



AFP (Agence France Presse)
Paris, France
www.afp.com

Secteur:

Services professionnels

Chiffre d'affaires annuel:

250 M€

Effectifs:

2000 permanents + pigistes

Produits & Services

Oracle:

Oracle e-Business Suite
Oracle CRM Costing
Oracle CRM Configurator
Oracle Contract
Oracle Financials (AR)

Oracle Services CEP
(Collaborative Engagement
Process)

Intégrateur:

IBM Consulting Services

“Tous les intégrateurs consultés en appel d’offre nous ont répondu avec Oracle e-Business Suite. Et pour cause : le produit répond parfaitement à notre besoin de suivi intégré des services vendus, livrés et facturés aux quelques 7000 clients de nos bouquets d’informations.” – Jean-François Wets, DSI, AFP

L’AFP dote ses 150 commerciaux dans le monde d’une visibilité à 360° sur les clients

Créée en 1835 et présente dans 165 pays, l'AFP (Agence France-Presse) couvre l'actualité du monde entier. Elle produit en moyenne 500.000 mots (traduits dans presque toutes les langues via des partenaires), 2.500 photos et 80 infographies par jour.

Indépendante à l'égard de tous les pouvoirs politiques, économiques, philosophiques ou religieux, et considérée comme un véritable Label de qualité éditoriale, elle compte environ 7000 clients, abonnés à ses différents bouquets d'information.

Challenges

- Améliorer le suivi des quelques 7000 clients et notamment l'adéquation entre services rendus et services facturés
- Doter les 150 commerciaux dans le monde d'un outil intégré de gestion du cycle commercial, du devis au client à sa facturation

Solution

- Remplacement par Oracle e-Business Suite d'une application commerciale « maison » : projet ATOC (Analyse et Traitement des Ordres Commerciaux)
- Mise à la disposition des 150 commerciaux d'une solution leur offrant une visibilité à 360° sur leurs clients respectifs
- Identification facilitée des inadéquations entre services rendus et services facturés aux clients, soit 8000 factures annuelles environ, en 65 monnaies différentes
- Partage d'un outil commun par les commerciaux, l'administration des ventes et les juristes
- Mise en place d'un workflow de validation des contrats entre commerciaux et juristes, pour tous ceux comportant des clauses spécifiques
- Plus de réactivité face aux clients grâce à la possibilité pour les commerciaux de délivrer automatiquement le service demandé sans plus passer par les services techniques
- Assistance d'IBM Consulting Services pour la mise en œuvre
- Coordination globale du projet assurée par un consultant du nouveau programme Oracle Services CEP (Collaborative Engagement Process)