



Alignement SI/Métier par les applications composites



Projet « *Centre de Services Clients* »



Jacques-Benoit LE BRIS Dir. Business Intelligence Management Rhodia

José RODRIGUES

Dir. Avant-vente De Gamma



Alignement SI/Métier par les applications composites

▪ Enjeux métiers

*Support Customer Service activities by **improving access to customer data**, sales and product information (through a single point of access)"*

***Create business value** by offering promotions to the customer"*

***Monitor and Report Customer Service activities** by tracking requests processing through the Portal"*

▪ Enjeux DSI

Expression de besoins métier à finaliser (processus, rôles, organisation)

*Valider la **faisabilité technique***

*Garantir une **souplesse** d'évolution fonctionnelle*

Délai et coût

Search

Customer

Order

Invoice

Claim

Sample

Email

Product

Menu

"Account name" > Order list

Order Status

[Solved/ Answered](#)

[Checking/ Assigned](#)

[Back/ Cancel](#)

Related links

- [txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt](#)
- [txtxtxtxtxt](#)
- [txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt](#)

Order Search

txtxtxtxtxt

txtxtxtxtxt

txtxtxtxtxt

txtxtxtxtxt

Order List

XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX
XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX	XXXXX

Active Customer

txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt
txtxtxtxtxttxtxtxtxtxtxt txtxtxtxtxt
txtxtxtxtxt

Indicators

XXX XX		XXX XX	
XXX XX		XXX XX	
XXX XX		XXX XX	
XXX XX		XXX XX	

Advisor

txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt
txtxtxtxtxttxtxtxtxtxtxt txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt
txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt txtxtxtxtxt



Alignement SI/Métier par les applications composites

- Application Cible



Centre d'appels & SAV



PORTAIL CALL CENTER



27
DE GAMMA

Alignement SI/Métier par les applications composites

- Back office existant



Commandes, Factures



Clients, Echantillons, Réclamations



Documents (Produits , Commerciaux & marketing)



E-mails clients



Catalogue Produits



Reporting règlements



Info Marketing: alertes, suggestions ...



Alignement SI/Métier par les applications composites

DEMONSTRATION de L'APPLICATION



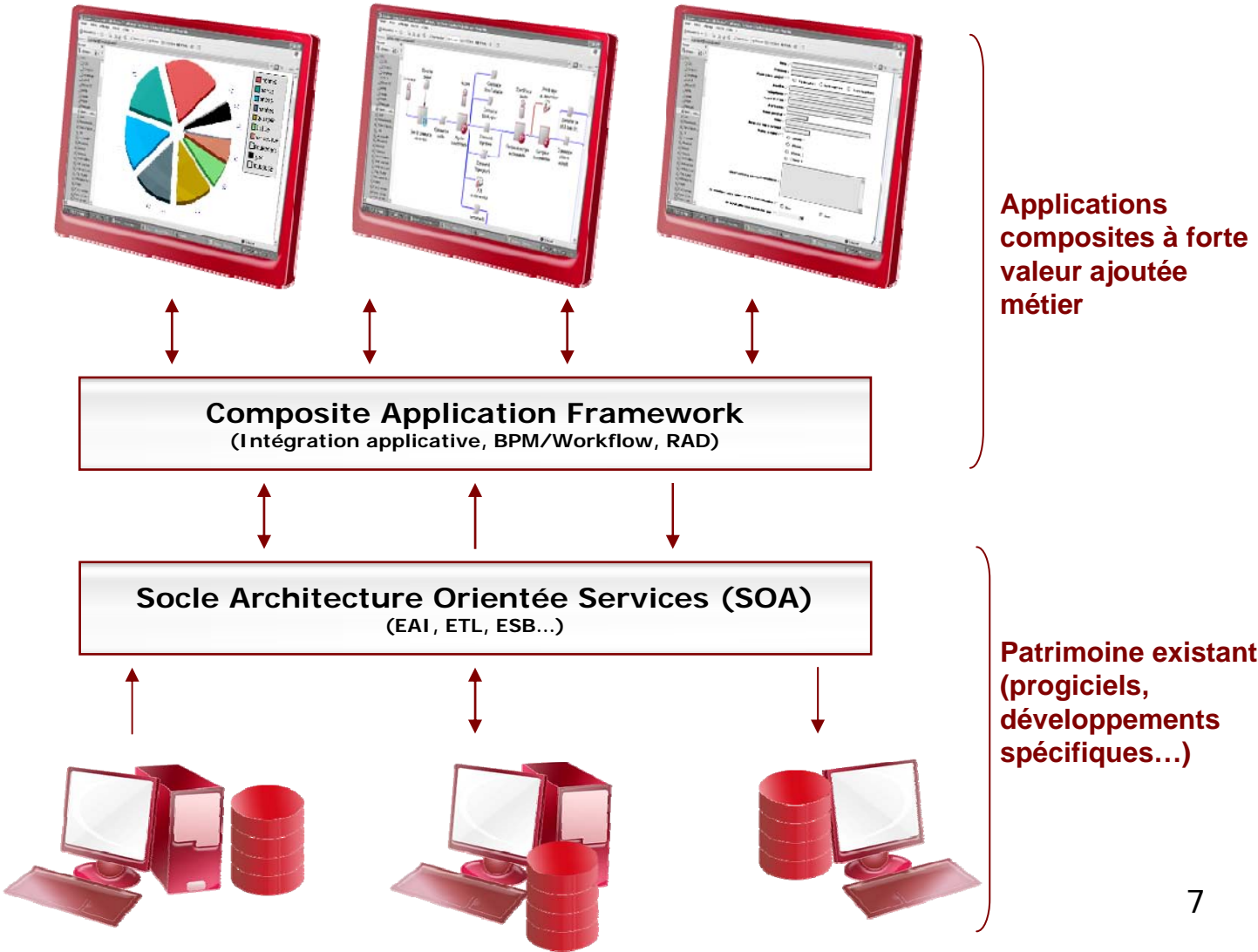
ACCÉLÉRATEUR DE
PERFORMANCE MÉTIER



Alignement SI/Métier par les applications composites

- Positionnement & Offre De Gamma

Positionnement De Gamma



ACCÉLÉRATEUR DE PERFORMANCE MÉTIER



RECHERCHE CLIENTS

Numéro client

Canal de distribution

Nom

Organisation vente

Pays

Division

Recherche

Sortir

Annuler

LISTE DES CLIENTS

NUM CLIENT	SOCIETE	NOM	PRENOM	CP	VILLE	ADRESSE	PAYS
51471	CALDIC SPECIALITES			51100	REIMS	7.I. OUEST	FR
55390	CALDIC (UK) LTD			S42 5UG	CHESTERFIELD	STAINSBY CLOSE, HOLMEWOOD	GB
57974	CALDIC/MORY			33560	CARBON-BLANC	ZA LA MOULINE	FR
53683	CALDIC BELGIUM N.V.			2620	HEMIKSEM	TERLOCHTWEG 1	BE
61729	CALDIC BELGIUM N.V.			2620	HEMIKSEM	HEEMSDAALSTRAAT 1 - ZONE 5	BE
53708	CALDIC CENTRE			63800	COURNON	8 RUE DE L'INDUSTRIE	FR
53246	CALDIC CENTRE			63800	COURNON	8 RUE DE L'INDUSTRIE	FR
53870	CALDIC DEUTSCHLAND			40231	DUESSELDORF	AM KARLSHOF 10	DE
60004	CALDIC ESPANA S.A.			08210	BARBERA	LLOBATERAS 23-25, P.I. SANTIGA	ES
55283	CLADIC ESPANA S.A			46930	QUART DE POBLET	C/CANAL XUQUER-TURIA, NAVE 3	ES
55264	CALDIC ESPANA S.A.			08210	BARBERA	LLOBATERAS 23-25, P.I. SANTIGA	ES
72375	CALDIC EST			21470	BRAZAY EN PLAINE	ZONE INDUSTRIELLE	FR
70113	CALDIC EST			54710	LUDRES	49, IMP PALISSY, ZI DE FLEVILLE	FR
59560	CALDIC EST			51370	ST BRICE	ZI OUEST 34 RUE EMILE DRUART	FR
66654	CALDIC EST			51100	REIMS	ZI OUEST 34 RUE EMILE DRUART	FR





Alignement SI/Métier par les applications composites

▪ Résultats - Bénéfices

⇒ Approche par le prototypage rapide

- Participation active et validation forte du métier.
- Suppression des phases laborieuses de rédaction des spécifications détaillées.
- Validation de la faisabilité technique.

⇒ Réutilisation du socle ERP

- Espace unifié de gestion des données et des processus transverses à l'organisation
- Mise en conformité avec la réactivité et la souplesse nécessaires d'adaptation aux améliorations continues du besoin métier.

⇒ Délais et coûts

- 6 semaines pour finaliser le prototype.
- Engagement forfaitaire et de délai pour la réalisation technique du projet.
- Amélioration du service Client (rapidité, traçabilité, vue transverse).