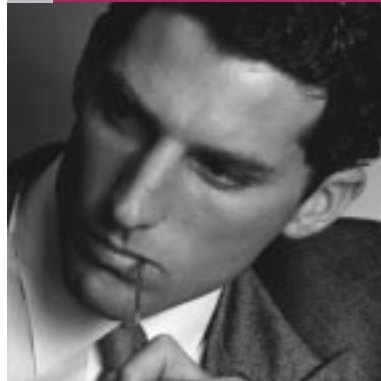


SAP Customer Success Story



Filiale du leader mondial des GDS (Global Distribution System), la société **Amadeus France**, qui commercialise l'accès au système de réservation, a choisi la solution **mySAP.com** pour refondre ses systèmes d'information, mettre en place une gestion de la relation client (**mySAP.CRM**) et soutenir les nouveaux processus dessinés avec **Unilog**. **Aucun métier n'est épargné par les bénéfices !**

amadeus
accompagnateur
en nouvelles technologies.



AMADEUS FRANCE : COHERENCE, QUALITE ET AVENIR RIMENT AVEC SAP

« Notre direction générale a pris la décision de refondre nos processus puis nos systèmes d'information à l'occasion du rapprochement en 1997, avec la société Esterel, fournisseur de solutions informatiques auprès des agences de voyage » explique Thierry Vandame, responsable des systèmes d'information d'Amadeus France. Pour cette filiale d'Air France et d'Amadeus International, premier GDS mondial (système informatisé de distribution et de réservation de produits du voyage, accessible depuis plus de 140 000 postes de travail dans 70 pays), ce rapprochement est particulièrement critique. Il ajoute en effet une corde « infrastructures » à l'arc « services » d'Amadeus France, dont le métier consiste à commercialiser dans l'hexagone et les DOM, l'accès au GDS Amadeus, puis à assurer la formation et le support des agences clientes. « Nous avons alors un vrai défi à relever, » se souvient Thierry Vandame. « Réussir le rapprochement de 2 métiers très différents, avec d'un côté des spécialistes des équipements informatiques et télécoms et de l'autre des spécialistes de la réservation aérienne. »

UNILOG CHOISI POUR SON PRAGMATISME

Première étape : analyser les processus métiers et identifier les besoins d'évolution. « Suite à un appel d'offres lancé mi 1997, nous avons confié cette prestation à Unilog pour ses multiples compétences : conseil, mais aussi capacité à mettre en œuvre des ERP, intégrer des progiciels et réaliser des développements spécifiques, » souligne Thierry Vandame. « Son approche pragmatique et sa souplesse d'accompagnement de nos processus de décision, nous ont paru en outre de bon augure face à notre problématique de choc de deux cultures. »

Seconde étape : refondre le système d'information. Début 1998, plusieurs visites d'entreprises confrontées à la même problématique qu'Amadeus France ont été conduites avec le groupe de travail interne de la première étape. Ces échanges d'expériences ont permis d'alimenter la réflexion sur les choix de solutions possibles : développement spécifique, intégration de progiciels tiers ou ERP. Une évaluation détaillée de la faisabilité de plusieurs ERP a de plus été menée. L'aboutissement du processus de choix a eu lieu dans le cadre du second appel d'offres, basé sur les processus redessinés lors du BPR (Business Process Reingeniering) avec Unilog. Charge aux intégrateurs, de proposer la meilleure solution.

« Suite à un appel d'offres lancé mi 1997, nous avons confié cette prestation à Unilog pour ses multiples compétences : conseil, mais aussi capacité à mettre en œuvre des ERP, intégrer des progiciels et réaliser des développements spécifiques, »

Thierry Vandame responsable des systèmes d'information d'Amadeus France

« Les meilleurs dossiers nous ont proposé l'ERP SAP ! Argument principal : sa richesse fonctionnelle, qui seule nous permettait d'intégrer à la gestion de nos finances, projets et clients, celles de notre centre d'appels et du parc des machines louées à nos 4.000 agences de voyage clientes. Malgré la qualité de plusieurs offres concurrentes, nous avons de nouveau retenu Unilog, pour sa capacité d'analyse et de re-formulation de nos demandes, en fonction des standards de SAP. »

UN PROJET RÉUSSI EN 14 MOIS GRÂCE À LA QUALITÉ DE L'ÉQUIPE MIXTE

Le 1^{er} mars 1999, le projet de mise en œuvre démarre. Tous les métiers sont concernés : finance, achats, ventes, projets, services, centre d'appels et parc d'équipements (plus de 14 000 postes de travail !). Objectif : basculer vers la nouvelle solution, en big-bang (c'est à dire tous les modules en simultané), le 1^{er} mai 2000. Un pari presque tenu, avec une solution réellement opérationnelle le 15 mai. « Nous devons cette réussite à la forte implication de notre direction générale, présente à tous les comités de projet hebdomadaires, mais aussi à la grande qualité de l'équipe projet, » poursuit Thierry Vandame. « Côté Amadeus, la forte motivation des 25 experts métiers mobilisés a crédibilisé le projet et garanti sa promotion en interne. Unilog, de son côté, a su mobiliser 15 à 18 consultants et une dizaine de développeurs, à la fois compétents et dotés d'un excellent relationnel, catalyseur de communication. »

La Direction Générale apprécie pour sa part d'avoir en permanence la visibilité et les possibilités d'analyse sur les marges par produit ainsi que les reportings budgétaires qu'elle souhaitait.

DES REPORTING PLUS STRATÉGIQUES POUR LA DG ET DES DÉPENSES MIEUX MAÎTRISÉES

Aujourd'hui, Amadeus France (qui réalise 430 millions de francs de CA) mesure les premiers gains de sa solution SAP, utilisée par les 350 collaborateurs de l'entreprise, qui partagent grâce à celle-ci une culture commune. La Direction Générale apprécie pour sa part d'avoir en permanence la visibilité et les possibilités d'analyse sur les marges par produit ainsi que

les reportings budgétaires qu'elle souhaitait. Calculés en temps réel, ces reportings sont également plus détaillés : dépenses par centre de coût, par nature et ordre, sont désormais des éléments accessibles, à tout moment, alors que l'ancien système n'en donnait qu'une vue semestrielle. Le suivi des processus d'achats généraux offre également une meilleure visibilité se traduisant par une plus grande maîtrise des coûts : tout engagement de dépenses qui dépasse le budget prévisionnel, pour un poste donné, déclenche en effet une alarme. Pour les achats de matériels à destination des clients, SAP prend en charge le processus de l'appel d'offres aux fournisseurs. Côté administration des ventes, la mise en place de nouveaux processus et l'utilisation du configurateur à la commande de SAP améliorent la synergie entre les équipes commerciales chargées des devis et celles chargées de préparer les commandes et d'installer les postes de travail dans les agences des clients.

UN CENTRE D'APPELS PLUS PERFORMANT ET DES PROJETS SOUS HAUTE SURVEILLANCE

mySAP CRM avec son module CIC (Customer Interaction Center) a été mis en service pour le centre d'appels d'Amadeus France (80 personnes) : au bout d'à peine une semaine d'utilisation de SAP CIC, la hot-line avait retrouvé son rythme habituel d'enregistrement de 2500 appels par jour. Ici, la mise en place de SAP CIC a permis une restructuration totale du catalogue de catégorisation des pannes et incidents, et l'intégration d'une base de connaissance tierce d'aide au diagnostic. « Cet ensemble de nouveaux outils accélère le traitement des requêtes et la résolution des incidents, et homogénéise les réponses faites aux clients. SAP CIC automatise et fiabilise en outre la mesure des indicateurs de qualité de service du centre d'appels et les taux de panne : il a divisé par 3 la charge de travail à ce niveau ».

mySAP PS (Project System) a par ailleurs complètement transformé la façon de travailler de la direction des Produits Logiciels et Projets, qui compte une quarantaine de personnes. Chargée de coordonner le lancement des nouveaux produits, cette direction apprécie de pouvoir contrôler délais, coûts, imputations de ressources et charges de travail, sur l'ensemble des projets, gérés auparavant de façon isolée via un outil de planification. « Cette nouvelle visibilité sur les plans de charge,

Architecture Technique

Modules :	FI, CO, SD, MM, PM, SM, PS, CIC, HR (gestion des formations).
Nombre d'utilisateurs :	350
Serveurs :	Sun Enterprise 450 Solaris (Unix)
Postes Clients :	Dell
Bases de données :	Oracle 8
Réseaux :	TCP/IP

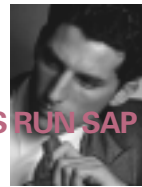
Pour les achats de matériels à destination des clients, SAP prend en charge le processus de l'appel d'offres aux fournisseurs.

à la fois globale et détaillée, lui permet de communiquer des éléments plus fiables concernant la livraison des projets et leur facturation. Elle lui permet également d'être plus factuelle lors des négociations en interne relatives à l'imputation des ressources et à la ventilation des coûts par projet. »

SAP : UN ATOUT COMPÉTITIF POUR LES NOUVELLES OFFRES PRODUITS

« Véritable outil de pilotage de notre activité, SAP nous donne une grande transparence sur l'ensemble de nos données, source de confiance dans notre nouveau système d'information. » conclut Thierry Vandame. « Cette transparence soutient les réflexions stratégiques menant au lancement des nouvelles offres dans un environnement fortement concurrentiel ; cela se traduit en final par une optimisation très en amont des nouveaux processus liés à leur commercialisation ».

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>