

Étude de cas

Sodexo déploie Dynamics AX pour réduire les coûts de sa chaîne logistique



From Accenture and Microsoft

Avanade fournit une solution Two-Tier ERP à l'un des premiers employeurs mondiaux

Contexte

Fondé en 1966 à Marseille, Sodexo est le leader mondial des services de « qualité de vie », et offre une large gamme de prestations dans 80 pays à travers le monde, de la restauration à la gestion des infrastructures et équipements.

Avec un effectif de plus de 420 000 personnes et un chiffre d'affaires annuel de plus de 18 milliards d'euros, Sodexo se classe parmi les 20 premiers employeurs au monde.

Grâce à une croissance organique, à des fusions-acquisitions et des implantations sur de nouveaux marchés, Sodexo se développe d'année en année. Résultat : l'hétérogénéité des systèmes ERP empêchait l'intégration et la synergie des coûts. L'unification de l'ERP était donc devenue la priorité du service informatique de Sodexo.

Bien qu'il soit au cœur de ses opérations stratégiques, le système SAP du groupe était trop difficile et coûteux à utiliser et adapter au cas par cas. Les besoins locaux sont en effet très différents : sur les 34 000 sites de Sodexo, beaucoup sont isolés et difficiles d'accès, que ce soit en Afrique, Australie, Europe, Inde, Asie, Turquie ou encore Amérique du Nord. Même si la majorité d'entre eux pouvait composer avec une série de processus centraux, de nombreux impératifs locaux devaient encore être pris en considération.

Sodexo s'était fixé les objectifs suivants :

- Améliorer l'intégration informatique pour découpler les opérations ;
- Mettre en place des processus communs pour une meilleure visibilité et une plus grande conformité ;

- Mieux maîtriser les coûts de la chaîne logistique et améliorer les résultats ;
- Réduire le coût d'exploitation et le coût par utilisateur des systèmes ERP.

« Nous souhaitons réduire le nombre d'ERP et arriver à deux systèmes. Nous voulions également exercer un contrôle plus étroit sur les fournisseurs et mieux maîtriser les coûts », explique Antoine Cossic, VP qualité, systèmes logistiques et financiers chez Sodexo.

« Par ailleurs, nous tenions à déployer les meilleures pratiques à l'échelle du groupe et obtenir une vue consolidée de l'activité, afin de gagner en efficacité. »

Deux niveaux valent mieux qu'un

Face à la multiplicité de ses besoins métier et à un réseau complexe de chaînes logistiques, Sodexo a opté pour une stratégie ERP à deux niveaux (Two-Tier ERP).

Le système SAP existant a ainsi été conservé pour les fonctions opérationnelles centrales et les grandes divisions de l'entreprise. Microsoft Dynamics AX a, quant à lui, été déployé pour gérer facilement et à moindre coût les sites reculés et les divisions de plus petite taille qui génèrent jusqu'à 500 millions de dollars de chiffre d'affaires chacun.

Sodexo a fait appel aux services de conseil et d'intégration d'Avanade, premier intégrateur mondial des technologies Microsoft en entreprise, pour implémenter un système « Two-Tier ERP » Microsoft Dynamics AX global, en plus du système SAP.

Dynamics AX est utilisé par plus de 2 500 employés de Sodexo dans 40 pays à diverses fins : finance, achats, gestion des commandes, gestion de site, frais quotidiens et gestion des stocks.

« Sodexo se devait d'adopter une approche locale dans un contexte mondial. Avec un système AX « Two-Tier », ils sont sûrs que tous les besoins locaux sont couverts. Avanade possède l'expertise AX nécessaire pour atteindre cet objectif », déclare François Matte, Directeur des opérations mondiales ERP d'Avanade.

« Avanade a aidé Sodexo à résoudre une problématique globale. Adapté aux spécificités linguistiques et régionales, notre déploiement d'un ERP « Two-Tier » donne entière satisfaction à nos équipes. Outre la réduction du coût d'exploitation, le principal avantage opérationnel et financier est une réduction indicative de 2 % des coûts de la chaîne logistique, ce qui a un impact notable sur nos résultats. »

Vincent Ribet, VP Coordination des activités et grands projets au sein de la DSI Groupe, chez Sodexo

« Une stratégie « Two-Tier ERP » maîtrisée peut offrir de nombreux avantages grâce à l'uniformisation des processus, une meilleure écoute des besoins de chaque division, ainsi qu'une amélioration de la qualité des données et des rapports fournis par les petites entités, tout en réduisant les coûts d'exploitation des systèmes combinés. »

Nigel Montgomery

Gartner – « Hype Cycle for ERP 2012 »

Rôle d'Avanade

Selon François Matte, « Outre les spécificités régionales, Sodexo a dû faire face à des problématiques humaines, comme la barrière des langues, les questions de transport et les différentes sensibilités culturelles. Le groupe a très bien géré ses spécificités en développant un « kit de déploiement » qui regroupe toute les directives d'implémentation du modèle central de bout-en-bout. »

En partenariat avec Sodexo, Avanade a mis au point le « modèle central », un modèle de Microsoft Dynamics AX facile à répliquer qui a pu être adapté aux besoins de chaque unité locale de Sodexo.

Vincent Ribet ajoute que « différentes régions ont été sollicitées afin que les spécifications communes du modèle central soient aussi complètes que possible, tout en gardant à l'esprit le retour sur investissement et le maintien de la richesse fonctionnelle de Microsoft Dynamics AX. »

« Bien souvent, le déploiement concernait plusieurs centaines de sites par pays, 300 rien qu'en Australie par exemple ! » Les sites de Sodexo comptent chacun entre 5 et 500 employés.

Une étude réalisée par Sodexo, avant de déployer le système dans cinq pays, a révélé que l'utilisation de Microsoft Dynamics AX constituait un sérieux avantage financier. La solution d'Avanade était jusqu'à quatre fois moins chère à mettre en place que le système ERP existant.

Aider le n° 1 des services

Comme l'explique Dominique Hembert, Directeur du centre de compétences Microsoft Dynamics AX chez Sodexo, « Afin de préserver l'intégrité du modèle central de Dynamics AX, comme les meilleures pratiques communes du groupe, nous avons uni nos efforts. Le but était d'éviter des personnalisations majeures (et potentiellement coûteuses) lors des déploiements locaux, où le modèle central ne répondait pas toujours aux exigences. »

Trois ans plus tard, Sodexo observe les résultats suivants :

- Les coûts de la chaîne logistique alimentaire sur 12 mois ont nettement baissé dans divers pays, se traduisant par des économies dans le monde entier. Les matières premières alimentaires représentant 35 % du coût des ventes de Sodexo, les économies se chiffrent en millions de dollars ;
- Le coût par utilisateur du nouveau système équivaut déjà à celui de SAP (qui a mis plus de dix ans à atteindre sa rentabilité actuelle) ;
- Le système est rapide à déployer et simple d'utilisation pour les 1 500 employés (2 500 d'ici 2017) ;
- La souplesse est l'un des avantages d'un modèle central unique pour de meilleures pratiques communes au sein du groupe, tout en prenant compte des exigences locales ;

- La fiabilité est accrue par rapport au système SAP en place. Microsoft Dynamics AX présente d'ores et déjà un nombre de demandes de modifications inférieur ;
- Sodexo peut négocier des contrats plus avantageux grâce à une meilleure visibilité des dépenses et des sous-traitances.

Dans la plupart des pays, une grande partie du déploiement est terminée. Des implémentations sont encore en cours en Pologne, Israël, République tchèque, Royaume-Uni, Pays-Bas et Danemark, ainsi que sur certains sites reculés et dans certaines entités du Moyen-Orient et d'Inde. Le projet devrait être entièrement finalisé d'ici 2017. Sodexo travaille également avec les services de gestion applicative et d'infrastructure AX d'Avanade sur la mise en place d'un support post-implémentation et l'optimisation continue du système AX sur le long terme.

« Les premiers résultats révèlent que ce projet et la contribution d'Avanade ont apporté des améliorations sur le plan opérationnel et généré des économies. Pour nous, le projet est une réussite totale. », se félicite Antoine Cossic.

« Nous avons aidé Sodexo, un groupe étendu et complexe, à réduire significativement les coûts de sa chaîne logistique et à maintenir son coût par utilisateur à un niveau très raisonnable. »

François Matte, Directeur des opérations mondiales ERP, Avanade

Contactez Avanade

Pour savoir comment transformer votre stratégie ERP avec Microsoft Dynamics AX, contactez-nous par e-mail ou par téléphone :

Avanade France

Contact : Olivier Polfliet

Tél : +33 1 47 46 66 00

olivier.polfliet@avanade.com



À propos d'Avanade

Avanade fournit des solutions technologiques d'entreprise et des prestations de gestion de services alliant vision, innovation et connaissance approfondie des technologies Microsoft® pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs. Nous avons aidé des milliers d'entreprises de tous secteurs à renforcer leur agilité, à augmenter leur productivité et à fidéliser leurs clients. Pour de plus amples informations, consultez le site www.avanade.com/fr.

Amérique du Nord

Seattle

Tél. +1 206 239 5600

America@avanade.com

Amérique du Sud

Sao Paulo

Tél. +55 (11) 5188 3000

latinamerica@avanade.com

Afrique

Pretoria

Tél. +27 12 622 4400

SouthAfrica@avanade.com

Asie-Pacifique

Singapour

Tél. +65 6592 2133

AsiaPac@avanade.com

Europe

Londres

Tél. +44 0 20 7025 1000

Europe@avanade.com