ”

De nouveaux services en ligne, innovants et prêts à l'emploi

Manchette Publicité est actuellement en train de procéder à une mise à niveau de la nouvelle version de SAP for Media pour bénéficier de ses fonctionnalités améliorées. Le groupe prévoit également d'implémenter la plate-forme SAP NetWeaver®, qui servira de base à la mise en place d'une architecture orientée services. Un plus grand nombre de clients bénéficiera ainsi de services en ligne.

“ Le programme d'adoption ESA de SAP nous a permis de nous tourner progressivement vers une architecture orientée services, sans avoir à investir dans de nouvelles technologies. ”

Richard Vinches, responsable informatique, Manchette Publicité.

La solution SAP NetWeaver permet de réunir les technologies d'intégration sur une seule plate-forme. L'intégration n'est donc pas personnalisée, ce qui évite d'avoir à concevoir et à gérer plusieurs interfaces et réduit les coûts ainsi que la complexité. Etant donné qu'elle fonctionne selon des normes industrielles, cette solution peut être étendue, à l'aide d'outils de développement courants, pour créer de nouveaux services en ligne et intégrer de nouvelles fonctionnalités à des solutions existantes et ce, de manière rentable.

Grâce à la solution SAP NetWeaver, Manchette Publicité va pouvoir étendre son activité à de nouveaux secteurs, tels que le marché des particuliers. Les particuliers qui souhaitent passer des annonces dans la presse locale, concernant des objets qu'ils voudraient vendre, vont pouvoir créer, publier et payer leurs annonces depuis leur ordinateur personnel. “ La plate-forme fournie par SAP NetWeaver, qui fonctionne indépendamment de la technologie, va nous permettre de créer de nouvelles solutions de services en ligne qui seront accessibles à tous, quels que soient le logiciel et les applications utilisés ”, explique Richard Vinches. “ Avec SAP NetWeaver, nous allons pouvoir créer des services interopérables qui fonctionneront en interaction, via des protocoles Internet universels. Le nombre de solutions que nous allons pouvoir créer est, pour ainsi dire, illimité. ”

Les services en ligne favorisent l'offre ASP de Manchette Publicité

Manchette Publicité a l'intention de développer son chiffre d'affaires et ses parts de marché en liant des partenariats avec des fournisseurs de services intéressés par la publication d'annonces dans les journaux (le Parisien, l'Equipe, France Football, ...) ou sur les sites web *leparisien.com*, *jobtel.com*, *avispublics.com*, du groupe Amaury.

“ Grâce à SAP for Media et à SAP Consulting, nous avons pu créer un modèle de services en ligne à faible coût, à la fois modulaire, flexible et facile à gérer ”, déclare Richard Vinches. “ Nous pouvons désormais proposer à nos clients un large éventail de solutions optimisées, tout en réduisant les coûts de propriété et en générant un rapide retour sur investissement. ”