

IER place son activité de service au coeur de sa stratégie client, pour une meilleure productivité



IER
Suresnes, France
www.ier.fr

Secteur d'Activité:

Haute Technologie

Chiffre d'affaire:

168 M€

Effectif:

>1000

Oracle Produits & Services:

Oracle E-Business Suite
Oracle Services
Oracle Database

Intégrateur

Oracle Consulting
CSC
Unilog

Bénéfices Clés:

- Simplification & automatisation des processus métiers.
- Amélioration du contrôle de gestion de l'activité client
- Meilleure productivité du CET via une vision 360° du client
- Démarche pro active d'amélioration de la qualité des produits & solutions
- Augmentation du CA de l'entreprise

"L'offre de Service de l'E-Business Suite nous a permis de gérer la complexité du marché des prestations, de répondre à l'augmentation de notre volume d'activité, et aux nouvelles exigences de service en maîtrisant les coûts!" – Jean-Yves Poichotte, DSI IER

Filiale du groupe Bolloré, IER est connu sur le marché comme le spécialiste des solutions de gestion et de sécurité des biens et des personnes (terminaux de billetterie, systèmes de contrôle d'accès dans les aéroports...). L'entreprise a développé une offre de service qui représente 20% du chiffre d'affaire global et qu'elle souhaite positionner au cœur de sa stratégie client pour dégager de nouvelles marges et améliorer sa rentabilité globale. Une offre qui est par ailleurs en train d'évoluer vers un nouveau type de clientèle (CNAM, la Poste, British Airport Authorities...) en attente de prestations « support » 24h/24 et 7j/7. Basé sur des applications hétérogènes ne communiquant pas entre elles, le système d'information d'IER ne permettait pas de supporter ces nouveaux développements de gestion des interventions à distance et présentait d'importantes lacunes sur la connaissance client, l'historique de vie des produits et la maîtrise de la garantie. Grâce à la mise en oeuvre d'Oracle Services, IER peut désormais supporter l'enrichissement des services proposés (personnalisation et diversification des contrats), améliorer le suivi de ses comptes clients par une meilleure mesure de la performance opérationnelle et offrir aux utilisateurs, du service client à la direction financière, des informations cohérentes et facilement disponibles.

Un système d'information tourné vers le client

Dans la continuité du déploiement d'Oracle E-Business Suite sur les fonctions Back Office et Manufacturing, IER a choisi Oracle Services pour supporter, au sein de son projet CRM, la gestion de toute l'activité du service client : centre d'appels, gestion de contrats de services, interventions sur sites, réparations atelier, ventes de pièces détachées et échanges standards.

“ Notre CA Service a augmenté de 8% en un an, ce qui suppose un meilleur suivi de nos clients, de notre activité et un enrichissement de nos prestations”

Jean Yves Poichotte
DSI
IER

Les bénéfiques métiers sont tangibles. Pour la Direction du Service Client (DSC), ils passent par l'amélioration de la productivité du Centre d'Expertise Technique (CET) au travers d'une vision 360° du client. Facturation des contrats, gestion des stocks de consignation, échanges standards, maintenance à distance : sont autant de process métiers nettement simplifiés, voire automatisés. Les remontées d'informations sur les bases installées ont permis la mise en œuvre d'une démarche pro active d'amélioration des produits au sein de la R&D. Le contrôle de gestion bénéficie d'une meilleure analyse de la rentabilité des contrats de services nationaux et internationaux (par produit, par activité, par région), d'une gestion facilitée du chiffre d'affaire constaté d'avance dans la facturation des contrats, et dispose de nouveaux axes analytiques, tels que la mesure de la rentabilité des prestations immatérielles.

Une base de connaissance, pierre angulaire du CRM

Tout le savoir faire d'IER en matière de contact client, qu'il s'agisse du centre de supervision ou du support technique, est capitalisé dans une base de connaissance (Knowledge Management). L'exploitation des retours d'expérience associée aux processus de Workflow d'Oracle ont permis d'améliorer la qualité des solutions et des offres de services. Depuis que les appels clients sont traités dans cette base, le service client d'IER a constaté une baisse significative des interventions sur site. IER a également choisit en remplacement de Cognos, de bâtir son nouveau projet décisionnel sous Oracle Business Analytics et de mettre en œuvre des modèles prépackagés de datamarts pour la finance, la production, les achats, le commercial... Grâce au décisionnel Oracle, IER pourra optimiser le pilotage de ses activités et investir en conséquence, mais aussi rapprocher ses utilisateurs, via un mode de travail transverse et collaboratif.

Pourquoi Oracle ?

IER a bâti un système d'information intégré sur un back office 100% Oracle. IER France a fait d'Oracle un choix stratégique en implémentant plus de 18 modules de l'E-Business Suite. L'offre « Services » s'est révélée être la plus riche fonctionnellement du marché et le seule capable de couvrir tous les métiers du SAV.

Process de mise en oeuvre.

Le déploiement du projet CRM d'IER s'est réalisé en 2 phases. Un premier lot concernant la gestion des contrats de service, la prise d'appel et la facturation, a été livré en 9 mois. Suivi par la livraison d'un second lot relatif à la réparation atelier et sur site. La mise en production s'est effectuée en mode Big Bang dans les fonctions standard d'Oracle et dans un objectif de « Zéro spécifique » Unilog est intervenu, en amont du projet, pour la reprise des données, soit plus de 300 000 machines en base installée et plusieurs milliers de contrats. CSC s'est occupé de son côté du paramétrage de la solution et de l'adéquation du projet aux engagements de délais, de coût et de périmètre fonctionnel. Stratégique pour IER, son projet CRM a permis d'uniformiser les processus et méthodes de travail pour la gestion d'une activité de service client en pleine croissance, de réduire considérablement les temps de traitements de demandes de services et consommables, d'améliorer enfin le suivi des contrats de garanties et composants OEM. Et participe de facto, à la croissance du chiffre d'affaire de l'entreprise.

Conseils de Jean Yves Poichotte

- Construire une Direction de Projet associant étroitement le Métier utilisateur et la DSI à l'atteinte des objectifs opérationnels, préalablement définis
- Privilégier le standard EBS en considérant l'adaptation éventuelle des processus existants en tant qu'opportunité de rationalisation.
- Se doter d'un management des risques rigoureux permettant un respect des engagements (fonctions, couts et délais)