

Témoignage client SAP Distribution



TÉLÉMARKET

AMÉLIORE SA GESTION CLIENT ET SON RÉFÉRENCIEMENT PRODUITS GRÂCE À SAP ET À L'ASSISTANCE DE CSC PEAT MARWICK

Produits frais, surgelés, épicerie ou hygiène-beauté, le cybermarché Télémarket a pour mission de livrer le jour même chez les particuliers. “ Nous proposons environ 5 000 références sur le Web, par téléphone ou sur catalogue. La livraison dans la journée à Paris et en région parisienne impose une logistique hors pair ”, déclare Olivier Le Gargean, Directeur Général de Télémarket. Créé en 1985, Télémarket (255 personnes, pour un chiffre d'affaires de 45 millions d'euros en 2002) appartient au groupe Galeries Lafayette (dont les magasins Monoprix). “ 70 % de notre chiffre d'affaires est réalisé à partir des commandes sur le Web et 30 % par téléphone pour des particuliers. Les entreprises aussi font appel à nos services. Elles représentent 10 % de nos volumes ”, précise Olivier Le Gargean.

Fin 2002, Télémarket mène une réflexion avec l'assistance de CSC Peat Marwick pour refondre son système d'information. “ Tout notre référentiel produit (informations logistiques, libellés, prix, photos...) était réparti sur des systèmes différents. A titre indicatif, le référencement était sur Microsoft Access, les prix sur Excel et la facturation sur AS/400. Une architecture éclatée qui ne nous permettait pas de réaliser des reportings suffisamment précis sur notre activité ”, poursuit Olivier Le Gargean. Parallèlement à cela, le centre d'appels, clé de voûte de l'activité de Télémarket, doit être réorganisé. “ Nous ne disposions d'aucun outil informatique pour mener à bien une stratégie orientée client. Notre système était obsolète, seules les commandes des clients étaient enregistrées ”, confie le Directeur Général.

Pour optimiser son processus de référencement et de gestion des produits, et améliorer la qualité de son Service Clients (après-vente) , **Télémarket**

a choisi **SAP for Retail** et **mySAP CRM**, mis en œuvre avec l'assistance de **CSC Peat Marwick**.

Un projet déployé sur quatre mois qui permet au cybermarché d'honorer l'ensemble des commandes de ses clients.

telemarket.fr
Vos courses à domicile



La direction de Télémarket décide alors de faire appel au cabinet de conseil CSC Peat Marwick pour effectuer un audit sur le processus de référencement et de gestion des produits. « Toute notre gestion commerciale avait été réalisée en 1988, à partir de développements spécifiques. Des applications difficiles à maintenir et à faire évoluer », avoue Phuong Luong, Directeur Informatique. Le verdict tombe sans détour : la mise en place d'un progiciel intégré s'impose et SAP est alors retenu. « Au début, j'étais plutôt réfractaire à ce choix. J'avais en effet l'image d'un progiciel destiné à des projets énormes, longs et coûteux », confie le Directeur Général. Et d'ajouter : « Et puis, au fur et à mesure que nous avons travaillé avec notre intégrateur CSC Peat Marwick, je me suis aperçu que nous étions en phase au niveau timing et coûts. » La direction décide alors d'étudier les applications utilisées chez les concurrents. « A ce moment là, nous nous sommes rendus compte que SAP était déployé chez des PME-PMI. Nous n'étions pas les seuls à bâtir un projet de ce type, ce qui nous a pleinement rassuré », note Olivier Le Gargean.

Pour le Directeur Informatique, le choix du progiciel est avant tout justifié par sa richesse fonctionnelle. « SAP permet de couvrir tout notre domaine d'activité mais surtout, il offre la possibilité d'étendre le périmètre fonctionnel au fur et à mesure de nos besoins, comme par exemple la gestion des campagnes marketing que nous envisageons de déployer à moyen terme. »

SAP FOR RETAIL POUR OPTIMISER LE RÉFÉRENCIEMENT

Dans un premier temps, la direction de Télémarket décide de revoir tout le fonctionnement de l'entreprise pour mettre en place le référencement de ses produits sous SAP for Retail. « Nous avons construit le catalogue de prix Monoprix - soit près de 20 000 références - dans notre nouveau système SAP for Retail. « Grâce à une interface utilisateurs ergonomique, nos Category Managers peuvent référencer les produits en tenant compte de l'historique et des rotations de vente. En complément de ces fonctionnalités, ils peuvent piloter en temps réel le chiffre d'affaires et les marges générées par les produits référencés », explique Phuong Luong.

Très rapidement, les bénéfices de la solution se font ressentir. « Grâce à l'ensemble des mesures prises, dont la mise en place de SAP for Retail, nous avons divisé par huit le nombre d'anomalies à la commande, par exemple : l'indisponibilité d'un produit, les écarts entre la commande et la facturation, les retards de livraison, etc. Notre objectif est simple : honorer 100 % des commandes. En permettant un référencement plus rapide des produits, dont la gestion est devenue plus fluide et plus efficace, la solution SAP y contribue pleinement », déclare Olivier le Gargean.

ARCHITECTURE TECHNIQUE

| | |
|------------------------------|---|
| Solution | SAP for Retail (référentiels et assortiments) mySAP CRM (module CIC) |
| Nombre d'utilisateurs | 24 |
| Matériels/serveurs | Sun / Solaris |
| Base de données | Oracle |

AMÉLIORER LA GESTION DE LA RELATION CLIENT

Pour atteindre ses objectifs de satisfaction clients, la direction réorganise aussi son Service Relations Clients (SRC), à savoir sa plateforme de centre d'appels avec mySAP CRM. « Nous souhaitons utiliser la puissance de notre nouveau système d'information pour améliorer la relation client et nous démarquer de nos concurrents par un service de qualité », explique le Directeur Général. mySAP CRM est retenue pour sa richesse fonctionnelle. « Avec une plate-forme de nouvelle génération, nous profitons de la traçabilité des contacts entrants et sortants (appels et e-mails). En outre, mySAP CRM accroît l'efficacité des téléconseillers, assistés par des scripts pré-enregistrés en fonction du contexte client. Un outil stratégique qui nous permet d'améliorer la qualité de service de notre SRC et de ce fait, de mieux fidéliser les clients », poursuit Olivier Le Gargean. Pour Adel Arigue, manager CSC Peat Marwick en charge de la mise en place de SAP for Retail et mySAP CRM, « Notre forte motivation a été la valeur ajoutée que ce projet allait apporter à tous les clients de Télémarket : un assortiment produits complet et adapté, et surtout un service relation clients davantage focalisé sur la satisfaction client ».

Quatre mois après le déploiement de SAP for Retail et de mySAP CRM, la direction de Télémarket est pleinement satisfaite. « Le système a bien fonctionné dès le démarrage. Il est fiable et nous permet de gérer les commandes en temps réel. Un atout indéniable pour suivre nos marges et fluidifier la partie référencement », ajoute le Directeur Général. Pour le Directeur Informatique également, les avantages fonctionnels apportent les résultats escomptés. « Nous disposons d'un système d'information sécurisé car toutes les informations vitales sont centrées sur une seule base de données. Mieux encore, les téléconseillers établissent un argumentaire personnalisé grâce aux fiches descriptives sur l'historique du client. Avant l'implémentation de mySAP CRM, nous gérons un incident par commande. Aujourd'hui nous avons fortement réduit ce taux d'incidents à 15 %. A terme, l'idéal serait de ne plus avoir d'incident. Je suis optimiste à ce niveau, l'outil venant juste d'être déployé », conclut le Directeur Informatique.