

Témoignage client SAP

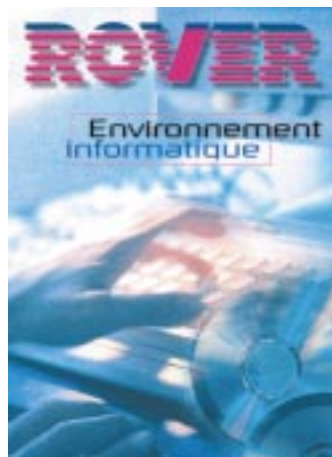
Au rang des leaders français de la distribution directe de consommables pour l'informatique et la bureautique, **Rover Informatique** a choisi mySAP.com dès 1998 et décidé d'en confier l'intégration à **IBM Global Services**. « Depuis la mise en œuvre de cette solution, le chiffre d'affaires a augmenté de 60 % et la qualité du service est bien meilleure », affirme **Christian Bachmann, Président de Rover Informatique**. Forte d'une centaine de collaborateurs dont la moitié sont des commerciaux et d'un site de vente en ligne roveronline.fr, cette PME a réalisé 38 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2001 et prévoit d'atteindre 46 millions d'euros en 2002.



ROVER INFORMATIQUE appuie sa croissance et sa stratégie offensive sur mySAP.com et IBM Global Services

« Le choix de la solution mySAP.com nous a permis de mettre en œuvre un système de gestion homogène, intégrant les nouvelles technologies en parfaite adéquation avec nos besoins et tourné vers l'avenir. Il s'agissait d'augmenter le volume des ventes et d'améliorer la qualité du service fourni au client tout en maîtrisant l'évolution des coûts internes », rappelle Christian Bachmann. Conscient de disposer d'un fort potentiel de développement, Rover Informatique a entrepris de remettre à plat son système d'information en raison de dysfonctionnements possibles : la société utilisait déjà un progiciel de gestion intégrée sur lequel étaient venues se greffer de nombreuses applications spécifiques et leur lot d'interfaces. L'ensemble était devenu difficile à gérer. « La richesse fonctionnelle de mySAP.com, doublée de la capacité d'innovation et de la pérennité de son éditeur, ont été des critères déterminants », explique le Président de Rover Informatique.

La première étape du projet a démarré en septembre 1998 par la mise en œuvre, confiée à IBM Global Services des modules FI (Finance), CO (Contrôle de gestion), MM (Achats, stocks et approvisionnements) et SD (Vente). Huit mois plus tard, cette solution de « back-office » qui rationalise les processus internes de gestion des flux logistiques et financiers était opérationnelle, conformément au planning. Sa mise en production s'est déroulée sans interruption de l'activité. Un succès que Rover Informatique attribue à la motivation de ses collaborateurs, direction générale comprise, à la capacité des opérationnels à s'approprier cette solution et au travail des consultants d'IBM. « La méthodologie d'accompagnement et d'intégration a été très efficace », explique Christian Bachmann.



**SAP FRANCE**

57/59 bd Malesherbes

75008 Paris

Tel. : 01.55.30.20.00

Fax : 01.55.30.20.01

www.sap.com/france

« Nous avons atteint l'objectif fixé, à savoir intégrer totalement ces quatre modules en restant dans la solution standard. Nous ne voulions pas de développements spécifiques, IBM Global Services l'a bien compris. De plus, les délais ont été respectés ». Cette première étape a rapidement porté ses fruits. « Dès le premier mois d'utilisation de notre nouvelle solution de back-office mySAP.com, nous avons facturé 15 % de plus ». Rover Informatique enregistre aussi une meilleure réactivité des approvisionnements qui impacte directement le niveau des stocks. Le suivi en temps réel des flux logistiques et financiers accélère considérablement les prises de décision. De 30 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2000, l'entreprise est passée à 38 millions d'euros en 2001 et prévoit d'atteindre 46 millions en 2002. Une prévision étayée par les bénéfices attendus de la seconde étape : l'implémentation d'autres composants de la solution mySAP CRM.

« Dès le premier mois d'utilisation de notre nouvelle solution de back-office mySAP.com, nous avons facturé 15 % de plus »

Démarrée en juillet 2001, cette seconde étape qui a plus particulièrement concerné la mise en place de l'outil de vente en ligne Internet Sales de mySAP CRM, se solde 6 mois plus tard par l'ouverture du site www.roveronline.fr. « Plus de la moitié des commandes devraient passer par ce canal dans les trois ans. C'est un avantage concurrentiel pour acquérir de nouveaux clients et fournir un service complémentaire à l'égard de nos clients actifs ». Ce site, riche à terme de 15 000 références, permettra à plus de 200 clients de Rover Informatique, grands comptes et PME, d'accéder en ligne à des catalogues personnalisés, de s'assurer de la disponibilité des produits, de passer leurs commandes et de les suivre. L'impact sur la qualité du service client est indéniable : le client passe ses commandes au moment opportun pour lui, à l'aide d'un catalogue adapté à ses besoins et peut ainsi mieux maîtriser ses dépenses.

DES PRÉVISIONS DE VENTE PLUS PERTINENTES ET UN RÉASSORTIMENT PLUS INTELLIGENT

Outre l'accélération du traitement des commandes, Internet Sales permet une actualisation facile et peu coûteuse des catalogues en ligne. Cet outil offre aussi la possibilité de faire du « push » pour inciter à l'achat de certains produits. L'intégration de mySAP CRM avec les fonctions de back-office de la chaîne logistique garantit un suivi des stocks rigoureux, un réassortiment de gamme plus fin et plus intelligent et enfin, une plus grande fiabilité des prévisions des ventes.

Rover Informatique compte poursuivre la mise en œuvre d'une véritable gestion de la relation client. Avec, tout d'abord, la mise en place de tableaux de bord (mySAP CRM Analytique), puis l'équipement de la force de vente (Mobile Sales de mySAP CRM) et, enfin, la création d'un centre d'appels (Customer Interaction Center). Christian Bachmann fait preuve de pragmatisme : « Tout ce qui conduit à renforcer le support client et à alléger les tâches administratives est d'un intérêt majeur. Nous réaliserons ces projets progressivement, en fonction des priorités. Il se confirme que mySAP.com est une solution d'avenir qui valorise notre savoir-faire et nous aide à développer une stratégie offensive. De plus, nous nous sentons sécurisés par l'aide que nous apporte IBM Global Services, un partenaire que nous avons choisi dès le départ pour son image de marque et son professionnalisme. Nous avons désormais les bons atouts en main ».

Architecture technique

Solutions :	mySAP.com (R/3 + CRM)
Nombre d'utilisateurs :	30
Sites concernés :	2
Plate-forme :	IBM Netfinity
Système d'exploitation :	NT
Bases de données :	SQL Server 7
Durée de l'implémentation :	12 mois pour ERP + CRM
Partenaire d'implémentation :	IBM Global Services