



De Gamma Témoignage client



Historique du projet :

“A la demande de la Direction du Marketing et des Ventes, le projet réalisé visait à améliorer l’efficacité opérationnelle du Centre de Service Client”, décrit Jacques-Benoit Lebris, Directeur du Business Intelligence Management du groupe Rhodia.

“En effet, pour remplir sa fonction, celui-ci devait faire appel à des informations comprises dans plus de 15 applications différentes.

Les sources se découpent en trois grandes familles :

- le système transactionnel de l’entreprise (gestion des commandes)
- le système de CRM (bases et informations clients)
- les systèmes d’information qualité
- le système de messagerie

Nous souhaitions également garantir la traçabilité de la relation client et mettre en place un système d’analyse de la performance (gestion des tickets)”, indique Jacques-Benoit Le Bris.

“Or, les grandes solutions du marché sont soit orientées call-center (reconnaissance d’appel, gestion de ticket, etc...), soit focalisées sur le back office et souvent limitées en terme d’interconnexions avec les intranets de l’entreprise. Nous avons essayé de travailler avec les éditeurs des progiciels d’ERP et de systèmes de CRM que nous utilisons déjà, mais la plupart des solutions proposées se sont avérées très lourdes (de l’ordre de 15 mois-homme) et donc très coûteuses. Or se posait la question d’investir pour un simple *proof of concept* dont l’adoption et la mise en production n’était pas garanti au départ”.



Jacques-Benoit Le Bris,
Directeur Business Intelligence Management groupe Rhodia

« La solution de Gamma a permis de valider le bien-fondé d’une solution applicative pour les utilisateurs finaux en démontrant rapidement l’amélioration de la performance opérationnelle. »

Rhodia en bref...

Groupe mondial de chimie de spécialités, pour les marchés de l’automobile, de l’électronique, de la parfumerie, des pneumatiques, de l’hygiène et de la beauté et de l’entretien de la maison.

- > Chiffre d’affaires : 5 085 millions €
- > 19 444 collaborateurs
- > EBE : 595 millions €
- > Résultat net : - 616 millions €
- > 88 sites industriels
- > 1 300 chercheurs
- > 17% du CA réalisé avec des produits -5ans
- > 2.7% du CA dédié à la R&D

www.rhodia.com

Type de projet...

Proof of Concept dans le domaine du Centre de Service Client (Plateforme CSC BtoB)

Environnement du projet...

SAP
Saratoga (SFA)
Exchange (messagerie)
Intranets GED (factures, qualité, sécurité, documentations techniques...)

Date du projet...

Mai 2006

Solution adoptée :

"Nous avons finalement opté pour la plateforme d'applications composites de De Gamma, qui permettait de mettre en œuvre rapidement (15 jours après les spécifications) une solution opérationnelle du point de vue des utilisateurs. Ainsi des coûts importants ont pu être évités, tout en préservant les architectures et applications opérationnelles en place dans l'entreprise.

Le résultat a été une application à base de workflows et de langage des utilisateurs se traduisant par un seul écran agrégeant les différentes informations relatives au client. La démonstration a ainsi été faite de l'efficacité d'un tel module IHM.



Maquette de l'Application Composite "Centre de service client" (BtoB)

La phase suivante serait la mise en production, en respectant bien entendu les priorités de Rhodia. Cela suppose cette fois d'écrire dans les systèmes amonts".

Gains constatés :

"Les gains constatés de cette démarche sont essentiellement au nombre de trois :

- Rapidité sans remise en cause de l'existant
- Langage utilisateurs permettant de passer en mode maquette rapidement
- Réutilisation possible pour d'autres problématiques.

La plateforme De Gamma permet de mettre en œuvre rapidement et de tester rapidement et nous gardons notre droit à l'erreur. Aujourd'hui le rôle de la DSI va en effet au delà du simple prestataire interne d'achats informatiques. Il englobe la fonction d'assistance à la maîtrise d'ouvrage en matière d'innovation.

Des solutions comme celles de De Gamma favorisent ce rôle de proposition et de tests car elles permettent de démontrer rapidement les résultats des améliorations envisagées. La notion de processus prend son sens car elle sert de fondement à des réalisations concrètes au service des utilisateurs. De plus, il est appréciable que les solutions en place ne soient impactées par ces essais".

Innovation et DSI :

"La lourdeur des systèmes existants fait que l'innovation informatique n'est pas chose aisée dans le domaine des métiers de l'entreprise", continue Jacques-Benoit Le Bris. "Les systèmes sont soumis à toutes sortes de contraintes en matière de qualité, environnement international, disponibilité 7j7, 24h/24, réglementations telles que SOX, etc...

La conséquence est une grande rigueur dans le système d'information, qui s'oppose souvent à la réactivité et l'innovation qui sont nécessaires à l'évolution et la recherche de compétitivité de l'entreprise.

La question est donc de savoir comment innover et réagir aux sollicitations du métier dans un tel environnement technologique. La plateforme De Gamma qui combine les workflows et EAI, permet de se connecter à l'existant pour tester l'efficacité opérationnelle des innovations sans remettre en cause les systèmes socles de l'entreprise".

Propos recueillis par Didier Pujol DPM Services, www.dpm-services.com

En synthèse...

Intérêts pour l'entreprise...

- Rapidité de réalisation du prototype roulant
- Capacité d'intégration avec le back office hétérogène
- Parfaite adéquation des IHM aux demandes des utilisateurs (adaptations "au fil de l'eau")
- Démonstration de la faisabilité technique du projet (alignement des contraintes DSI avec les demandes métier)

... Le prototype a permis à la MOA de mûrir son projet et d'en définir le périmètre précis (cahier des charges "interactif").

Solution retenue...

Méthodologie de prototypage se focalisant d'abord sur la modélisation des IHM et processus, puis sur l'analyse des services et enfin sur la finalisation du prototype roulant (intégré au back office existant)

De Gamma

3 rue Charles De Gaulle - 68800 VIEUX THANN - France
Tél. : +33 (0)3 89 33 26 70 - Fax : +33 (0)3 89 55 52 79
E-mail : info@2gamma.com Web : www.2gamma.com