

CAPGEMINI ACCOMPAGNE UNE SOCIÉTÉ MULTINATIONALE FRANÇAISE DU SECTEUR DE L'ÉNERGIE DANS L'OPTIMISATION DU CYCLE DE VIE DE SES APPLICATIONS SAP

L'offre ADMnext de Capgemini aide à développer une solution complète de maintenance de centre de services SAP

Un modèle de maintenance SAP compétitif sur le plan financier, riche en fonctionnalités et aux multiples avantages

Une multinationale française du secteur de l'énergie et des utilities, assurant un leadership mondial dans les domaines de la production et de la distribution d'électricité, de pétrole, de gaz naturel, ainsi que dans l'énergie nucléaire et renouvelable et la transition énergétique, voulait créer un modèle de maintenance SAP compétitif sur le plan financier et riche en fonctionnalités. Le client désirait que son service informatique optimise le cycle de vie des processus, de l'allocation des ressources et des applications SAP, tout en éliminant les redondances et en permettant de réaliser des économies substantielles.

Le département IT de l'entreprise fournit des services d'application SAP pour différentes unités commerciales en France, en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne, aux Pays-Bas et au Royaume-Uni. Le modèle recherché servirait ces clients internes. Pour mettre en œuvre ce modèle, l'entreprise a fait appel à Capgemini avec en ligne de mire la maintenance, la transformation de 43 applications professionnelles SAP et la réalisation d'un objectif en matière d'économies.

Présentation

Client : une société multinationale française du secteur de l'énergie et des utilities

Secteur : énergie et utilities

Le défi du client : la société cherchait à optimiser le cycle de vie de ses applications SAP, de ses processus et de l'allocation de ses ressources, à éliminer les redondances et à générer des économies substantielles grâce à un modèle de maintenance SAP compétitif sur le plan financier et riche en fonctionnalités

Solution : des équipes de l'entreprise et de Capgemini ont travaillé ensemble et permis de développer une maintenance corrective et évolutive, et d'implémenter 43 applications SAP. Capgemini a également mis en place un vaste réseau de centres d'excellence et un réseau d'Applied Innovation Exchanges (AIE), notre modèle pour aider nos clients à découvrir, concevoir, déployer et pérenniser les innovations.

Avantages :

- Délai de mise sur le marché plus rapide de 25 %
- Économies moyennes de 10 % sur le coût total d'exploitation (TCO)
- Délai de résolution des incidents amélioré de 15 %
- Réduction de 30 % du temps d'estimation de l'effort



Une solution complète de maintenance de centre de services grâce à l'offre ADMnext de Capgemini

L'équipe de Capgemini a commencé à travailler sur une solution de maintenance de centre de service SAP en utilisant l'approche economic Application Portfolio Management (eAPM) de Capgemini afin d'effectuer une analyse approfondie de l'environnement SAP existant. Ensuite, les partenaires ont dû faire face à la partie la plus difficile de cette aventure : la transition depuis le fournisseur précédent. Les membres clés de l'équipe chargée de la mise en œuvre ont dû se rendre physiquement au bureau du fournisseur précédent afin d'assurer un transfert complet et en douceur. Pour faciliter le processus, un programme de formation sur les différences culturelles a été mis en place, de même qu'un service de traduction afin d'aider à traduire en anglais des documents français, allemands et néerlandais.

De plus, environ 70 % des applications de l'entreprise étaient des systèmes personnalisés. L'équipe a donc dû suivre une formation sur le terrain et effectuer un examen approfondi des documents d'aperçu des applications. Assurer le niveau de confort des utilisateurs finaux avec la délocalisation a été un autre défi majeur, surmonté en organisant un certain nombre de visites de clients au centre indien de Capgemini. Après cette phase initiale de transition, l'équipe a commencé la phase de stabilisation, qui portait principalement sur la traduction complète, la documentation et la stabilisation des niveaux de service. Un développement clé au cours de cette phase a été la mise en œuvre réussie d'un modèle One Team, qui a permis de faire en sorte que les représentants de l'entreprise et de Capgemini travaillent main dans la main tout au long du parcours.

Tout au long de la phase d'exécution, l'équipe a aidé à optimiser les processus de l'entreprise avec un certain nombre d'outils, de modèles et de frameworks supplémentaires de l'offre ADMnext. Il s'agissait notamment d'outils tels que RaRe, iDOC et ABACUS, ainsi que de leviers d'industrialisation tels que l'analyse des modes de défaillance (Failure Mode Analysis), la performance des processus métier (Business Process Focus) et le plan d'amélioration continue. L'un des principaux succès a été la mise en œuvre de l'exercice d'évaluation du Business Process Focus, qui a offert de multiples possibilités d'optimisation des processus d'affaires. Les KPI informatiques ont été remplacés par des KPI métier, ce qui a permis d'optimiser les processus, de gagner du temps et d'améliorer la satisfaction de l'entreprise. Un résultat important de l'exercice Business Process Focus a été la mise en œuvre de l'outil de surveillance iDOC, qui permet de gagner du temps en envoyant de manière proactive des alertes de défaillance aux propriétaires concernés.

En outre, la résolution de problèmes récurrents a permis d'améliorer la disponibilité des applications grâce à une forte réduction du temps d'arrêt lors de l'exécution de transactions métier. Des alertes proactives sur les incidents liés aux processus de paiement renforcent les relations avec les partenaires métier et permettent de réaliser des économies sur les pénalités et les intérêts pour paiements en souffrance. L'automatisation du système de paie améliore la satisfaction des employés grâce à des données précises sur les bulletins de paie, et évite des pertes allant jusqu'à 360 000 livres par an. Les bots déployés dans le système SAP réduisent les activités manuelles et les coûts connexes, tandis que l'automatisation de la paie permet de réaliser des économies substantielles sur les coûts juridiques et de réduire les efforts manuels. Aujourd'hui, la société travaille avec Capgemini pour utiliser l'automatisation Fiori afin de simplifier les complexités liées aux approbations de factures tierces.



Lors de ma visite à Mumbai, j'ai été impressionné par le fait que les consultants et analystes SAP de Capgemini travaillaient sur nos dossiers avec le plus grand dévouement dans un bureau qui nous était entièrement dédié. On m'a présenté des analyses vraiment intéressantes sur des problèmes rencontrés avec quelques-unes de nos applications, suivies de propositions précieuses pour améliorer et faire évoluer nos systèmes SAP

MANAGER DU CENTRE DE SERVICES SAP CLIENT

50 projets d'innovation et 29 000 utilisateurs dans 10 pays

Un autre levier clé utilisé par ADMnext a été le plan d'amélioration continue. Ce plan fournit un framework structuré et un forum dédié afin de discuter des idées aux plus hauts niveaux et de les déployer de manière planifiée. Il a été lancé pour apporter de petites améliorations progressives tout au long de la phase de stabilisation et de post-stabilisation. Depuis lors, le plan d'amélioration continue a permis de générer plus de 50 projets d'innovation dans différents domaines. Au fil du temps, ces améliorations ont conduit à un élargissement de la portée du partenariat, qui comprend maintenant un soutien pour plus de 29 000 utilisateurs dans 10 pays. Dans l'ensemble, l'approche collaborative One Team a apporté les principaux avantages suivants :

- Délai de mise sur le marché plus rapide de 25 % après la mise en œuvre du modèle de flexibilité
- Économies moyennes de 10 % sur le coût total d'exploitation (TCO)
- A aidé à atteindre les KPI de bout en bout grâce à une amélioration globale des processus
- Amélioration du délai d'exécution des incidents de 15 % grâce à l'outil RaRe
- Gestion des correctifs et des changements assurée pour l'ensemble de l'environnement SAP
- Coûts de maintenance optimisés avec de nombreux services industrialisés
- Réduction de 30 % du temps d'estimation de l'effort à l'aide d'ABACUS
- Plusieurs millions d'économies réalisées grâce à l'automatisation multiple de la paie, aux rapports de conformité juridique et à l'amélioration des processus d'inventaire.

À l'avenir, l'entreprise et Capgemini continueront à rechercher de nouvelles opportunités d'innovation, notamment en ce qui concerne les points suivants :

- Automatisation robotisée des processus (RPA)
- Anonymisation avec l'outil Qlick Gold pour se conformer aux contraintes de masquage des données nucléaires
- Exploration de données avec l'outil Celonis pour identifier les améliorations potentielles des processus métier
- Chatbots pour optimiser l'expérience utilisateur et réduire les délais de réponse
- Virtualisation des données pour fournir aux utilisateurs un moyen contrôlé et flexible de transmettre des données SAP aux utilisateurs professionnels non SAP et à d'autres applications.

À propos de Capgemini

Capgemini est un leader mondial, responsable et multiculturel, regroupant 270 000 personnes dans près de 50 pays. Partenaire stratégique des entreprises pour la transformation de leurs activités en tirant profit de toute la puissance de la technologie, le Groupe est guidé au quotidien par sa raison d'être : libérer les énergies humaines par la technologie pour un avenir inclusif et durable. Fort de plus de 50 ans d'expérience et d'une grande expertise des différents secteurs d'activité, Capgemini est reconnu par ses clients pour répondre à l'ensemble de leurs besoins, de la stratégie et du design jusqu'au management des opérations, en tirant parti des innovations dans les domaines en perpétuelle évolution du cloud, de la data, de l'Intelligence Artificielle, de la connectivité, des logiciels, de l'ingénierie digitale et des plateformes. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 16 milliards d'euros en 2020.

Get the Future You Want*

www.capgemini.com

*Capgemini, le futur que vous voulez