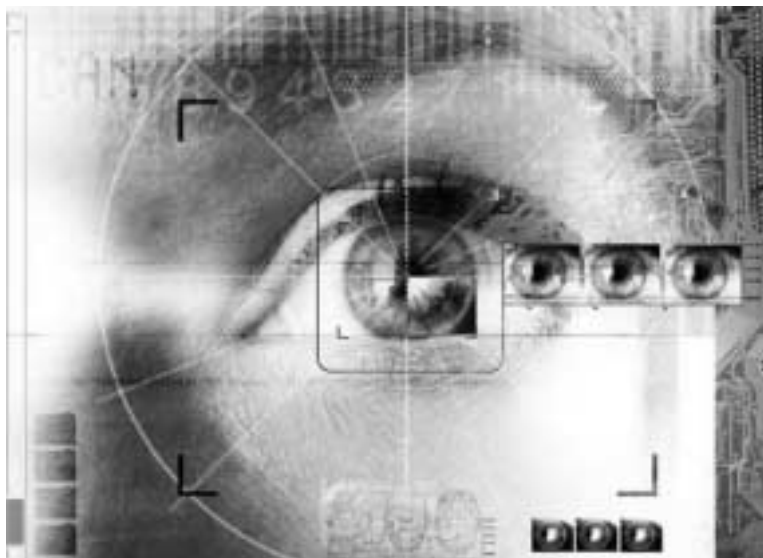


Success Story

Projet SAP Service Clients

Siemens Médical est un des principaux équipementiers en matériel d'imagerie et d'électronique médicale. Animé par un développement fort de la culture de service centrée sur la satisfaction du client, le département Service client dote ses ingénieurs de maintenance d'un outil moderne de communication mobile les reliant en temps réel à l'infrastructure Siemens.

SIEMENS MEDICAL FRANCE



Le département Service Client est contraint de changer son système d'information, outil maison, « vieux » de plus de 15 ans.

Le projet démarre en mars 2002 par la mise en place d'une équipe projet qui s'attache dans un premier temps à analyser les solutions développées dans le groupe SIEMENS. L'idée de coupler au système SAP un outil de communication mobile destinée aux équipes techniques opérant sur le terrain est retenue.

L'enjeu est également de mettre en communication les données entre le système d'information de la maison mère en Allemagne et le nouveau système d'information de la France. Une harmonisation des procédures est donc préconisée. La décision est prise de déployer le core-modèle développé en Allemagne et d'apporter les nécessaires modifications pour couvrir aux plus près les spécificités françaises. En outre, la technologie GPRS est préférée à celle mise en place en Allemagne.

Edilance

Un projet d'entreprise

Le projet s'inscrit dans un contexte de migration de toutes les fonctions de l'entreprise dans SAP. ODYSSEE regroupe l'ensemble des étapes qui permettent aux divisions de SIEMENS SAS (Industrie, Information and Communication, Médicale) de partager un seul et même système d'information. Ainsi, les activités ventes de nouvelles installations et de pièces détachées de la division médicale sont déjà intégrées dans SAP. La difficulté est donc de s'insérer dans un environnement existant et bien entendu éviter toutes régressions.

Tous les métiers liés à la gestion après vente sont impliqués. Le projet vise à intégrer les fonctions de Call Desk, la planification des interventions, les flux logistiques (commandes de pièces détachées et retour des pièces usagées), la gestion des contrats, la gestion du parc client et la facturation dans SAP et de mettre en relation continue l'infrastructure centrale et les équipes techniques à l'aide d'un PDA. La solution SAP comprend la mise en place des modules CS, SD, MM, FI, CO et QM. L'outil de géolocalisation MAP&GUIDE est également implémenté.



Démarrage en biseau

Une équipe internationale est montée et comprend des ressources de la maison mère. La standardisation des processus avec le groupe SIEMENS est un objectif affiché du projet. CCA, groupe Ediliance, prend en charge la direction du projet et apporte son expertise SAP et son expérience dans le domaine du projet service après vente.



Dans une première étape, SIEMENS MEDICAL décide de redéfinir tous ses processus métier. L'adéquation entre ces processus et SAP fait l'objet d'une étude particulière qui aboutit sur une Blueprint très détaillée. Une analyse des écarts par rapport à la solution allemande est finalisée.

La phase d'intégration démarre en août 2002 avec la constitution d'une équipe de 15 consultants pour la maîtrise d'œuvre et les keys users sont désignés. Au total, c'est environ 30 personnes qui sont impliquées directement dans l'équipe projet, une équipe internationale puisque des consultants européens SAP et métiers renforcent les équipes françaises et assurent une coordination nécessaire avec la maison mère. Le projet baptisé ODYSSEE 3 est lancé

dans sa phase de développement.

Le 1^{er} avril 2003, la gestion du parc est opérationnelle dans le système de production et s'intègre complètement avec la base mondiale gérée en Allemagne.

Les gains

Pour l'ingénieur de maintenance :

- Diminution des temps administratifs de saisie des temps et du retour des pièces
- Réduction du poids embarqué
- Meilleure fiabilité des informations et plus grande exhaustivité
- Plus grande autonomie : création des commandes de pièces, prise de rendez vous avec le client
- Meilleur service au client : contrôles disponibilité des pièces en temps réels

Pour le service clients

- Planning mis à jour en temps réel : meilleur réactivité
- Meilleure fiabilité de l'outil
- Plus grande intégration des données avec le groupe SIEMENS (interfaces)

Puis les fonctions liées à la prise d'appel sont mise en production le 15 mai 2003.

Mais cette prise d'appel ne se fait pas pour tous les ingénieurs de maintenance dans un premier temps, il faut tester sur une population réduite la communication avec le réseau des PALM. cette communication temps réel entre les PALM et SAP est en effet le point sensible du projet. Des tests d'intégration poussés sont mis en œuvre pour assurer un démarrage sans faille.

Enfin, le 3 juin 2003, toutes les fonctions sont opérationnelles. La migration vers SAP s'est effectuée sans rupture du business.

Un projet novateur

Le projet ODYSSEE 3 de SIEMENS MEDICAL est la première application intégrant avec SAP un réseau de mobiles utilisant la technologie GPRS.

Au sein du groupe SIEMENS, la division médicale France apparaît comme le premier

pays à interfacer toutes ses données avec l'Allemagne (parc machines client, approvisionnement et retours pièces, facturation, formation des équipes techniques, rapport d'intervention).

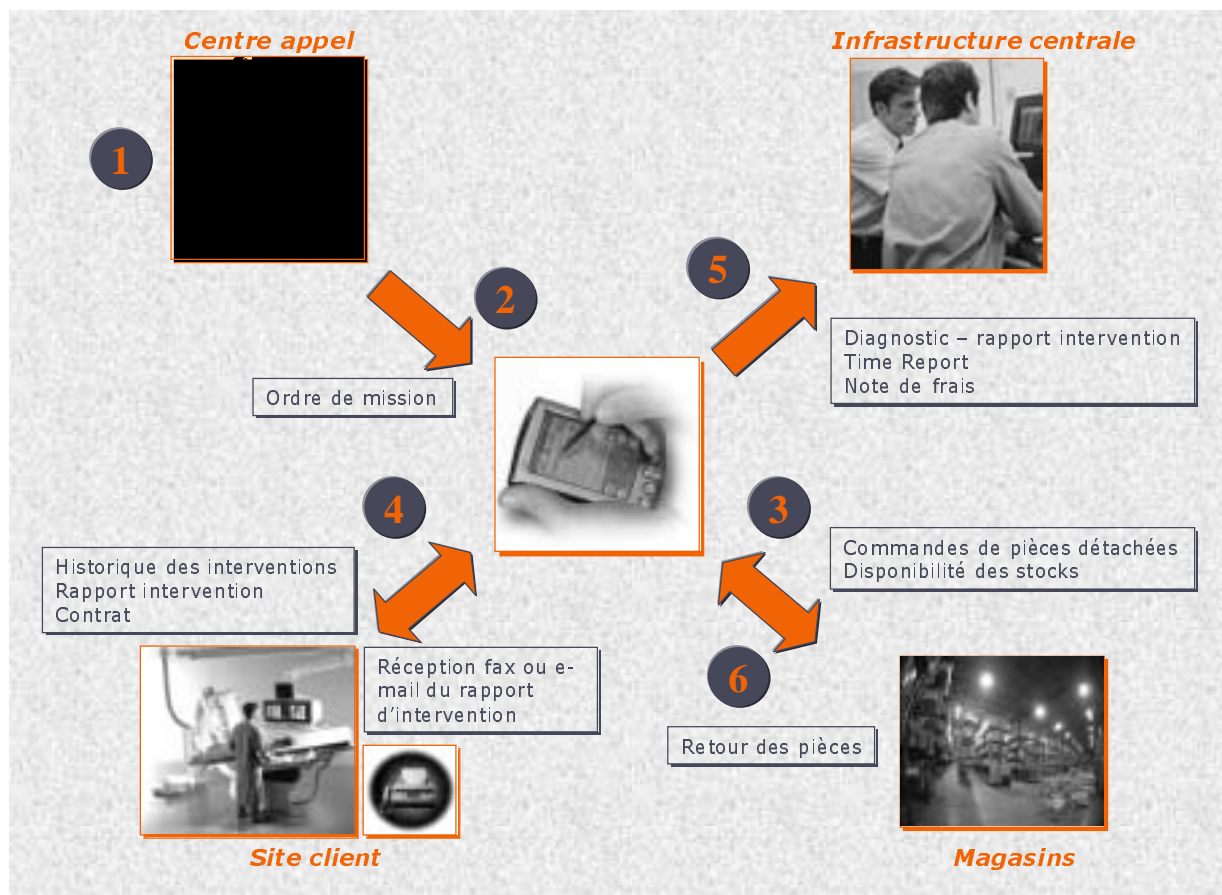
La solution

Le Centre d'Appels, point d'entrée de toutes les demandes d'intervention, est composé de coordinateurs et d'ingénieurs support expérimentés. Après un éventuel diagnostic à distance, le coordinateur affecte l'ingénieur de maintenance le plus adapté à l'intervention (niveau de compétence, disponibilité, proximité géographique, historique des intervenants). Il transmet alors l'ordre de mission sur le PDA de l'ingénieur de maintenance à partir duquel toutes les informations relatives à la panne et à l'équipement sont accessibles. Il prend également connaissance des

pièces commandées, des contrats existant pour le client et de l'historique des dernières interventions.

L'ingénieur de maintenance (150 répartis dans toute la France) dispose de toutes les informations directement sur son PDA. Il peut également le cas échéant commander de nouvelles pièces détachées en ayant contrôlé au préalable la disponibilité des stocks en temps réel.

Une fois l'intervention terminée, le client signe directement le rapport sur le PDA. Il reçoit dans les minutes qui suivent sur son e-mail ou sur un fax le rapport qu'il vient de signer. Le retour des pièces détachées est également organisé depuis le PALM, assurant un meilleur tracking (suivi des transports par n°AWB, monitoring des heures de dépôt etc.).



GROUPE EDILIANCE

Conseil et Intégration en Business Intelligence

Avec plus de 70 collaborateurs experts en business Intelligence EDILIANCE regroupe des Intégrateurs, cabinets de conseils ou SSII spécialisées en technologies produits (SAP, SIEBEL, Peoplesoft, Business Object...) qui lui permet de conduire des missions en maîtrise d'œuvre ou assistance à maîtrise d'ouvrage dans les grands comptes parmi lesquels :

- Aventis
- Alcatel
- ADP/GSI
- Alès Group
- ATOS-ORIGIN
- Areva
- Autoroutes du Sud de la France
- Bouygues Telecom
- Butagaz
- CEA-I
- Ciments Français
- Champion
- Crédit Agricole
- Crédit Lyonnais
- Commission Européenne DG III
- Deloitte & Touche
- Devanlay
- EADS-Launch Vehicles
- Eastern Broadband Telecom
- EDF
- France Télécom
- Franpin
- Générale de Banque
- Grands Moulins de Paris
- Guilbert
- Heidelberg
- Jacques Potdevin et Associés
- Renault
- Rhodia
- SOHIO
- LVMH
- Ministère de l'industrie
- Montaigne Diffusion
- Nivea, Beyersdorf
- PPR
- PSA, Credipar
- RATP
- Région Ile de France
- SAGEM
- SAP
- Siemens Business Services
- Siemens Médical
- SNECMA
- Société Générale
- Steria

Contacts :

Hervé Cotty – Associé
CCA – Groupe Ediliance
39-47 Boulevard Ornano
93206 Saint-Denis Cedex
33 (0) 1 49 22 84 35 / 86 00
h.cotty@ediliance.com

David Bonnafoux – Associé
CCA – Groupe Ediliance
39-47 Boulevard Ornano
93206 Saint-Denis Cedex
33 (0) 1 49 22 84 47 / 86 00
d.bonnafoux@ediliance.com

