

# Avanade redynamise Microsoft Dynamics AX chez EVS

# Pour assurer sa croissance, soutenir des projets clients plus complexes et élargir son catalogue de solutions, EVS se devait de moderniser son outil ERP. Cette entreprise mondiale basée en Belgique a choisi de faire confiance à Microsoft Dynamics AX et à Avanade.

## Contexte

EVS est une jeune société belge spécialisée dans le matériel et les logiciels destinés au secteur de la télévision et de l'image. Cette entreprise propose à ses nombreux clients des solutions personnalisées fondées sur un large éventail de produits, dont le puissant serveur vidéo XT et les serveurs de ralentis, les deux produits phares d'EVS. Depuis sa création en 1995, EVS est passé de la simple vente de produits à la gestion de projets complexes. "Alors que nous nous adressons à de nouveaux segments du marché, la gestion de projet devient progressivement notre cœur de métier", a déclaré Philippe Gilbert, IS Manager chez EVS. L'entreprise compte actuellement environ 500 collaborateurs, basés au siège de Seraing ou dans l'une des 20 antennes d'EVS dans le monde, telles que les sites R&D de Toulouse, Paris, Bruxelles, Liège, Weiterstadt (Allemagne) et Chengdu (Chine), et les sociétés de distribution de Hong Kong et du New Jersey (USA). "Notre présence dans le monde entier a toujours été un facteur clé de notre succès, et ce dès les débuts modestes de notre entreprise", souligne Philippe Gilbert.

## Une solution unique intégrée

La trajectoire d'EVS épouse une courbe de croissance continue et organique, qui s'appuie sur une plateforme informatique performante. Pour remplacer diverses solutions utilisées dans différentes entités de l'entreprise – telles que les systèmes de gestion des commandes, du stock et la comptabilité – EVS a adopté Microsoft Dynamics AX 3.0 en tant que plateforme principale il y a une dizaine d'années. "L'ambition était de répondre à toutes les exigences de l'entreprise au moyen d'une solution unique intégrée", poursuit Philippe Gilbert. "Une solution intégrant les ventes, les commandes, la production, la logistique, etc." Malheureusement, le projet a échoué. Philippe Gilbert se souvient: "À l'époque, Dynamics AX n'était pas encore la solution mûre et aboutie

qu'elle est aujourd'hui et nous ne savions pas comment rationaliser nos processus ni préparer nos employés." Pour compléter le puzzle, des applications web ont été développées, notamment pour la gestion des commandes et du processus de livraison. Cette approche a engendré chez EVS un morcellement de l'environnement IT, caractérisé par une juxtaposition d'îlots séparés. "Notre Directeur financier a alors pris les choses en main", explique Philippe Gilbert. "Nous savions qu'il n'était pas possible de poursuivre dans ces conditions, mais nous étions aussi conscients qu'un long et complexe processus de gestion du changement nous attendait."

## Le partenaire idéal

Le premier défi d'EVS a été de susciter un intérêt nouveau pour un autre projet Dynamics AX. Un audit a confirmé que l'entreprise avait besoin d'un back-office performant rapidement. "L'audit a confirmé l'échec du projet initial. Il était clair que nous devions poursuivre sur notre lancée avec Dynamics AX, mais nous étions en quête d'un partenaire pour nous épauler." Alors que l'entreprise recherchait un partenaire possédant la taille, les compétences et l'expérience adéquates, EVS a choisi de lancer le nouveau projet ERP en collaboration avec Avanade. "Nous utilisions déjà avec succès leurs modules de comptabilité et de gestion des créditeurs, ce qui nous a permis de nous concentrer sur les fonctionnalités qui nous faisaient défaut depuis si longtemps", poursuit Philippe Gilbert. L'optimisation de la gestion des débiteurs était la clé du succès du projet. "Nous nous sommes donc attaqués en priorité à ce volet. En fin de compte, le but est de vendre, n'est-ce pas? Pour nous, il était donc absolument indispensable de disposer d'une interface unique et intégrée pour toutes les activités de vente et de dépôt, y compris la location et le leasing d'équipements." Outre la gestion des

débiteurs, EVS a aussi mis en place des fonctionnalités de gestion des transactions inter-entreprises, de gestion du stock et des processus logistiques. EVS s'est aussi employé à souligner les avantages de Dynamics AX et à vanter cette solution auprès de ses collaborateurs. Philippe Gilbert: "On a monté un petit roadshow, dans le but de montrer en quoi Dynamics AX pouvait nous être utile dans nos différents sites dans le monde. Nous avons organisé un séminaire afin d'expliquer cette approche ERP à nos managers et à nos employés clés, en mettant l'accent sur la nécessité de collaborer tous ensemble plutôt que de travailler en îlots." Selon Philippe Gilbert, la clé du succès de l'ERP réside dans cette campagne d'information. "Notre première démarche a consisté à expliquer toute la chaîne de valeur d'une solution ERP. Le fait d'expliquer les avantages apportés à l'échelle globale par l'ERP dans les processus d'EVS et l'amélioration de sa chaîne de valeur a été, à mes yeux, le réel succès du projet. Parallèlement, l'entreprise a mis un point d'honneur à recueillir les questions et souhaits de ses collaborateurs. "C'est aussi un des ingrédients de ce succès: être à l'écoute et prendre toutes les suggestions très au sérieux." L'autre facteur qui a joué était le soutien sans faille d'un partenaire fiable. "Avanade dispose d'une équipe de base très performante en Belgique, et d'un excellent réseau international. Avanade nous a apporté la compétence nécessaire, ainsi qu'une gestion de projet et une structure organisationnelle optimales. C'est la solution qu'il nous fallait, car EVS est une organisation complexe, fondée sur des processus complexes."

**“Microsoft Dynamics AX a rétabli la stabilité dont nous avons besoin afin de booster et maintenir la croissance de notre entreprise. Avanade nous a apporté la compétence nécessaire, combinée à une gestion de projet et à une structure organisationnelle optimales.”**  
– Philippe Gilbert, IS Manager, EVS

### Combinaison avec une plateforme CRM et d'autres solutions

Il y a sept ans, EVS a lancé un projet avec Microsoft Dynamics CRM. Mais à l'instar de l'implémentation ERP initiale, ce projet n'a pas été accueilli avec beaucoup d'enthousiasme. “Dynamics CRM a été déployé uniquement pour l'usage de l'équipe commerciale européenne”, explique Philippe Gilbert. “Les autres régions ont préféré continuer à utiliser leurs solutions habituelles. Comme aucune d'entre elles n'était intégrée, le CRM n'a pas pu être géré au niveau du groupe”. Compte tenu de la croissance constante de l'entreprise, EVS a estimé qu'il était nécessaire de relancer aussi le chantier CRM. “Ce ne fut pas simple de fédérer toutes nos équipes commerciales, de choisir la meilleure conception de l'application ni d'assurer l'intégration avec AX.”

Avanade a intégré les key master data (catalogue des produits et des clients) de Dynamics AX dans Dynamics CRM, en y ajoutant une strate de Business Intelligence. Nous avons défini des cubes BI pour le grand livre, les créditeurs, les débiteurs, les opportunités CRM et les offres de produits. À l'heure où nous diversifions nos activités commerciales, il est important de disposer d'une vue d'ensemble de tous nos flux de revenus”. Le reporting généré à partir des cubes BI est publié in fine dans l'environnement Microsoft SharePoint d'EVS.

“Nous optimisons en permanence notre démarche de reporting”, poursuit Philippe Gilbert. “Pas à pas, nous supprimons les interventions manuelles des processus ‘budget’ et ‘reporting’.” Ces avancées se traduisent par des processus de budgétisation automatisés, sans la

moindre erreur humaine, ce qui accélère la prise de décision. Le nouveau système d'information déployé par Avanade avec Dynamics AX est appelé à jouer un rôle clé, en permettant aux managers de réagir plus promptement aux opportunités commerciales. “À bien y réfléchir, le projet ERP n'a pas été motivé par un objectif isolé”, conclut Philippe Gilbert. “Il a pour but d'améliorer l'efficacité d'ensemble de nos processus opérationnels. L'objectif était multiple. Même si les résultats ne sont pas encore tangibles ou mesurables, il est clair que, sans ce projet, nous aurions été confrontés à des difficultés majeures. Dynamics AX a rétabli la stabilité indispensable au maintien de la croissance de notre entreprise. Nous sommes prêts à affronter l'avenir.”



#### A propos d'Avanade

Premier intégrateur mondial des technologies Microsoft, Avanade aide les entreprises et administrations à atteindre leurs objectifs grâce à des solutions technologiques, des services cloud et d'outsourcing qui combinent vision, innovation et expertise. Avanade collabore avec des entreprises dans tous les secteurs d'activité afin d'améliorer leur agilité, la productivité de leurs employés, et fidéliser leurs clients. Avanade combine l'expertise métier, technique et industrielle avec un modèle de prestation industrialisé rigoureux pour proposer et déployer des solutions de qualité sur site, dans le cloud ou encore de manière externalisée. Avanade, membre du groupe Accenture avec Microsoft comme actionnaire, emploie plus de 25 000 professionnels dans plus de 20 pays. Pour en savoir plus, visitez le site Internet [www.avanade.com/fr](http://www.avanade.com/fr).

#### North America

Seattle  
Phone +1 206 239 5600  
[America@avanade.com](mailto:America@avanade.com)

#### South America

Sao Paulo  
Phone +55 (11) 5188 3000  
[LatinAmerica@avanade.com](mailto:LatinAmerica@avanade.com)

#### Africa

Pretoria  
Phone +27 12 622 4400  
[SouthAfrica@avanade.com](mailto:SouthAfrica@avanade.com)

#### Asia-Pacific

Sydney  
Phone +61 2 9005 6772  
[AsiaPac@avanade.com](mailto:AsiaPac@avanade.com)

#### Europe

London  
Phone +44 (0) 20 7025 1000  
[Europe@avanade.com](mailto:Europe@avanade.com)

©2015 Avanade Inc. Tous droits réservés. Le nom et le logo Avanade sont des marques déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de marque et produit sont des marques déposées de leurs détenteurs respectifs.