

Le passage au système ERP SAP assure un support continu et présente de nombreux avantages

À PROPOS DU CLIENT

Wolters Kluwer est un leader mondial de l'information, des logiciels et des services. Leurs clients sont des professionnels dans les secteurs du droit, de la fiscalité, la finance, la comptabilité, les risques, la conformité et la santé. Wolters Kluwer les aide à prendre les bonnes décisions.

Avec plus de 19 000 collaborateurs répartis dans plus de 40 pays, Wolters Kluwer est au service de ses clients à travers le monde. Leur siège social se trouve aux Pays-Bas.



ÉLÉMENTS CLÉS



- Un projet ambitieux réalisé dans le respect des délais et du budget pour des avantages significatifs



- Une uniformisation à travers les processus métiers clés



- Des équipes internes redynamisées par le travail collaboratif



- Un système pérenne sur lequel s'appuyer



- Des coûts et des effectifs réduits grâce à l'automatisation et l'efficacité des processus



- Des systèmes SAP qui ont favorisé l'activité en ligne ainsi que de meilleurs taux de réponse des clients

LE CHALLENGE

La stratégie commerciale de Wolters Kluwer repose sur trois piliers :

- Développer leur position de leader et leur croissance
- Proposer des solutions pertinentes
- Favoriser l'efficacité et la productivité

Il est donc essentiel pour eux de développer leurs services en ligne et d'améliorer l'efficacité des processus back-office, d'où le nom du projet " Backbone " (épine dorsale).

En mai 2014, Wolters Kluwer désigne SOA People pour les aider à implémenter l'ERP SAP, leur système en place Siebel n'étant plus en mesure de soutenir leur activité. Leur objectif avec SAP était d'améliorer la productivité, d'uniformiser les processus et d'intégrer entièrement leurs systèmes complexes, afin de proposer des offres plus flexibles à leurs clients.

" Selon moi, la chose la plus importante que nous avons à faire, en tant qu'entreprise internationale, était de procéder à l'uniformisation de nos processus. Quand vous disposez des procédures et instructions standards, vous faites des économies et êtes plus agile ", explique Roland de Munk, responsable de projet pour Wolters Kluwer.

SOA People a remporté ce contrat grâce à son expertise SAP et sa connaissance approfondie de notre activité, ayant effectué l'implémentation SAP pour Wolters Kluwer Belgique. Ils ont mobilisé des consultants expérimentés capables de gérer un environnement extrêmement complexe.



INFORMATIONS TECHNIQUES

- Un système ERP SAP
- Un paysage à trois niveaux
- Un serveur d'applications distinct pour les Pays-Bas
- Un serveur de base de données commun pour la Belgique et les Pays-Bas
- Une base de données Oracle
- 300 utilisateurs sur deux sites
- Une structure pleinement intégrée avec 54 interfaces complexes

AVANTAGES

Un projet ambitieux livré selon les délais et le budget prévus. SOA People a livré un système ERP SAP dans un paysage complexe, afin de doter Wolters Kluwer d'une vue d'ensemble de son activité au niveau financier, opérationnel et organisationnel. Le projet Backbone leur a permis d'améliorer les activités de back-office dont ils avaient besoin, et a permis de favoriser leur performance.

L'uniformisation a été réalisée pour les principaux processus-métiers, depuis la tarification et les ventes jusqu'aux commandes et à la livraison. " Je pense que c'est un réel avantage pour nous d'uniformiser nos processus. Cela nous permet d'aligner les processus avec les politiques du groupe ", déclare de Munk.

Des équipes internes redynamisées par un fort leadership et un travail collaboratif. " Le projet Backbone a nécessité des changements au sein de l'entreprise, mais grâce aux efforts réalisés autour du processus de changement et au personnel embauché en cours de route, les équipes sont à présent plus fortes. Je suis fier de ce que nous avons réalisé. Nous avons à présent une excellente équipe en place ", ajoute de Munk.

Un système pérenne sur lequel s'appuyer. Ce projet est la première étape qui permet d'insérer Wolters Kluwer dans le paysage commercial du futur. Après s'être concentré sur les produits de base et avoir rationalisé leurs activités de back-office avec l'ERP SAP, ils sont à présent en bonne position pour pouvoir aller de l'avant.

L'automatisation et l'efficacité des processus ont permis de réduire les coûts et d'optimiser l'effectif administratif. L'automatisation standard au sein de l'ERP SAP a permis de réduire l'administration, de clarifier les processus et de réduire le temps nécessaire pour exécuter les commandes, en accord avec leur stratégie et leurs objectifs commerciaux.

Les systèmes soutiennent l'amélioration du taux de réponse des clients et de l'offre commerciale en ligne. L'expérience client est améliorée grâce à une gestion plus réactive des clients, une tarification plus claire et un plus grand nombre de services en ligne sur la boutique en ligne Wolters Kluwer.

LA SOLUTION

Amélioration de l'efficacité des processus back-office

Wolters Kluwer a choisi d'implémenter l'ERP SAP avec l'aide de SOA People, après avoir constaté les avantages concrets tirés du même système installé dans leurs autres bureaux en Belgique et aux États-Unis. La solution prête à l'emploi ERP SAP gère l'ensemble des activités de back-office depuis les étapes de vente et de commande jusqu'à la livraison et la facturation.

" Les commandes pour des produits simples sont entrées dans une application web. Pour des ventes sur mesure plus complexes, les commandes sont entrées via Salesforce. SAP optimise l'ensemble du processus de façon à ce que lorsqu'une commande est entrée dans le système, la facturation et la livraison soient automatisées. Cela fonctionne très bien ", déclare de Munk.

L'un des défis pour SOA People était l'intégration de SAP avec différentes applications annexes établies, dont Salesforce.

Gestion du changement

L'un des défis majeurs pour Wolters Kluwer était de pouvoir redynamiser les personnes qui travaillaient sur, et qui étaient impactées par le projet. Le projet Backbone a duré 18 mois et a nécessité que des salariés reviennent et modifient leur façon de travailler, ainsi que la façon dont les choses avaient été faites dans le passé.

Les équipes de vente avaient par exemple été auparavant en mesure de proposer une vaste gamme de prix pour différentes

commandes, mais Wolters Kluwer souhaitait uniformiser sa tarification. SOA People leur a permis de mener à bien ce projet grâce à une fonctionnalité SAP standard, tout en favorisant un modèle de prix flexible pour le service après-vente.

" Mon travail est de monter une équipe motivée. Nous demandons beaucoup à nos salariés et j'ai besoin de pouvoir garantir la motivation et la performance de mes équipes. Je me suis appuyé sur l'expertise SAP de SOA People ainsi que sur leur aide pour engager les utilisateurs finaux, puisque ce sont les changements à mettre en place ", explique de Munk.

Développement d'une proposition en ligne

Le produit principal de Wolters Kluwer repose sur son savoir-faire et la gestion du contenu. L'entreprise est en train de développer sa proposition et ses services en ligne afin d'accroître sa portée. La nouvelle boutique en ligne sera implémentée en avril 2016 en même temps qu'une plateforme en libre-service à destination des clients.

" Notre objectif est d'optimiser l'expérience client, nous avons donc besoin d'un excellent service en ligne. On attend du service assistance qu'il soit facilement accessible, disponible 24h/24 et 7j/7, et que les processus soient exécutés en un jour ", déclare de Munk. Le système SAP nous accompagne dans cet objectif et offre à Wolters une plateforme sur laquelle s'appuyer pour l'avenir.



CONTACT:
info@soapeople.com
www.soapeople.com

BELGIQUE
+32 2 389 45 00

FRANCE
+ 33 1 41 45 63 00

ALLEMAGNE
+49 7243 / 6059-1-0

LUXEMBOURG
+35 2 26 31 72 00

PAYS-BAS
+31 30 609 58 00

