



Sigma-Aldrich mise sur le Web Reporting de Cognos

"LES COMMERCIAUX SONT PLUS RÉACTIFS ET NOUS AVONS CONSIDÉRABLEMENT AMÉLIORÉ L'ADMINISTRATION"

ERIC BOSON, RESPONSABLE DU DÉVELOPPEMENT CHEZ SIGMA-ALDRICH EUROPE

UN MASTODONTE SUR UN MARCHÉ DE NICHE

Leader dans le domaine des sciences de la vie, le groupe américain Sigma-Aldrich distribue ses 85.000 spécialités chimiques et biochimiques auprès d'un million d'utilisateurs répartis dans 165 pays. L'activité est pilotée depuis le siège social du groupe basé à Saint-Louis (Missouri, Etats-Unis). C'est d'ailleurs ici qu'est implanté un gigantesque entrepôt de données, un data warehouse qui brasse environ 5 millions de lignes de facturation par an. "Nous sommes sur un marché de niche avec des produits à très forte valeur ajoutée qui sont achetés en petites quantités par les secteurs de la recherche, de l'industrie et de l'analyse médicale", indique Gilles Fellous, Directeur des Systèmes d'Information Europe de Sigma-Aldrich. 500.000 articles sont ainsi référencés dans la base commerciale de l'entreprise. Le groupe présent sur 33 pays réalise un chiffre d'affaires d'environ 1,18 milliards de dollars pour 2001 (contre 1,09 milliards en 2000) et compte 6.500 salariés dans ses rangs dont 3.600 aux Etats-Unis et 2.900 en Europe. Ce mastodonte a grandi par rachats successifs de concurrents. "Nous étions organisés par site de production, par marque ou par pays. A la fin de l'année 1999, nous avons décidé de renforcer notre force de vente en réorganisant le groupe en trois "business unit" indépendantes", poursuit Gilles Fellous. En Europe, cette réorganisation va s'appuyer sur le déploiement de SAP/R3 piloté par le deuxième centre informatique du groupe. "Nous partageons avec les Etats-Unis des solutions communes comme SAP R/3, mais nous avons des serveurs indépendants", explique pour sa part Eric Boson.

PROTEGER L'INFORMATION & FACILITER L'ADMINISTRATION

Le progiciel de gestion commerciale évoluant, le groupe en a profité pour faire évoluer ses outils décisionnels. "Il y a encore deux ans, les commerciaux devaient attendre deux mois pour travailler sur les reporting de vente", souligne Eric Boson, "En outre, chaque division voulait avoir ses propres reporting par client, par produit ou par croisement d'analyses.

Par ailleurs, leurs manières de gérer les territoires et de calculer les commissions des vendeurs étaient différentes d'une unité à l'autre", indique Gilles Fellous. Surtout, la granulométrie des analyses devait varier selon le profil de l'utilisateur, de sorte à protéger la confidentialité des informations les plus stratégiques. Autre défi à surmonter, faciliter l'administration des PC. "Dès lors qu' il nous fallait maintenir 180 ordinateurs portables répartis à travers l'Europe", se rappelle Eric Boson, "C'était autant d'ordinateurs que la direction informatique devait rapatrier à chaque fois qu'il y avait des mises à jours."

COGNOS POUR UNE MEILLEURE RÉACTIVITÉ

Pour répondre à ces multiples contraintes, Sigma Aldrich a adopté des outils décisionnels de Cognos accessibles sur Internet. A savoir Cognos Series 7 PowerPlay Web pour les chefs de marché et les managers, Cognos Series 7 Impromptu Web Report pour les commerciaux, et Cognos Series 7 Impromptu pour les analystes capables de créer leurs propres requêtes en temps réel. Résultat, les commerciaux sont plus réactifs et les chefs de marché peuvent, de n'importe quel endroit où ils se trouvent, surveiller leurs marchés ou calculer plus rapidement les commissions des vendeurs et analyser les marges. Ce projet a mobilisé deux personnes à plein temps en moyenne deux ans. Le retour sur investissement se mesure surtout en termes qualitatifs. La maintenance s'est, par ailleurs, considérablement allégée puisqu'il suffit de se connecter à l'Intranet du groupe pour accéder à la nouvelle version. "Lorsque nous sommes passés cette année à la Series 7 de Cognos, les commerciaux ont eu une seule journée d'indisponibilité. Alors qu'auparavant ils auraient été privés de leur PC plusieurs jours", poursuit Eric Boson qui travaille sur la réduction du temps d'acheminement des cubes vers les commerciaux, sachant que bon nombre d'utilisateurs se connectent par simple modem ou via des sites secondaires. En dépit de la lenteur des transmissions, les utilisateurs insistent pour avoir davantage de détails dans leurs cubes. Signe que le système



décisionnel remplit bien ses promesses. Parallèlement, l'équipe informatique de Sigma-Aldrich Europe étudie déjà la possibilité de faire migrer, à plus long terme, le datawarehouse interne vers SAP Business Warehouse, de sorte à étendre le décisionnel à d'autres métiers comme la logistique, la comptabilité et la finance, de quoi gagner des points supplémentaires en efficacité.

Les besoins

- Aider les commerciaux à être plus réactifs pour accroître le chiffre d'affaires du groupe.
- Personnaliser les reporting pour répondre aux besoins des divisions
- Adapter la granulométrie des informations en fonction des utilisateurs afin de protéger les données les plus stratégiques

Les gains

- Les managers suivent en temps réel l'évolution des marchés et mesurent l'impact des actions marketing
- Les commerciaux ont accès aux tableaux de bord mensuels une semaine seulement après que le mois se soit écoulé. Du coup, ils ont les moyens pour mieux préparer leur visite et leur argumentaire.

Les clefs du succès

- Le projet a bénéficié du soutien des directeurs des ventes et des directeurs européens des business unit
- Les utilisateurs qui ont une longue pratique des outils décisionnels sont demandeurs d'informations
- Le groupe a profité du déploiement européen du progiciel de gestion commerciale SAP R/3 pour adopter la solution Web reporting de Cognos accessible depuis l'Intranet.

L'environnement technique

Les logiciels décisionnels de Cognos exploitent les données d'un Datawarehouse installé à Saint-Louis. Cet entrepôt développé sur une base Oracle est alimenté par les deux progiciels SAP (Europe et Amérique du nord) et les Legacy Systems encore implantés en Europe. Les utilisateurs se connectent via leur ordinateur portable aux cubes d'analyses décisionnelles disponibles sur le logiciel Cognos Series 7 PowerPlay Web. Installé à Munich, le logiciel vient piocher les données dans le Datawarehouse et dans le progiciel de gestion SAP Europe afin de générer les cubes.

COGNOS®



Pour de plus amples informations, visitez notre site web : www.cognos.com/fr - E-mail : france@cognos.com