



IER
Suresnes, France
www.ier.fr

Secteur d'Activité:

Haute Technologie

Chiffre d'Affaires:

168 M€

Effectif:

>1000

Produits et services

Oracle:

Oracle E-Business Suite
Oracle Services
TeleService, Service
Contracts Depot Repair.
Oracle Projects
Time & Labor

Oracle Order Management
Oracle Database

Intégrateur:

Oracle Consulting
CSC

“L'offre de service d'Oracle E-Business Suite de par sa richesse fonctionnelle, nous a permis de mieux répondre à la complexité et la diversification du marché des prestations. Et de disposer au sein d'un seul outil des fonctions de gestion et de pilotage avancées.” – Jean-Yves POICHOTTE, DSI Groupe IER

IER place son activité de service au cœur de sa stratégie client pour augmenter sa rentabilité.

Filiale du groupe Bolloré, IER développe des solutions pour optimiser la gestion et la sécurité des flux de personnes, de véhicules et de biens dans le monde des transports et de la logistique : bornes libre-service, terminaux de billetterie, systèmes de contrôle d'accès... IER propose une offre de service incluant la fourniture de pièces de rechange et de consommables, la réparation sur site et en retour atelier ainsi que de nouvelles prestations à valeur ajoutée pour ses clients : centre d'appels, expertise technique et maintenance à distance, supervision des équipements. Cette offre de service représente 20 % du chiffre d'affaires global.

Les Défis :

- Accompagner le développement de l'activité « Service » d'IER et la croissance du chiffre d'affaires par la mise en œuvre d'une solution de gestion intégrée.
- Harmoniser les applications existantes pour une meilleure cohérence des données et une disponibilité accrue des informations dans l'entreprise.
- Améliorer la productivité du service de maintenance et de supervision (CET) au travers d'une vision 360° du client et de la mesure de la performance opérationnelle.
- Répondre aux nouvelles exigences de services (diversification des contrats, complexité des systèmes à superviser...) tout en maîtrisant les coûts.

La Solution:

- Dans la continuité du déploiement d'Oracle E-Business Suite, mise en œuvre des fonctions Oracle Services pour supporter la gestion de l'activité de service client : centre d'appels, gestion des contrats de service, interventions sur site, réparation atelier, ventes de pièces détachées et échanges standard : 50 utilisateurs au total
- Choix d'un système d'information intégré sur un Back Office Oracle et de l'offre de gestion de services la plus riche fonctionnellement du marché
- Déploiement du projet en 2 lots : de la gestion des contrats de service, la prise d'appels et la facturation livré en 2006, jusqu'à la réparation Atelier & Site en 2007, dans un objectif de « zéro spécifique »
- Simplification des processus métiers (RMA, échange standard, facturation des contrats, gestion des stocks en consignation...)
- Meilleure analyse de la rentabilité des contrats de services nationaux et internationaux (par produit, par activité, par région) au niveau financier et SAV
- Démarche pro active d'amélioration de la qualité des solutions R&D par l'utilisation des retours d'expérience, l'exploitation de la base de connaissance (KM) et des processus de workflow d'Oracle
- Nette amélioration du contrôle de gestion de l'activité client
- Projet décisionnel visant à consolider les données des datamarts métiers sous un référentiel Oracle unique et à recourir à l'outil Siebel Business Analytics pour optimiser le pilotage des activités et l'investissement sur les produits