

# Solution ERP pour les Sociétés de Services – par Avanade®





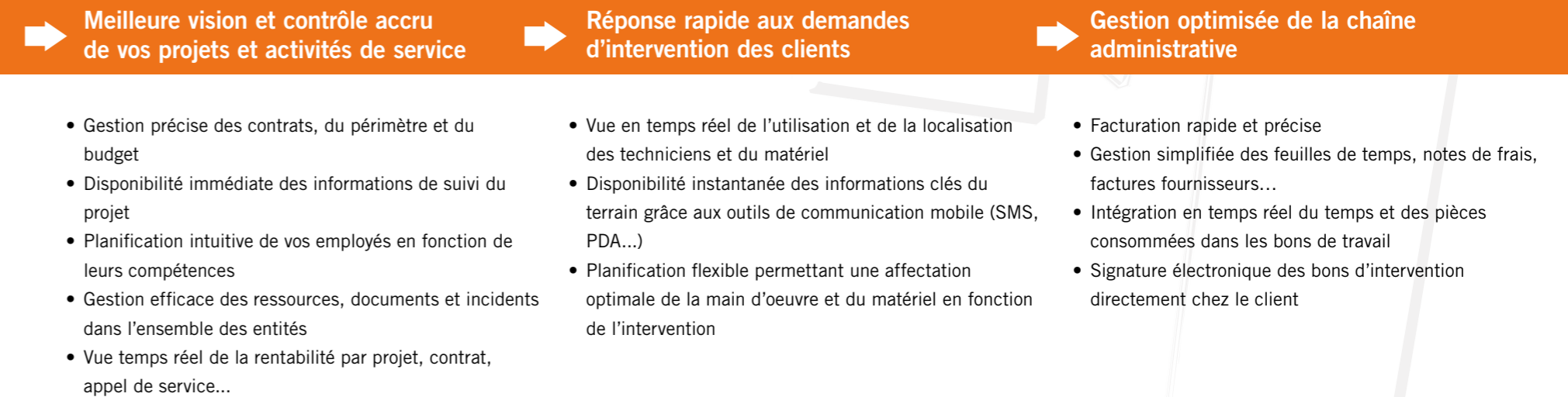
# Solution ERP d'Avanade® pour les Sociétés de Services

“ Le projet ESI est destiné à remplacer nos anciennes applications par Microsoft Dynamics™ AX 4.0. Avanade a travaillé étroitement avec nos équipes internes pour comprendre les spécificités de notre métier et concevoir des solutions adaptées à nos besoins. Grâce à son expertise technico-fonctionnelle et sa force de proposition, Avanade nous aide à concrétiser notre ambition : mettre à disposition de chaque collaborateur Spie Communications une application à la fois performante et pérenne. La proximité de nos équipes et la qualité de la relation qui nous lie avec Avanade sera un élément déterminant dans la réalisation des phases à venir !”

Paul Abranches | DSI  
Spie Communications | Malakoff, France

## Une vision précise de votre activité

Les besoins de vos clients évoluent constamment. Ils sont avides de nouveaux services à forte valeur ajoutée, mais à moindre coût. Seule une organisation bien rodée, efficace et fortement automatisée, soutenue par une solution ERP intégrée, peut répondre à leurs attentes.



“ Tout au long des différentes phases de notre projet, Avanade a su travailler en parfaite symbiose avec nos équipes internes. LMG a spécifié les règles de gestion et avec Avanade nous avons ensemble abouti à la conception d'un modèle qui correspondait à notre besoin. Grâce à leur expertise fonctionnelle et technique, Avanade nous a aidés à atteindre notre objectif, celui de mettre à la disposition des utilisateurs du groupe La Martinière un outil performant et de dernière génération. Nous avons apprécié le partenariat réel avec Avanade, se traduisant par exemple par une souplesse de gestion contractuelle qui nous a permis d'adapter en continu le rythme du projet à nos propres contraintes opérationnelles et budgétaires.”

Michel Cutard | DSI  
La Martinière Groupe | Paris, France

# Votre solution informatique pour la gestion de projet et de services

## Du premier contact au service après-vente

La solution ERP d'Avanade pour les Sociétés de Services a été spécialement conçue pour les sociétés de services et orientées projet. Elle offre toutes les fonctions nécessaires à la gestion optimale de vos opérations, du premier contact avec le prospect jusqu'à la gestion du service après-vente.



### ➡ Avant-vente

Travaillez de manière proactive et structurée dès le départ. Avec la solution ERP d'Avanade pour les Sociétés de Services, vous êtes en mesure de piloter stratégiquement l'intégralité du processus avant-vente, d'une estimation à un devis précis et du premier contact commercial jusqu'à la signature du contrat. Vous bénéficiez à tout moment d'une parfaite vue d'ensemble de vos projets à l'étude.

### ➡ Phase « projet »

Une fois le contrat signé, vous entrez dans la phase de réalisation du projet. La solution ERP d'Avanade pour les Sociétés de Services vous permet de suivre chaque étape du projet, de la planification à la livraison finale. Dès cette toute première étape, vous désignez les activités de service qui seront nécessaires après livraison en les planifiant au cours du projet.

### ➡ Gestion des services

Une fois votre projet livré, vous voulez offrir à vos clients la meilleure qualité de service possible. La solution ERP d'Avanade pour les Sociétés de Services vous permet de gérer tous les aspects de vos services, de la maintenance préventive aux interventions non planifiées.

# Microsoft Dynamics™ AX

Satisfaire les besoins des sociétés dynamiques et innovantes

## Augmentez votre productivité

Tous les modules de Microsoft Dynamics™ AX, de la gestion financière à la gestion des services, offrent les mêmes caractéristiques que les produits Microsoft en termes de présentation et de convivialité. L'environnement de travail est familier et transparent, ce qui permet à vos employés d'être efficaces et performants. Ainsi, ils prennent les bonnes décisions au bon moment.

## Visez l'excellence « World-Class »

Microsoft Dynamics™ AX est une solution ERP flexible qui vous permet d'adapter facilement vos processus internes à l'évolution des besoins de votre activité, de vos méthodes de travail, de la taille de votre société, des attentes de vos clients et des nouveaux marchés. Vous pouvez ainsi davantage vous concentrer sur votre clientèle et sur l'amélioration de votre compétitivité.

## Tirez parti du changement

Le haut degré d'évolutivité de Microsoft Dynamics™ AX vous permet de consolider et de standardiser facilement les processus de gestion, ce qui permet d'accompagner au mieux votre évolution : acquisitions, développement à l'international ou ouverture de nouvelles filiales.

## Garantissez un fonctionnement 100 % conforme

Microsoft Dynamics™ AX vous permet de définir très simplement des workflows et des processus standard. Ceci garantit que vos employés travaillent de manière cohérente, en conformité avec les procédures internes. Le système vous offre aussi un reporting plus transparent et la garantie d'être conforme au cadre réglementaire.



## Un investissement pour l'avenir

Microsoft Dynamics™ AX a déjà convaincu des milliers d'entreprises dans le monde. Microsoft™, c'est aussi l'assurance de disposer en permanence d'améliorations fonctionnelles et techniques, et d'une assistance à vie. Autrement dit, Microsoft Dynamics™ AX est un investissement fiable, aujourd'hui et demain.



“ Microsoft Dynamics AX nous a permis de mettre en place les ondements d'une fonction finance intégrée qui nous soutiendra au cours des évolutions futures de la société.”

Frédéric Pinchaud | Directeur Financier  
Monaco Telecom | Monaco

# Gestion de projets

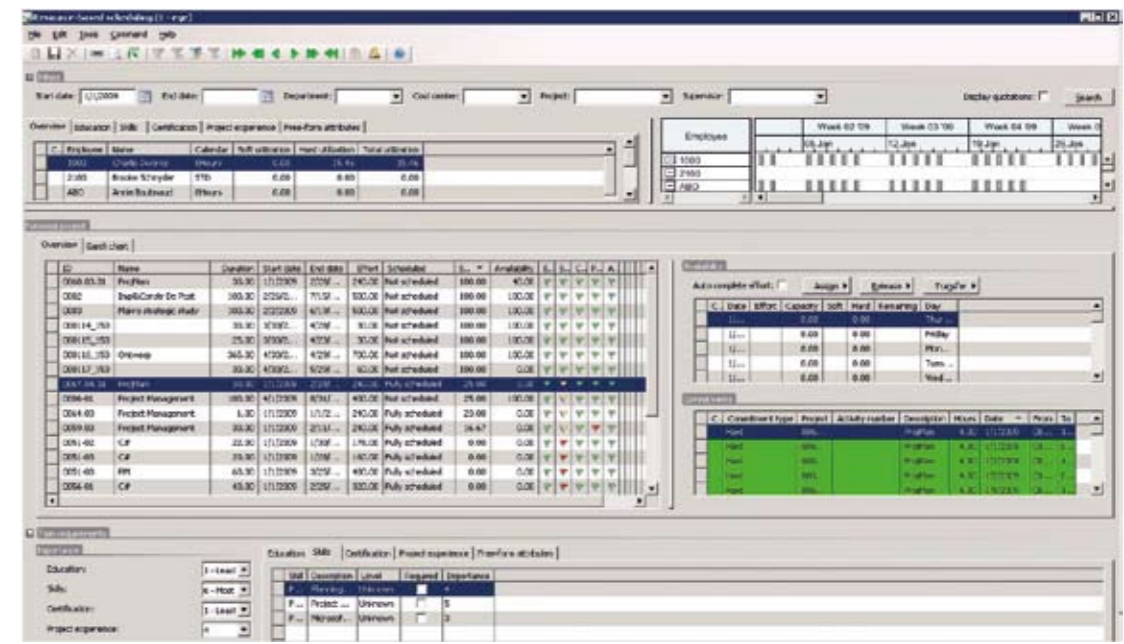


“ Notre choix de travailler avec Avanade pour mettre en oeuvre Microsoft Dynamics™ AX a été principalement motivé par la pertinence fonctionnelle de sa solution, associée au professionnalisme et à l'expertise de son équipe. Avanade possède une expérience remarquable dans l'offre de solutions aux sociétés orientées projet. Elle applique également une méthodologie claire et concise qui inspire immédiatement confiance et offre des garanties en termes de budget et de délais.”

Philippe Van Negen | Technical Director  
Studio 100 | Belgique

## La solution ERP d'Avanade pour les Sociétés de Services

- Affecte automatiquement les ressources adéquates aux activités de projet, en fonction de leurs compétences, de leur expérience et de leur disponibilité.
- Identifie les ressources disponibles pouvant être déployées sur les projets en cours, en tenant compte de toutes les exigences.



## Gardez à tout moment le contrôle sur vos projets

- Traduisez les besoins clients en devis précis incluant le calcul prévisionnel des heures de travail, besoins matériels, dépenses, heures supplémentaires...
- Affectez les employés aux tâches projet en fonction de leurs compétences.
- Collaborez avec les clients, partenaires, fournisseurs et collègues de différents services et partagez avec eux les informations les plus récentes.
- Effectuez un suivi en temps réel des budgets et des

- écarts budget/réalisé et, si nécessaire, ajustez-les de manière proactive.
- Gérez votre capital humain. Sélectionnez et développez les compétences et l'expérience de vos équipes.
- Réagissez de manière proactive à vos écarts de budget, d'échéance et de périmètre grâce aux fonctionnalités de réestimation : Estimate To Complete (ETC), Estimate At Completion (EAC) afin de mieux piloter les projets en cours.

- Calculez la rentabilité de l'affaire à tout moment grâce à un simple clic.
- Gérez et contrôlez l'intégralité de la chaîne administrative.
- Enregistrez précisément l'intégralité des heures et équipements consommés

➡ Restez à tout moment informé de l'avancement de vos projets.

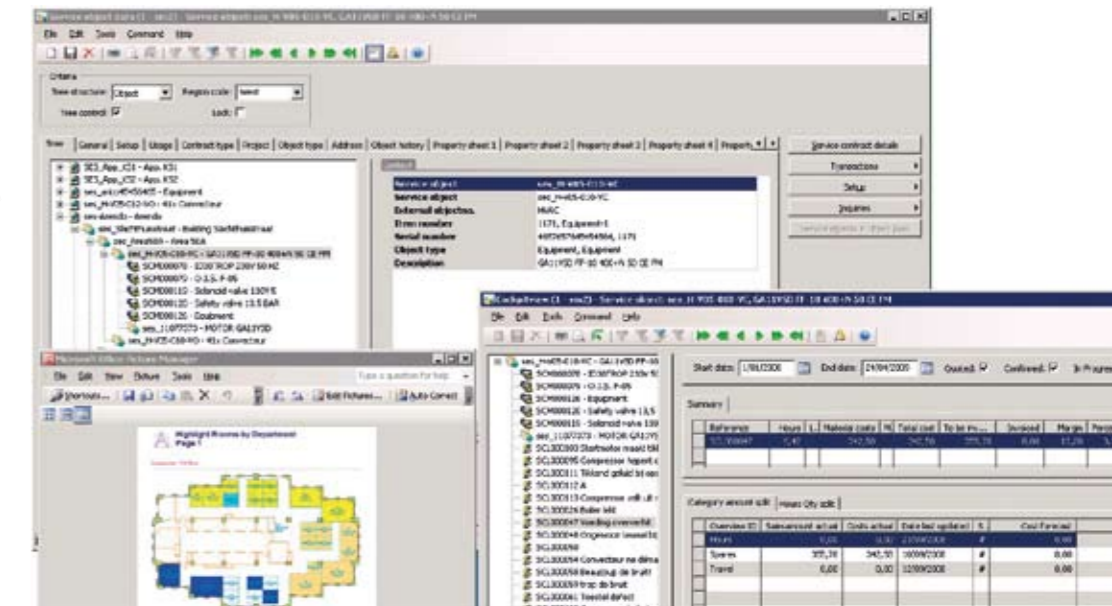
➡ Réduisez les délais d'achèvement de vos projets.

➡ Optimisez le déploiement de vos équipes en affectant les ressources compétentes là où vous en avez besoin.

# Gestion des services



A l'aide du tableau de bord, affichez en mode graphique et analysez facilement les coûts prévisionnels et réels ainsi que les revenus et la marge de chaque installation. L'intégration en mode « offline » de Microsoft SharePoint® vous permet également d'afficher des données non structurées (cartes, photos, schémas techniques,...).



## Répondez rapidement aux demandes de service client

- Effectuez un suivi en temps réel des appels de service et incidents jusqu'à leur résolution
- Utilisez le tableau de planification pour affecter vos ressources aux activités de service de manière intuitive et flexible
- Suivez en temps réel l'utilisation de vos ressources afin de répondre rapidement à des besoins urgents
- Surveillez étroitement vos contrats de service et optimisez la planification de la maintenance corrective
- Analysez les contrats de niveau de services et leur rentabilité grâce à des statistiques en temps réel
- Partagez les informations en temps réel avec vos équipes sur le terrain, les clients, les partenaires et les fournisseurs par PDA, SMS, e-mail, EDI...
- Offrez la possibilité à vos clients de signer électroniquement les bons d'intervention pour remonter immédiatement l'information dans votre système.
- Enregistrez précisément l'intégralité des heures et équipements consommés afin d'automatiser l'envoi de factures exactes
- Développez des relations de long terme avec vos clients en leur proposant

➡ Accédez à tout moment aux informations critiques du terrain.

➡ Optimisez la planification de vos équipes et de vos ressources.

➡ Gérez précisément et efficacement votre chaîne administrative et votre facturation.

# Respect des délais et du budget

## Une approche professionnelle pour des résultats fiables à la clé

Notre méthodologie de projet certifiée ISO est la garantie d'une mise en oeuvre fiable. Vous travaillez en étroite collaboration avec nos experts, qui maîtrisent la livraison de systèmes ERP dans votre domaine d'activité. Pendant le projet, nous assurons également un transfert de connaissances structuré à vos équipes. Ainsi, une fois le projet livré, elles sont à même de tirer le meilleur parti de votre solution ERP.



**Planification** : nous élaborons ensemble le plan global du projet ERP. Nous définissons le périmètre, les besoins à couvrir, le calendrier et l'organisation pratique du projet.

**Analyse** : après l'installation du logiciel, nous personnalisons la solution Microsoft Dynamics AX pour simplifier vos opérations en tenant compte du futur. Avec votre équipe, nous chargeons les données de test et mettons au point le paramétrage. Nous dressons la liste des besoins non couverts en standard par la solution. Grâce à des formations et à une participation active aux ateliers d'analyse, votre équipe projet est en mesure de former les autres employés à l'utilisation du système ERP.

**Conception** : pour les éventuels développements spécifiques, nous élaborons des spécifications détaillées. Nous gérons aussi d'autres aspects techniques, tels que la configuration de la sécurité et la planification des reprises de données vers votre nouveau système ERP.

**Construction** : pendant que nous effectuons les développements spécifiques requis, vos équipes prennent possession de l'application ERP. Nos consultants préparent avec vous la migration des données et la mise en production, mettent à jour les processus optimisés et développent les supports de formation pour les utilisateurs finals.

**Test** : après un test complet de votre solution Microsoft Dynamics AX (incluant le paramétrage et les développements spécifiques), nous vérifions ensemble si le système ERP et votre entreprise sont prêts pour le démarrage.

**Déploiement** : nous mettons en production votre solution ERP entièrement opérationnelle et effectuons la reprise des données. Vos utilisateurs finals sont formés à l'utilisation du nouveau système.

## Fast Implementation Track : une mise en oeuvre rapide et économique

L'approche unique FIT (Fast Implementation Track) d'Avanade repose sur un environnement Microsoft Dynamics™ AX qui a été entièrement préconfiguré selon les besoins de votre activité. Livré avec une documentation sur les processus sectoriels, des supports de formation et des modèles Excel® de chargement de données, cet environnement préconfiguré vous aidera à mettre oeuvre une solution ERP plus rapidement et à un coût très abordable.



“Avanade et Dynamics AX ont parfaitement collaboré pour mener à bien l'implémentation. Avanade a fait preuve d'un grand professionnalisme dans la conception d'un plan d'implémentation détaillé. L'ensemble de l'équipe s'est distingué par sa profonde implication et son dévouement tout au long du projet, notamment au cours de la phase de déploiement. Par ailleurs, Avanade a fait preuve de bonnes connaissances en finance, ce qui s'est révélé un atout précieux.”

Jean-Philippe Grison | Responsable du programme ERP  
Monaco Telecom | Monaco

# Et après la mise en oeuvre ?

## Une assistance spécialisée au service de l'amélioration continue des processus

Vous pouvez continuer à compter sur nous après la mise en oeuvre. Nous organisons une enquête de satisfaction client, nous tirons ensemble les leçons du projet et nous prenons en charge la transition à la fin de la phase « projet ». La maintenance de votre application ERP est assurée par nos équipes d'assistance spécialisées.

Grâce à notre centre de compétences de maintenance applicative (AMCC : Application Management Competence Center), votre système ERP évolue au rythme de votre entreprise. Nous veillons à ce que votre système s'adapte à la croissance de votre entreprise et aux besoins sans cesse changeants de vos clients.

## Continuité

Nos services s'attachent à ce que votre solution ERP reste opérationnelle en permanence, sur le court terme comme sur le long terme. Vos interlocuteurs AMCC ont une connaissance approfondie de votre environnement informatique et documentent de manière détaillée chacune de leurs interventions, ce qui leur permet d'assurer la continuité du support de votre entreprise et de vos services.

## Transparence

Nous établissons une collaboration professionnelle et ouverte. C'est ensemble que nous définissons au préalable les tâches, niveaux de service et budgets de façon claire. Des rapports mensuels sur tous les indicateurs clés de performance vous sont fournis. Vous pouvez également consulter en ligne et en temps réel les feuilles de temps, la documentation relative au budget et au projet, les factures, etc.,

## Efficacité

En fonction de vos priorités, nous optimisons la répartition du budget entre les différentes activités de support.

“En tant qu'acteur sur le marché mondial, nous devons d'être capables de réagir rapidement aux nouvelles tendances, à une opportunité de marché ou à des demandes spécifiques de nos clients. Cette flexibilité est rendue possible par la solution ERP d'Avanade et l'assistance de l'AMCC. Nous sommes ainsi en mesure de fournir un service de qualité à nos clients, jour après jour. La qualité de la collaboration que nous entretenons avec l'AMCC s'explique par sa parfaite connaissance de notre entreprise. Avec les années, nous avons bâti une relation forte avec l'AMCC, fondée sur une confiance respectueuse : nous savons ce que nous pouvons en attendre.”

Jo Van Hoorde | ICT Manager  
Latexo | Belgique



L'AMCC propose des prestations de support pour l'ensemble de votre application Microsoft et de l'infrastructure correspondante, à travers un large éventail de services préventifs et correctifs.

## Gestion d'infrastructure

- Administration réseau
- Administration serveur
- Exploitation de systèmes et optimisation
- Extension et mise à niveau de l'infrastructure

## Maintenance applicative

- Architecture et alignement stratégiques
- Amélioration continue
  - o Optimisation de vos processus de gestion par extension des fonctionnalités de votre ERP
  - o Quick wins (objectifs à court terme) : opportunités de marché que le système ERP doit saisir immédiatement
- Centre de support
- Maintenance progicielle (corrective et préventive)

# Solution ERP d'Avanade® pour les Sociétés de Services

## Un ERP adapté à votre domaine d'activité

Chez Avanade, nous savons que chaque secteur a ses propres besoins. C'est pourquoi nous avons développé une solution ERP spécialement destinée aux sociétés innovantes qui relèvent du secteur des services professionnels. Cette solution est basée sur Microsoft Dynamics™ AX, auquel nous avons ajouté les fonctions spécifiques dont votre activité a besoin.

Nos consultants vous garantissent des services de qualité optimale grâce à une connaissance de votre secteur, un sens de l'innovation et des compétences fournies par une équipe internationale. Ils vous font profiter de leurs années d'expérience dans la gestion de projet, la planification, la gestion de services, etc. Ils ont une connaissance approfondie de vos activités et s'efforcent de rechercher avec vous des solutions optimales, en fonction de vos besoins, de votre calendrier et de votre budget. Le résultat ? Une solution ERP sur mesure au meilleur coût, qui vous garantit des résultats très rapides.

Avanade a été créée en 2000 par Accenture et Microsoft Corp. Ce positionnement unique vis-à-vis d'Accenture et de Microsoft nous permet de mettre en oeuvre les solutions Microsoft les plus performantes pour nos clients dans le monde entier.



2010 PRESIDENT'S CLUB  
for Microsoft Dynamics



2010 PARTNER OF THE YEAR  
Enterprise  
Winner



### A propos d'Avanade

Avanade fournit des services technologiques professionnels qui combinent perspicacité, innovation et expertise en matière de technologies Microsoft® afin d'aider les clients à atteindre les résultats dont ils ont besoin.

©2011 Avanade Inc. Tous droits réservés. Le nom et le logo Avanade sont des marques déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Microsoft et les noms de produits Microsoft sont des marques déposées de Microsoft Corporation.

### Avanade France Paris

125, Avenue de Paris  
92320 Châtillon  
T +33 (0)01 47 46 66 00  
F +33 (0)01 47 46 66 01

[france@avanade.com](mailto:france@avanade.com)  
[www.avanade.com/fr](http://www.avanade.com/fr)