

**7<sup>èmes</sup> TROPHÉES ORACLE**  
Clubs Utilisateurs :  
PeopleSoft – AUFO – JD Edwards

# Dossier de Candidature

*Afin de vous aider à compléter votre dossier, nous vous conseillons de consulter les compléments d'informations figurant dans les commentaires de bas de page*

# Dossier de Candidature

- **Fiche signalétique d'inscription**
- **Votre projet**
- **Contexte**
- **Objectifs du projet**
- **Technologies et solutions mises en œuvre**
- **Descriptif du projet**
- **Résultats obtenus**
- **Innovation du projet**
- **Prochaines étapes**

# Fiche Signalétique et d'inscription

## La société :

Nom de la société : Alten SA

Chiffre d'affaires 2012 : 1,2 milliards

Secteur d'activité : Services

Nombre de salariés : plus de 15 000

## Le projet :

Nom du projet : VISEX

Date de mise en production : 01/01/2012

## Le(s) porteur(s) du projet :

Nom et Prénom : Thierry GALVAGNI

Fonction : Directeur des Systèmes d'Information

Téléphone Fixe: 01 46 08 74 74

E-mail : [tgalvagni@alten.fr](mailto:tgalvagni@alten.fr)

Téléphone Mobile: 06 24 13 43 75

## Les partenaires :

Nom et Prénom : VALTAO Bruno LENOBLE - AMOA

Fonction : Associé fondateur

Téléphone Fixe: 01 78 42 37 00

E-mail : [bruno.lenoble@valtao.com](mailto:bruno.lenoble@valtao.com)

Téléphone Mobile: 06 73 25 56 87

Nom et Prénom : E-Frontech Edith LETOURNEL - Intégrateur

Fonction : PDG d'E-Frontech

Téléphone Fixe: 01 40 54 62 22

E-mail : [eletournel@efrontech.com](mailto:eletournel@efrontech.com)

Téléphone Mobile: 06 31 39 65 52

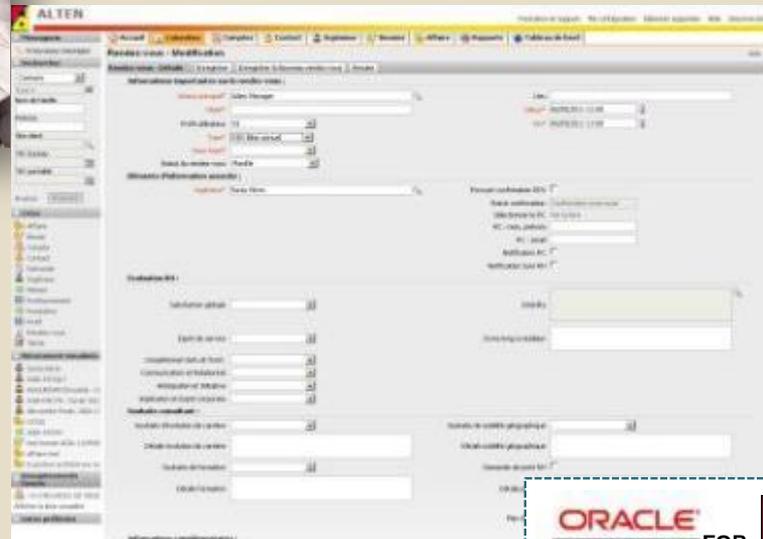
**Je présente mon projet aux Trophées des Clubs Utilisateurs Oracle 2014 et confirme avoir pris connaissance du règlement et l'accepter (voir en fin de dossier)**

# Notre projet en quelques mots et une image

En couplant de façon inédite nos processus de vente et de recrutement, nous avons fait de notre CRM VISEX un levier clé du développement d'Alten



Des gains de productivité avérés d' **1 h 45 min par semaine** par utilisateur Front Office, soit une **économie de 2,9 M d'euros par an** (périmètre de déploiement complet)



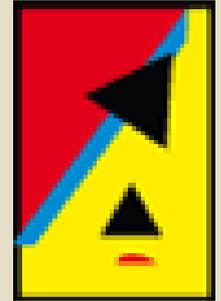
« La mise à disposition à tout moment et en temps réel de données et commerciales fiables et enrichies ont consolidé le business model d'ALTEN : **forte réactivité** et pertinence accrue des solutions retenues par nos clients. »

« ... traçabilité **très complète**, ... **très ergonomique**..., ...actions récurrentes **bien pensées**..., ...vision **complète** et **centralisée**..., ...**facile** et **rapide**..., ... **meilleure** organisation des stratégies de prospection ... »

# Contexte : la société ALTEN

Au commencement...

**ALTEN, leader européen de l'Ingénierie et du Conseil en Technologies**, accompagne la stratégie de développement de ses clients dans les domaines de l'innovation, de la R&D et des systèmes d'information technologiques. Alten rassemble **plus de 15 000 salariés** dans **16 pays à travers le monde**.



Alten est une **société d'ingénieurs pluridisciplinaires** qui cultivent un même sentiment d'appartenance à un **environnement hautement technologique** basé sur la **créativité**, l'**innovation** et la **recherche de solutions**.

**Nos secteurs d'activité :**



Aéronautique/  
Spatial/Défense



Aéronautique/  
Spatial/Défense



Banque/  
Finance



SI Industrie



Energie/  
Sciences de la Vie



Télécoms &  
Multimédia



# Contexte : la DSI d'ALLEN

## Les enjeux de la Direction des Systèmes d'Information

### Nos missions

### En chiffres

#### En adéquation avec la stratégie Groupe, nos missions sont de :

- Gérer l'excellence au quotidien, en vous assurant la disponibilité et la sécurité des moyens d'accès à l'information
- Accompagner les demandes d'évolution métiers relatives au SI au travers de comités et en partenariat avec des Key-Users
- Proposer, concevoir, mettre en œuvre et supporter des solutions facilitant l'utilisation des ressources informatiques. Concrètement, nous proposons et gérons :
  - Des solutions de mobilités (PC portables, messagerie Outlook web access)
  - Un accès WIFI sécurisé interne sur + de 15 sites français
  - Un accès distant au réseau interne sécurisé (VPN)
  - Un service d'Audio-Visio conférence via Arkadine – Webex
  - ...

#### La DSI c'est

70 collaborateurs en France au services des salariés  
30 collaborateurs IT internationaux  
Un budget annuel d'environ 1,3 % du CA

#### Un service Desk

Traitant en moyenne 200 incidents et demandes par jour  
Répondant à + de 80 appels à la hotline par jour  
Gérant un parc de 1060 ordinateurs et 700 PC portables

#### Des administrateurs Systèmes responsables de

3 infrastructures de stockage sécurité (Date Center)  
350 instances serveurs  
50 To de données sauvegardées soit environ 11 000 DVD

#### Des administrateurs Réseaux et Télécom gérant

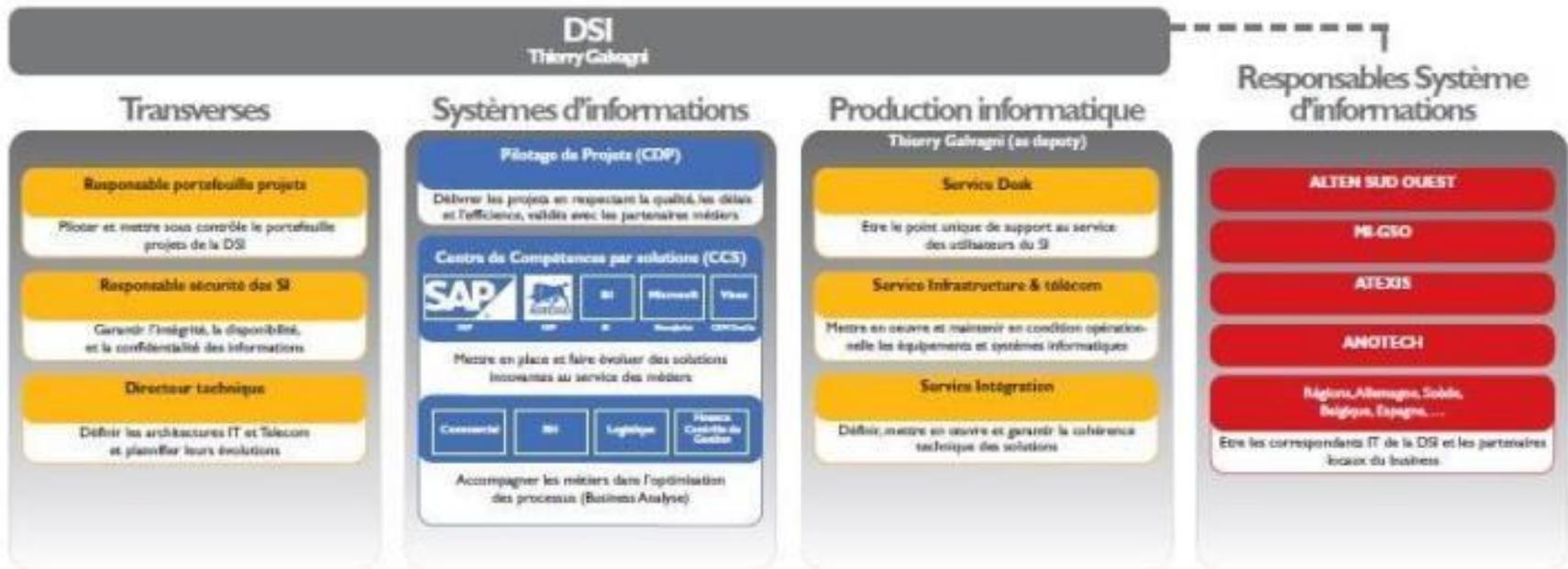
débit global équivalent à 1000 lignes ADSL  
108 liens télécom  
30 sites interconnectés en Europe  
20 centraux téléphoniques et 4 centres d'appels

#### Un centre de compétences solution et de pilotage de projets

Constitué de 22 personnes ; Pilotant + de 25 projets

# Contexte : la DSI d'ALLEN

## L'organisation de la Direction des Systèmes d'Information

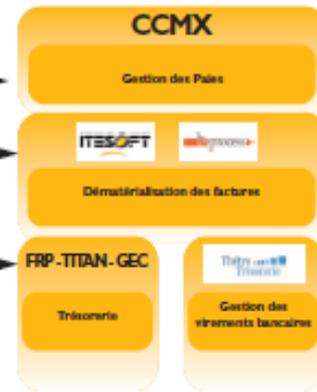
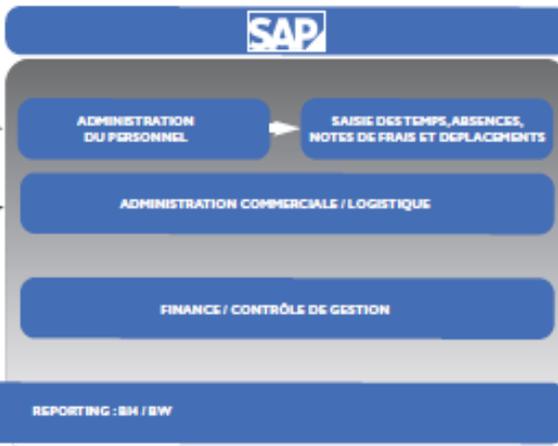
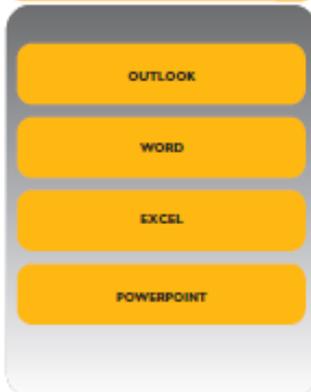


# Contexte : cartographie des Processus et des Solutions

## WISEX (OCOD) : une solution clé dans le SI d'Alten

CRM Oracle

### OUTILS BUREAUTIQUES



Annuaire Active Directory, authentification et droits de connexion aux systèmes

Connexion au réseau interne d'entreprise

Connexions sécurisées distantes

Accès WIFI

SECURITE DES SI





# Contexte de notre projet

Ces dernières années, le groupe a connu une **forte croissance externe**, notamment suite à différentes acquisitions. Afin de **sécuriser l'efficacité opérationnelle** d'un point de vue Front Office, le top management a décidé de mettre en place une **solution IT intégrée**, basée sur des technologies récentes : Oracle CRM on Demand, solutions Cloud...

C'est dans ce contexte qu'est né le projet **WISEX**.



« Nous avons décidé de mettre en place **une solution CRM innovante** pour remplacer notre outil de gestion commerciale vieillissant. Nous voulions **gagner en compétitivité** »

Thierry Galvagni – DSI d'Alten

Alten a déployé pour ses équipes et son savoir-faire le projet WISEX, afin d'offrir un outil de CRM indépendant et déployable en 'Stand Alone' ou avec un back office SAP/Vision

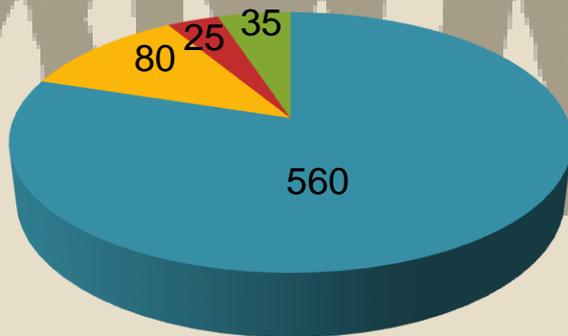
**Professionaliser** la gestion de la relation client  
Permettre le pilotage d'un centre de profit et son optimisation  
**Industrialiser** les processus Métiers Front office



# Population concernée

La solution CRM VISEX a été déployée sur plusieurs vagues successives sur quinze mois (entre fin 2011 et début 2013)

**700 utilisateurs**  
soit le périmètre complet



Répartition de la population concernée

« Le CRM OCOD tient un rôle essentiel en termes opérationnels en étant utilisé non seulement par la force de vente mais aussi par les fonctions transverses. »

- Force de vente
- Recrutement
- Contrôle de gestion
- Administratif

# Les objectifs du projet mené

## 3. Bénéfices attendus

**Enrichir** la relation client :

- Maximiser la connaissance des clients : structuration, contacts,
- Améliorer la satisfaction client en en répondant à leurs besoins de façon encore plus pertinente et avec plus de réactivité

**Garantir** la réactivité pour répondre aux engagements contractuels d'Alten vis-à-vis de ses clients :

- Gagner du temps de traitement de l'administratif pour les forces de vente et réinjecté sur le terrain : prospection clients, recrutement... notamment en évitant les doubles voire triples saisies (logiciel commercial, docs excel)
- Potentialiser le duo vente et recrutement grâce aux potentiels offerts par le CRM VISEX

**Sécuriser** et fiabiliser :

- Renforcer la quantité et la qualité des données
- Contribuer à rendre le système d'information plus robuste et plus agile
- Permettre un accès en temps réel à des données réelles et mises à jour

Le Business Case du projet VISEX a montré des gains avérés de productivité d' 1 h 45 par semaine par utilisateur Front Office, soit une économie de 2,9 M d'euros par an.

*La démarche de business case s'est faite sur l'ensemble du processus métier*

# Les technologies utilisées

| Technologies  | Oracle                                 | Autres  |
|---|--|---|
| Logiciels Applicatifs<br>Progiciels                           | Oracle CRM On Demand                   | Portail manager   |
| Logiciels et outils<br>de développement                       | Oracle CRM On Demand, Java 6 (7 prévu) | Spring 3.1.2, Spring security 3.1.1,<br>Spring LDAP 1.3.6, hibernate 3.6.7<br>GWT 2.5.1 , Smart GWT 2.5, JXLS 1.0,<br>Jasper report 4.1.2, Quartz 1.6.6,<br>Apache velocity 1.5, slf4j 1.7.5 logback<br>1.0.13<br>Eclipse STS 3.1.0<br>Cvs; |
| Middleware  |  | Spring WS 1.5.9, soap ui 4.5.1  |
| Base de données   | Oracle 10 (11 prévu)                   | Oracle SQL developer 2.1  |
| Système d'exploitation  | SAAS                                   | Linux redhat 6.5  |
| Machine virtuelle   |  | VMWare  |
| Serveur   |  | TomCat 6 et 7   |
| Stockage  |  |   |
| Autres informations : Redmine 2.3.4, project 2013, visio 2007 |  |   |

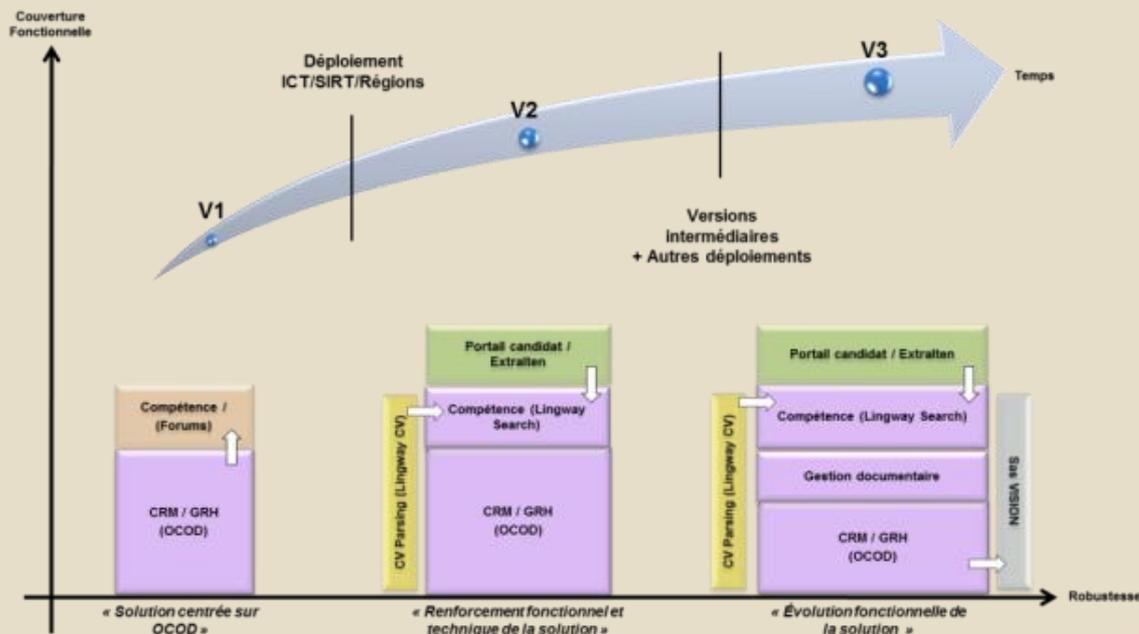
# L'environnement humain de mise en œuvre

## Dans la phase d' expression de besoins et de cadrage :

- Pour assurer une adhérence large auprès des futurs utilisateurs et maîtriser l'impact du projet, le projet a été mené par une équipe regroupant des sponsors et d'un échantillon d'utilisateurs des différents business streams impactés
- 16 futurs Key Users
- 5 Business sponsors issues des forces de vente et des équipes supports

Cette équipe était renforcée :

- Par des spécialistes intégration de la DSI interne (2 membres)
- Pilotée par des décideurs IT et Business (3 personnes).



## Accompagnement du changement :

- L'accompagnement au changement était déjà intégré dans cette phase notamment avec la création d'une communauté de connaissances et de compétences ayant pour noyau les 16 futurs Key Users.
- L'ensemble des équipes Force de vente ont bénéficié d'un accompagnement pre et post Go Live

# L'environnement humain de mise en oeuvre

Dans un 2d temps, Alten a mis en œuvre + de 50 ateliers de Co-Design :

- Pour finaliser le scope du projet
- Pour accélérer le design en segmentant la solution par Business Stream
- Pour aligner la solution au besoin exprimé tout en respectant les best practices Oracle.

Ces ateliers ont mobilisé une communauté projet de + de 50 de personnes :

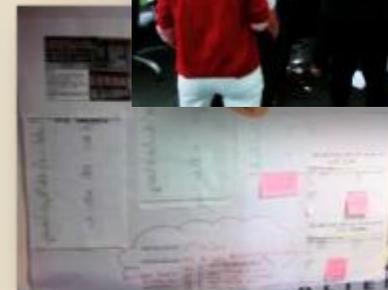
- Equipe projet
- Key Users représentant les différents métiers
- Sponsors
- Editeur - Oracle
- Intégrateur – E-Frontech
- AMOA - Valtao

La phase de réalisation (3ème temps) a ensuite été conduite par une équipe MOA réduite :

- 3 personnes MOA à temps plein + sollicitations ponctuelles par les Key Users

Et renforcée par :

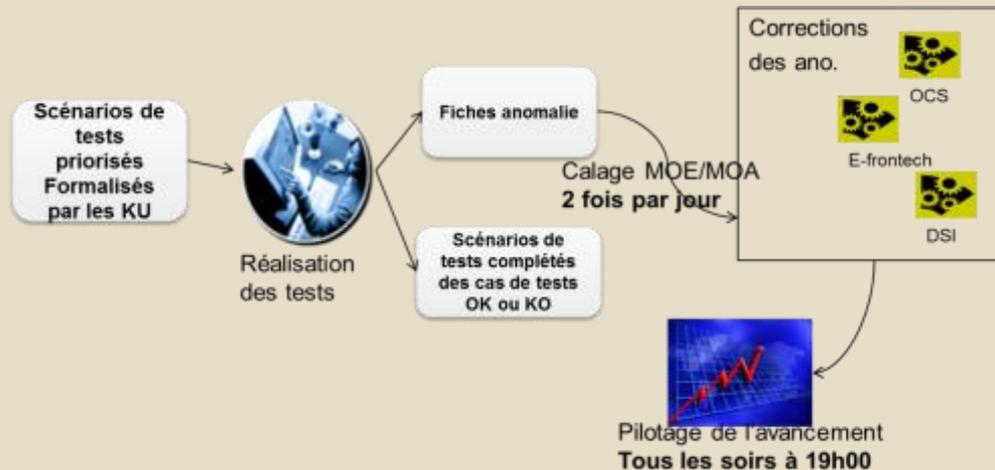
- Une équipe DSI interne (3 personnes à temps plein)
- Une équipe AMOA
- Oracle consulting services (2 consultantes)
- E-Frontech (3 consultants)
- Valtao (2 consultants dont 1 sur l'accompagnement du changement)



# Méthodologie et type de déploiement

- La solution a été **déployée par vagues**. Ce choix a notamment été privilégié du fait de la différence de fonctionnement des différentes Business Unit composant la cible de déploiement.

Tout d'abord, **une phase de recette** de 2 mois a mobilisé plus de 30 personnes pour une charge de 100j/h, fin d'année 2011.



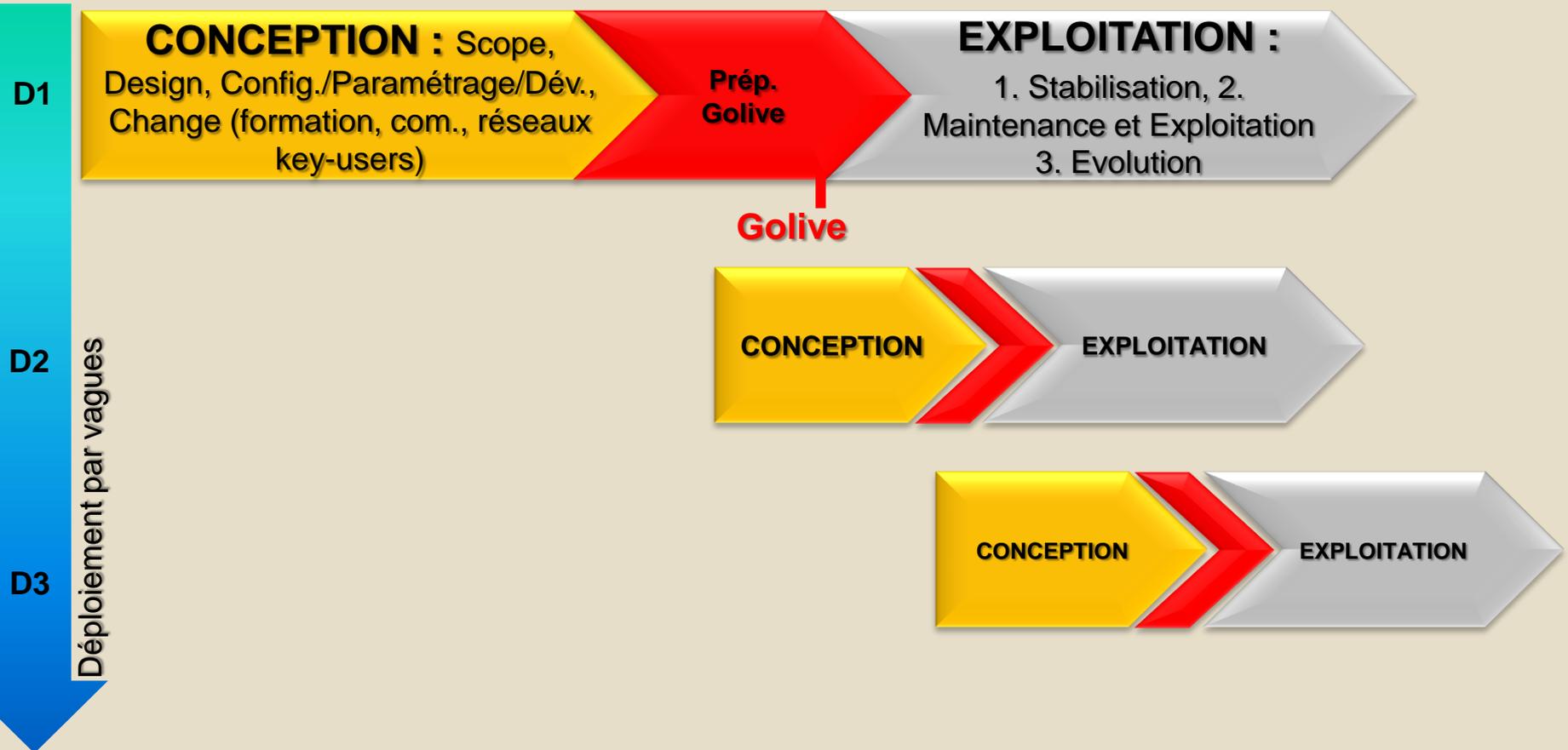
- Puis lors de la **1ère vague**, une **équipe pilote** représentant un département force de vente (12 utilisateurs) et des chargés de recrutement ont pu **utiliser la solution pendant 2 mois**, en double commandes avec leur ancien outil.
- Cette équipe a bénéficié d'une formation leur permettant de prendre en main l'outil sur leur processus respectifs (Force de vente et RH). Elle a également été accompagnée par l'équipe projet pour :
  - Assister les collaborateurs dans l'utilisation de l'outil au quotidien notamment en apportant des compléments de formation quand nécessaire
  - Recueillir et traiter les remarques, les interrogations, les objections
- Déceler un certain nombre d'amélioration potentielles avant le déploiement de la première Business Unit (120 personnes, soit 1/4 des utilisateurs actuels) en janvier 2012 (**2ème vague**)

# Méthodologie et type de déploiement

- La 1ère vague a également permis **d'ajuster le plan d'accompagnement au changement** :
  - Adapter le dispositif de formation en fonction des différentes catégories d'utilisateurs
  - Affiner et renforcer le plan de communication en fonction des différentes vagues du projet et des différentes cibles de communication
  - Renforcer la communauté de connaissances/compétences composée de Key Users notamment en les sensibilisant à leur rôle de communicant sur le projet
- **Suite au succès** rencontré auprès des utilisateurs, **la mise en production auprès des autres utilisateurs des sociétés France a été décidée** pour le 6/11/12 (330 utilisateurs supplémentaires ont été déployés avec succès) soit une 3ème vague de déploiement.
- **Aujourd'hui, tout le périmètre Alten France**, soit **700 collaborateurs**, est déployé avec la solution VISEX.



# Méthodologie et type de déploiement



Les **compétences mobilisées** sont : Direction de projet, Business (MOA/AMOA), Facilitation, Change management, IT Interne (urbanisme, développement,...), IT Externe ( Intégration, développement, TMA...), Administration fonctionnelle, Key Users

# Méthodologie et type de déploiement

## ZOOM sur les Sessions d'Intelligence Collective

Tout au long du cycle de vie du projet, outre la méthodologie classique de projet, nous avons injecté des pratiques fondées sur **l'intelligence collective**.

Concrètement, ces sessions ont permis de :

- Accélérer la prise de décision par le collectif
- Garantir l'exhaustivité du champ des possibles : enjeux, besoins, conditions de succès, freins, risques
- Mettre à contribution égale la communauté projet sur les temps forts du projet et en garantir l'adhésion
- Maximiser les ressources projets
- Mobiliser des populations naturellement moins à l'aise avec une méthodologie projet (force de vente par exemple)
- Enrichir la méthodologie projet Alten de manière durable

Nous avons choisi d'illustrer cela avec **3 temps fort du projet VISEX** :

**DESIGN DE LA CIBLE ET TRAJECTOIRE**

**PREMIERE VAGUE DE RECETTE  
FONCTIONNELLE**

**VALIDATION DES SPECIFICATIONS  
FONCTIONNELLES**

# Méthodologie et type de déploiement

## DESIGN DE LA CIBLE ET TRAJECTOIRE

PREMIERE VAGUE DE RECETTE  
FONCTIONNELLE

VALIDATION DES SPECIFICATIONS  
FONCTIONNELLES

### En bref...

50 participants

Séminaire de 2 jours pour designer la solution, prioriser les besoins, déterminer des lots, estimer les ressources

5 semaines en mode drop zone pour repasser en revue les documents, s'engager sur les moyens et les signer les documents de cadrage.

### Bénéfices pour le projet

**1 cible validée pour 100% des processus en 2 jours** par toutes les parties prenantes avec priorisation et lotissement



# Méthodologie et type de déploiement

## En bref...

1h de formation flash pour prise en main du logiciel

3 demi-journées (réparties sur 10 jours ouvrés pour permettre des corrections et donc le re-test des corrections)

17 futurs KU (soit 25.5 j/h)

2 à 3 animateurs/facilitateurs avec un concours  
Préparation des sessions en amont avec MOE/MOA.

## Bénéfices pour le projet

Création d'une cohésion grâce au concours (esprit positif, entre-aide, découverte d'anomalies fonctionnelles)

**Multiplication de l'efficacité brute par 6, à exigences égales**, pour les testeurs : pas de temps mort, pas de perte de dynamisme avec le temps. Le ratio d'efficacité net se situerait plutôt autour de 3

Division de la charge globale par 3.6 par rapport à une campagne de recette classique.

DESIGN DE LA CIBLE ET  
TRAJECTOIRE

1<sup>e</sup> VAGUE DE RECETTE  
FONCTIONNELLE

VALIDATION DES SPECIFICATIONS  
FONCTIONNELLES



# Méthodologie et type de déploiement

## En bref...

2 jours d'ateliers  
10 participants (sponsor, Key Users, Référents métiers, consultants Oracle)  
1 réunion de préparation avec les participants  
Travail de préparation en amont par les participants.

## Bénéfices pour le projet

Livraison à la fin de 2 jours d'un document de spécifications fonctionnelles exhaustif, en ligne avec le CRM déployé, signés par les parties prenantes et exploitables pour les montées de versions ultérieures

**Diviser par 10 le temps de validation** qu'aurait nécessité une validation des acteurs concernés par itération.

DESIGN DE LA CIBLE ET TRAJECTOIRE

PREMIERE VAGUE DE RECETTE FONCTIONNELLE

VALIDATION DES SPECIFICATIONS FONCTIONNELLES



# Notre projet : difficultés et opportunités

## Difficultés



## Opportunités

- Ajustement des **expressions de besoins très larges** exprimées par les futurs utilisateurs et la réalité projet
- **Résistance** au changement des populations commerciales

La conduite du changement a été une des clefs de la réussite du projet. La résistance au changement des populations commerciales est bien connue. En effet, il s'agit d'une population mobile, disposant de peu de temps pour participer aux ateliers préparatoires et aux formations. La préparation des formations a été un point crucial, et a été doublée d'une équipe de support dédiée et mobile, afin d'être auprès des utilisateurs durant les premières semaines d'utilisation.

- **Synchronisation des systèmes impliqués dans l'architecture SI Back et Front Office**

En effet, le projet a eu pour ambition de faire communiquer un outil Back Office SAP et un outil Front Office Oracle, tout en excluant les doubles saisies. Un outil spécifique a été développé par la DSI en interne pour les forces de ventes qui permet la coordination tant de la saisie de données que de reporting des données financières.

- **Synchronisation** d'un outil Back Office SAP et d'un outil Front Office Oracle, tout en excluant les doubles saisies

Un outil spécifique a été développé par la DSI en interne pour les forces de ventes qui permet la coordination tant de la saisie de données que de reporting des données financières.

- Centralisation et unification des données pour permettre la mise en place d'un reporting clé en main, qui a été une des clefs de l'acceptation de l'outil par les utilisateurs.

Ces reportings ont permis l'abandon de fichiers Excel, entraînant un gain de temps pour le middle management en charge de maintenir leur intégrité.

- **options de mobilité proposées par l'outil CRM** qui permettent une disponibilité en temps réel des informations client et des agendas.

Cela représente un gain de temps supplémentaire et améliore l'efficacité opérationnelle.

# Résultats obtenus

## Bénéfices internes

- En alignant la solution informatique sur les biorythmes business, le projet a permis l'optimisation du temps d'utilisation des solutions informatiques. Il a entraîné la **réduction de la charge administrative pour les forces de ventes** en évitant les doubles saisies (logiciel et Excel) voire plus et a apporté plus de fiabilité dans les données saisies. La richesse et la modularité des reporting a facilité les interactions entre les différentes populations d'utilisateurs et a renforcé le suivi prospect et client, et a amélioré le pilotage des forces commerciales, par nature sensibles à piloter.
- Données disponibles pour tous en **temps réel**.
- Grâce à la **vision 360°** proposée par l'outil, les forces de vente ont une vision complète et efficace **de leurs portefeuilles et plan de comptes client**. Ils peuvent ainsi retrouver en quelques clics les informations relatives à leurs contacts, mais également aux missions de leurs ingénieurs chez ces clients.
- L'outil CRM permet **une utilisation « mobile »**, avec connexion à partir de n'importe quel appareil disposant d'une connexion internet (pc portable, Ipad). Pour profiter pleinement des potentiels offerts par l'outil et pour en faire une véritable force sur le terrain, l'ensemble de la force de vente a été dotée d'un pc portable ultra léger ce qui lui **permet de proposer, durant les rendez-vous, des solutions sur-mesure en temps réel**.
- Enfin, l'intégration combinée Front Office / Back Office permet aujourd'hui la sortie de métriques combinant des informations de ces deux processus partagées.



# Résultats obtenus

Ce sont les utilisateurs qui en parlent le mieux !



## **Benoit T. - Responsable d'Agence**

- « Traçabilité des informations et des échanges avec les clients très complète »
- « Logique des enchainements d'actions commerciales très ergonomique »

## **Marguerite T. - Responsable d'Agence**

- « Ergonomie et automatisation des actions récurrentes bien pensées »
- « Recherche d'information très efficace offrant une vision complète et centralisée »
- « Tout doit être saisi dans VISEX, heureusement la saisie est plus rapide que dans notre ancien outil »
- « Améliorer la TO DO List serait un plus intéressant »

## **Laurène H. – Responsable d'Agence confirmée**

- « VISEX facilite le déclaratif, notamment la publication sur les Forums »
- « Faire une FAE, c'est désormais facile et rapide »
- « Il reste un problème de visibilité sur les prolongations à effectuer » (pb corrigé en 1.2)

## **Stéphanie R. – Directrice d'Agence**

- « Efficacité sur le suivi des managers : reporting rapide sur leurs activités »
- « Vision précise sur l'évolution chiffrée d'une agence en ingénieurs et missions sur du court et long terme »
- « Possibilité de créer ses propres listes spécifiques de suivi »
- « Vision affichée des GAM ; meilleure organisation des stratégies de prospection »

# Résultats obtenus

Ce sont les utilisateurs qui en parlent le mieux !



## Sylvain C. – Responsable Recrutement

- « Chaque chargé de recrutement (CDR) peut piloter son activité au travers d'un reporting personnel »
- « Le requêteur (listes) permet de générer des vues spécifiques par rapport au besoin du moment »
  - « La CDR a plus de d'indépendance vis-à-vis du déclaratif des forces de vente »
- « Le process est très proche du process utilisé sous notre précédent outil, l'adaptation est rapide »

## Cécile P. – Responsable RH ICT

- « Les listes facilitent la lisibilité des informations (On évite les exports, c'est plus rapide) »
- « Tous les informations des BA sont centralisées, cela facilitera la Talent Review »
  - « Traçabilité ingénieur très complète »

## Xavier C-L. – Contrôle de gestion

- « Les données sont plus facilement exploitables »
  - « Gestion facilitée des doublons »
  - « Ergonomie moderne qui donne envie »
- « Adaptation de toutes mes procédures et outils au produit VISEX (changement de référentiels) »

# Résultats obtenus

## Bénéfices externes

- Le projet a sensiblement amélioré la réactivité des forces commerciales ce qui se traduit d'un point de vue client par une livraison de solution confirmés aux engagements.
- Le relationnel commercial client est valorisé par la mise à disposition d'informations en direct lors des rendez-vous.

## Impacts sur l'image

- Vis-à-vis des clients, le projet a permis d'améliorer l'image du Groupe, grâce à l'historisation des données commerciales améliorant ainsi le suivi de leur compte.
- En capitalisant sur cet historique, les besoins des clients peuvent être mieux anticipés et sont traités de façon plus personnalisées.
- Le projet a permis à la DSI d'harmoniser l'architecture du SI global, permettant ainsi une meilleure lisibilité au sein de la DSI et une plus grande cohérence de l'information vis-à-vis des services offerts aux utilisateurs (Front et Back Office).



# OCOD : la solution ORACLE répondant parfaitement au besoin d'ALTEN

## Le choix d'OCOD répond pleinement aux besoins et enjeux d'ALTEN :

- **Large couverture fonctionnelle**, incluant à la fois les besoins CRM ainsi que les processus RH : prospections, qualification, recrutements, staffing, suivi de missions,...)
- **Souplesse** et adaptabilité aux besoins et spécificités de VISEX : par exemple pour la gestion de l'affectation des portefeuilles et territoires vente,
- Outil parfaitement adapté au besoin de **pilotage** de l'activité, ainsi que l'analyse de l'activité, notamment des opérations de recrutement,
- Solution en mode **Saas** permettant un **déploiement progressif**.





# Innovation de votre projet

## Les 4 Leviers d'innovation du projet VISEX

- La réactivité d'e-Frontech et sa maîtrise technologique d'OCOD ont permis de satisfaire les besoins des utilisateurs, dans le respect des contraintes du projet (délais, coût, couverture fonctionnelle,...)
- En étant force de propositions et garant des bonnes pratiques pour la configuration d'OCOD, e-Frontech a contribué à tirer le meilleur parti de la solution OCOD au service du projet VISEX

### 3. Le couplage des technologies

- D'un point de vue technologique, la solution a rendu possible le **dialogue entre un système Oracle et un système SAP, dans un contexte complexe** : 40 entités juridiques, mouvement des périmètres des commerciaux 2 fois par an

### 4. La mobilité des 700 commerciaux

- De plus, le déploiement de la solution a été accompagnée de la mise à disposition des forces de vente d'**outils nomades de dernière générations** afin de **tirer profit des fonctionnalités « mobile » de la solution**



# Prochaines étapes

## Quel futur pour votre projet ?

- Continuer à tirer tous les bénéfices fonctionnels et techniques du CRM OCOD
- Enclencher une amélioration continue des processus Front Office
- Identifier les meilleures pratiques de l'outil et les diffuser au sein de l'ensemble de la communauté Front et BackOffice

## Quels enseignements tirer de ce projet

- Connaître le plus en amont possible les possibilités de l'outil
- Associer en mode collaboratif les parties prenantes Métiers et Technologiques de la solution
- Définir un cadencement des déploiements impliquant les Métiers
- Faire monter en compétences les utilisateurs et organiser la TMA au plus tôt avec eux.



# Règlement

# Règlement

## Art 1 : Objet :

Le concours est organisé par les Clubs Utilisateurs Francophones et Oracle France. Il est destiné à valoriser les projets mis en œuvre par les utilisateurs avec les solutions Oracle.

## Art 2 : Les candidats

La participation aux Trophées Oracle est réservée aux entreprises, administrations, associations utilisatrices pour leur propre compte des solutions Oracle (Progiciels, logiciels applicatifs, outils de développement, Bases de Données, Middleware, Serveurs et Systèmes de stockage).

Les partenaires (SSII, éditeurs de logiciels, revendeurs, etc....) peuvent accompagner leurs clients pour présenter un dossier mais ne peuvent proposer un dossier pour leur propre compte.

Les entreprises et organisations représentées par un membre du jury ne peuvent pas concourir.

## Art 3 : Critères d'éligibilité

Les participants doivent compléter le présent dossier de candidature et le retourner avant la date limite à la délégation générale des clubs utilisateurs : [delegation@aufo.asso.fr](mailto:delegation@aufo.asso.fr)

Les participants peuvent si ils le souhaitent, compléter leur dossier par tous documents jugés utiles (fichiers Acrobat, Word, PowerPoint, etc .....) d'une taille maximale de 1Mo.

Seuls les projets opérationnels au minimum depuis le 1<sup>er</sup> juin 2013 seront recevables

## Art 4 : Communication

Ces Trophées Oracle bénéficient d'une communication particulière visant à valoriser les candidats et mettre en avant les dossiers sélectionnés dans chaque catégorie : sites web Oracle et clubs utilisateurs, relations presse, éventuelle interview pour la réalisation d'un témoignage écrit et/ou vidéo, affichettes, ...

Votre participation implique votre accord sans réserve pour nous autoriser à citer le nom de votre entreprise, afficher votre logo, présenter un résumé de votre réalisation et communiquer sur votre participation sur les différents supports de communication.

# Règlement

## **Art. 5 : Clause de confidentialité**

Toutes les personnes : organisateurs – partenaires – membres du jury – qui auront eu connaissance des dossiers de candidature sont tenues à une stricte confidentialité en particulier quant au contenu des projets.

La communication prévue dans le cadre du concours ne divulguera aucune information confidentielle.

## **Art. 6 : Composition et délibération du jury**

Le jury privilégiera des projets concrets, originaux et créateurs de valeur .

Le jury sera composé de professionnels représentatifs de différents secteurs d'activités et représentatifs de la gamme Oracle.

## **Art. 7 : Désignation des lauréats**

La liste des candidats nominés arrêtée par le jury est soumise au vote confidentiel des membres du jury.

Les résultats sont tenus confidentiels jusqu'à la cérémonie de remise des prix.

Le cas échéant, le jury se réserve le droit de ne pas attribuer de Trophée dans l'une des catégories.

## **Art. 8 : Obligation et récompenses**

Les Trophées constituent une récompense honorifique.

Les lauréats des 5 Trophées seront dévoilés et récompensés lors de la soirée de célébration des projets candidats. Ils recevront un Trophée réalisé spécifiquement pour cette édition. De plus, ils bénéficieront de l'adhésion gracieuse au club utilisateurs de la sphère Oracle de son choix (AUFO – J.D. Edwards – PeopleSoft).

Le gagnant du Trophée des Trophées, sélectionné parmi les 5 gagnants, sera dévoilé lors de la Journée Utilisateurs qui se déroulera le 27 Mars 2014. Il bénéficiera d'un voyage pour 2 personnes à Oracle Open World 2014 incluant le transport Paris/San Francisco + l'hébergement pour 5 nuits à San Francisco + 2 pass pour OOW 2014. Le gagnant, les lauréats et nominés s'engagent à être présents ou à se faire représenter lors des cérémonies d'annonce des gagnants et de remise des prix.

# Règlement

## **Art. 9 : Responsabilité**

Les organisateurs ne pourront, en aucun cas, être tenus pour responsable si le concours des trophées devait être reporté, interrompu ou annulé pour des raisons indépendantes de leur volonté.

## **Art.10 : Informatique et liberté**

Conformément aux dispositions de l'article 26 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, les participants (candidats et jury) bénéficient d'un droit d'accès, de rectification des données les concernant et peuvent demander que leurs coordonnées soient radiées et ne soient pas communiquées à des tiers.

## **Art. 11 : Acceptation du règlement**

Le simple fait de participer entraîne l'acceptation pleine et entière du présent règlement.

## **Art 12 : Disponibilité du règlement**

Le règlement est disponible sur le site <http://journeutilisateurs.free.fr/>  
Il sera adressé par courrier électronique à toute personne en faisant la demande.

# Contacts

# Contacts

Pour toute information complémentaire :

**Patricia Azzaro / Lolita Foussat / Sabine Grosdidier**

**01 41 18 85 55 – [patricia@fqcom.fr](mailto:patricia@fqcom.fr) / [lolitaf@fqcom.fr](mailto:lolitaf@fqcom.fr) / [sabineg@fqcom.fr](mailto:sabineg@fqcom.fr)**

**Délégation Générale et Administration des Clubs Utilisateurs**

- > *Association des Utilisateurs Francophones d'Oracle* - [www.aufo.asso.fr](http://www.aufo.asso.fr)
- > *Club des Utilisateurs Français PeopleSoft* - <http://www.club-peoplesoft.fr>
- > *Groupe Français des Utilisateurs J.D. Edwards* - <http://www.clubjde.org>

Ce dossier de soumission est disponible en téléchargement sur les sites Internet des Clubs utilisateurs Oracle :

[www.aufo.fr](http://www.aufo.fr) ; [www.club-peoplesoft.fr](http://www.club-peoplesoft.fr) ; [www.clubjde.org](http://www.clubjde.org)