

## SAP Customer Success Story Chimie



**Devos-François est une entreprise belge, spécialisée dans la commercialisation d'instruments, d'appareils et de produits chimiques pour laboratoires et applications de procédés. Ses clients sont des entreprises du secteur chimique et pharmaceutique, de l'industrie alimentaire, de l'environnement, ainsi que des universités et institutions publiques et privées. Le secteur est extrêmement compétitif. Les 18 collaborateurs de Devos-François mettent chaque jour tout en œuvre pour offrir aux clients des services de qualité supérieure et une flexibilité optimale. Pour ce faire, il est essentiel de disposer d'un système ERP efficace. Devos-François a opté pour SAP et est enchantée du résultat.**



## DEVOS-FRANÇOIS

### UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ GRÂCE À SAP

‘Notre entreprise est une interface entre les fournisseurs et les clients’, c’est en ces termes que commence Freddy Wansart, administrateur délégué chez Devos-François. ‘C’est la raison pour laquelle notre valeur ajoutée réside dans le service. De plus, nous avons toujours mis fortement l’accent sur un bon soutien informatique de nos activités.’ En 1998 le système ERP ne donnait plus satisfaction. Wansart: ‘La gestion du stock, le processus logistique et le contrôle de la qualité ne fonctionnaient plus comme il se devait et il y avait bien des lacunes sur le plan de l’intégration.’

#### SAP, L'ABOUTISSEMENT DE NOS RECHERCHES

Devos-François a fait le point sur un certain nombre de progiciels et comparé les fonctionnalités et les aspects techniques. Fin 1998, la question fut tranchée: l’entreprise opta pour SAP. ‘SAP répondait à tous nos besoins’, déclare Wansart. ‘Tout se déroule de façon plus harmonieuse. En outre, un backbone puissant et un système bien intégré facilite le passage vers l’e-business. A côté de cela, la plupart de nos fournisseurs et de nos clients travaillent également sur SAP, ce qui a un peu facilité notre choix. Notre décision a donné nettement plus de confiance à nos clients et à nos fournisseurs. En optant pour SAP, nous démontrons que nous voulons travailler d’une manière professionnelle et orientée vers l’avenir.’

### BRILLANTE OPÉRATION DE SAUVETAGE

La mise en œuvre a eu lieu le 1 janvier 1999. Nous souhaitons intégrer SAP Financial, SAP Controlling, SAP Material Management, SAP Sales & Distribution, SAP Warehouse Management et la solution e-business. Cela n'a toutefois pas marché, non pas à cause de SAP, mais par le fait de problèmes avec le partenaire. 'Lorsqu'en août 2000, il a fait faillite au beau milieu du processus de mise en œuvre et que nous avons perdu toutes nos données suite à un crash informatique, nous nous sommes retrouvés dans une véritable situation de crise.' Heureusement, Bureau van Dijk a véritablement sauvé la situation. 'En un mois et demi, ils ont réussi à nous remettre sur pieds. Ce fut une magnifique prestation pour un partenaire qui devait partir de zéro, sans connaissances préalables de notre entreprise et du parcours de mise en œuvre que nous avions déjà effectué.' Le 1 octobre 2000, Devos-François pouvait à nouveau travailler normalement.

### L'E-BUSINESS: LA CERISE SUR LE GÂTEAU

Aujourd'hui, Devos-François travaille sans difficulté avec chacun des divers modules et est extrêmement satisfaite du résultat. 'Grâce à SAP, l'efficacité de notre entreprise s'est fortement améliorée', dit Wansart. En outre, Devos-François a été une pionnière sur internet et elle attache une grande importance aux possibilités e-business qu'offre SAP. 'En 1995, notre site a été lancé et en 1996, nous offrons déjà à nos clients la possibilité de consulter notre catalogue de produits en ligne, ce qui était unique à l'époque. Grâce à la mise en œuvre de SAP Online Store, nos clients peuvent maintenant commander en ligne. Avec le plus grand confort. Grâce à des fonctionnalités telles que le catalogue de produits, panier de l'acheteur et une interface utilisateur conviviale, ils peuvent facilement comparer les prix, ont une vue sur la disponibilité des produits et sur la date de livraison, ils peuvent suivre l'état de leur commande, etc. Acheter en ligne est pour nos clients un procédé efficace, qui fait gagner du temps et à propos duquel ils sont tout à fait enthousiastes. C'est ainsi que nous leur apportons de la valeur ajoutée. De notre côté également, le système n'offre que des avantages. Ce qui rend la solution si unique, c'est la possibilité de réduction et de

### En un coup d'œil

<b>Composants de la solution SAP</b>	SAP FI, SAP CO, SAP MM, SAP SD, SAP WM et SAP Online Store
<b>Plate-forme hardware</b>	Dell
<b>Système d'exploitation</b>	NT
<b>Base de données</b>	SQL
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	13
<b>Partenaire de la mise en œuvre</b>	Bureau van Dijk



**BUREAU VAN DIJK**  
 COMPUTER SERVICES

modularité, la sécurité, l'entretien facile, la transparence et l'intégration à tous les autres procédés.'

### RÉACTIONS ENTHOUSIASTES

'Chaque utilisateur est très enthousiaste à propos de SAP', déclare Wansart. 'Bien sûr, il est important que vous libériez du temps pour la mise en œuvre et la formation, ce qui n'est pas toujours évident dans un environnement de PME, avec une main-d'œuvre limitée. Sur le plan interne, nous avons quatre utilisateurs-clé, qui ont mis vraiment beaucoup d'énergie dans la mise en œuvre. Ils ont reçu une formation donnée par Bureau van Dijk et ont transmis leurs connaissances aux autres. Cela s'est déroulé vraiment sans problème. Puisque nous n'avons pas d'informaticien en interne, nous avons – pour l'entretien du système – passé un contrat avec un partenaire externe qui, chaque semaine, entre en communication avec notre système. Cela se déroule sans problème. Au fond, une fois que tout est bien mis en œuvre, SAP est un système très simple', conclut Wansart avec satisfaction.