

SAP Customer Success Story



La **CAMIF**, à l'origine spécialiste de la VPC, s'adresse prioritairement aux membres de l'Education Nationale. Elle vient de choisir **SAP** pour la gestion stratégique de ses magasins grand-public. Mise en place avec l'assistance de Andersen, la solution favorise la structuration de la nouvelle organisation commerciale. Prochaine étape : son extension au cœur du métier.

LA CAMIF MISE SUR mySAP.Retail POUR SE REORGANISER

Combien d'enseignants, puis de fonctionnaires, la CAMIF, a-t-elle habillé de pied en cap à la rentrée depuis sa création en 1947, par le biais de son célèbre catalogue de VPC ? Beaucoup, si l'on en juge par sa base de 8 millions de clients, dont 1,5 actifs actuellement. Pourtant tout n'est pas facile pour la belle dame, qui, forte de 1900 collaborateurs, se débat depuis quelques années avec le tassement de l'activité VPC, sa spécialité d'origine, et qui a décidé en 1998 de lancer des magasins (mobilier, électroménagers, informatique, art de la table...) ouverts à tous, et un site Web qui génère déjà 7% du chiffre d'affaires.

APPEL D'OFFRE AUX INTÉGRATEURS : MYSAP RETAIL FAIT L'UNANIMITÉ

« Les magasins représentent, eux, 37% de notre chiffre d'affaires 2000 de 5,4 milliards de francs, » expliquent Henri Docquin, Directeur du Développement des Systèmes d'Information. « Mais si nos systèmes d'information pouvaient supporter sans souci la gestion, en 1998, de 4 ou 5 de ces magasins stratégiques dans la nouvelle politique de la CAMIF, ils étaient totalement inadaptés à celles des 15 actuels, et encore moins à leur croissance en nombre. En outre, ils couvraient mal nos besoins fonctionnels, en terme de traçabilité, de maîtrise de flux de produits, de visibilité, de cohérence de l'information et de qualité de services. Aussi, en 1999, nous avons décidé d'en changer, au profit d'un progiciel intégré. »

CAMIF

Faites le choix du vrai



La CAMIF explore alors le marché de l'ERP et identifie la solution de mySAP Retail comme la plus pertinente face à son besoin de refonte générale des systèmes de gestion. Toutefois, fin 1999, elle lance un appel d'offres aux intégrateurs, les chargeant de proposer dans leur réponse, un ou plusieurs ERP bien adaptés aux besoins recensés par le cahier des charges. « Tous ont répondu avec mySAP Retail, nous confortant dans notre première impression, » se souvient Laurent Côme, chef de projet côté informatique. « Après avoir analysé les différentes réponses, nous avons décidé de travailler avec Andersen, pour sa grande rigueur. L'équipe proposée combinait de façon équilibrée compétences métiers et expertise systèmes. Quant aux coûts et délais, ils s'inscrivaient dans une fourchette des plus raisonnables. »

« Tous ont répondu avec mySAP Retail, nous confortant dans notre première impression »

Laurent Côme, chef de projet côté informatique

APPORT D'EXPÉRIENCE D'ANDERSEN

La CAMIF signe alors avec le couple Andersen et SAP en janvier 2000. Objectif : disposer, en janvier 2001, d'une solution opérationnelle de gestion des achats et approvisionnements, des stocks en réserve (entrepôt du magasin) et du point de surface de vente, pour le magasin de Tours, retenu comme site pilote. Moyens mobilisés : 5 utilisateurs et 6 informaticiens à plein temps côté CAMIF (sans compter l'intervention ponctuelle d'une dizaine d'experts métiers) et 5 à 15 consultants d'Andersen, selon la charge. Et au programme pour 2001 : un déploiement progressif auprès des autres magasins.

« Délais comme budget sont parfaitement respectés, malgré la situation mouvementée de la CAMIF, qui, sur fond de plan social, vient de changer de direction générale et d'organisation, et de lancer une nouvelle politique commerciale » souligne Henri Docquin. Une réussite attribuée à de nombreux facteurs : une direction de projets attachée au

respect des délais, une bonne connaissance de SAP par Andersen, la décision ferme et rapide de la nouvelle DG de poursuivre le projet mySAP Retail, et les nombreux aller-retour entre les utilisateurs impliqués dans le projet et les autres, pour confirmer à chaque étape les besoins du terrain. « C'est un projet qui a été géré avec un bel ensemble par l'équipe interne et celle de l'intégrateur, » ajoute Laurent Côme. « C'est aussi le premier projet au sein de la CAMIF où des utilisateurs sont impliqués à temps plein et travaillent en totale synergie avec les informaticiens. »

« nous avons décidé de travailler avec Andersen, pour sa grande rigueur. L'équipe combinait de façon équilibrée compétences métiers et expertise systèmes. »

Laurent Côme, chef de projet côté informatique

UNE RÉ-ORGANISATION STRUCTURÉE PAR LES BONNES PRATIQUES SAP

Parfaitement autonome à l'issue du projet pilote, l'équipe CAMIF poursuit aujourd'hui le déploiement : 7 magasins sont déjà opérationnels. Et les bénéfices, évidents, émergent.

« Inscrit tout naturellement dans la stratégie de redressement de la CAMIF, ce projet SAP y contribue fortement, » souligne Erick Campot, Chef de projet côté utilisateurs. « Porteuse de beaucoup de rigueur, la solution de mySAP Retail a contribué à la structuration de notre nouvelle organisation. Et les bonnes pratiques métiers suggérées par l'outil, nous ont permis de clarifier les nôtres, notamment au niveau du réapprovisionnement des réserves des magasins, où l'empirique a laissé la place à une gestion par seuils, avec suivi clair des engagements. » Autres bénéfices : la fiabilité des stocks, qui a supprimé tous les problèmes de disponibilité à la vente ; La visibilité en temps réel sur les flux de marchandises, où chaque étape est désormais parfaitement balisée et verrouillée ; Et la gestion physique méthodique des entrepôts (module WM de SAP R/3) qui permet de savoir instantanément où se trouve chaque article.

VISIBILITÉ, RÉACTIVITÉ, FIABILITÉ ET RIGUEUR SONT AU RENDEZ-VOUS

Dotés, avec mySAP Retail, de tableaux de bord de pilotage des stocks, les responsables de magasins utilisent également avec satisfaction les outils de reporting SAP : ils peuvent ainsi connaître à chaque instant les produits les plus vendus, les marges par produits et vendeurs et les chiffres des autres magasins. « Quant à la nouvelle direction des magasins, fruit de la réorganisation et unique pour toutes les enseignes (expositions CAMIF, ex-Maisonnable et mobilier CAMIF), elle bénéficie d'une visibilité globale très stratégique, » poursuit Erick Campot, son directeur. » Nous accédons avec mySAP Retail instantanément à de nombreux chiffres, que nous n'obtenions qu'après des contacts répétés! mySAP Retail favorise en outre les analyses stratégiques et la réactivité : ainsi, il est possible d'identifier à un instant « t » un problème de marge dans un magasin et de le corriger immédiatement par des actions ad hoc. »

« Porteuse de beaucoup de rigueur, la solution de mySAP Retail a contribué à la structuration de notre nouvelle organisation. Et les bonnes pratiques métiers suggérées par l'outil, nous ont permis de clarifier les nôtres »

Erick Campot, Chef de projet côté utilisateurs

Cette première étape, dont le retour sur investissement est estimé à 18 mois, en cache une autre, plus ambitieuse encore : l'extension de mySAP Retail à la gestion des stocks VPC, des quelques 2500 fournisseurs et, surtout, du référencement des articles, pierre angulaire du métier de la CAMIF.

Architecture Technique

Modules :	SD, MM, WM mySAP Retail
Nombre d'utilisateurs :	500 à terme
Serveurs :	HP 9000 sous Unix
Postes Clients :	PC sous Windows 98.
Bases de données :	Oracle 8
Réseaux :	TCP/IP

mySAP Retail favorise en outre les analyses stratégiques et la réactivité

LE CONCEPT CAT@MAG : LE RENOUVEAU VERSION CAMIF

« Avec cette première étape nous avons répondu à l'urgence : initier le redressement de la CAMIF au travers d'une nouvelle organisation pertinente et d'une gestion stratégique des magasins. En ce sens, la mise en place des bonnes pratiques de SAP R/3 était indispensable » conclut Henri Docquin. « Demain, cette solution que nous avons pu ainsi éprouver, sans mettre en péril la totalité de nos systèmes d'information, va prendre une place encore plus prépondérante. Déployée au cœur de notre métier, elle va nous permettre de poursuivre notre redressement, avec le lancement d'un nouveau concept : CAT@MAG. Cette marque déposée, qui symbolise la possibilité offerte à nos clients de passer facilement d'un média à l'autre (catalogues, Internet, magasins) préfigure notre renouveau ! »

THE BEST-RUN E-BUSINESSES RUN SAP



SAP AG
57/59 bd Malesherbes
75008 Paris
Tel. : 01.55.30.20.00
Fax : 01.55.30.20.01
www.sap.com/france

SAP SIÈGE : Tél : 01 55 30 20 00 - Fax : 01 55 30 20 01 - **SAP FORMATION** : Tél : 01 46 46 30 00 - Fax : 01 46 46 30 01

SAP LYON : Tél : 04 72 69 88 30 - **SAP MARSEILLE** : Tél : 04 91 13 45 42

SAP RENNES : Tél : 02 99 83 53 61 - **SAP TOULOUSE** : Tél : 05 62 30 50 22

Site : <http://www.sap.com/france>