



ASF ET ENDEXAR : UN PARTENARIAT QUI TIENT LA ROUTE

En optant pour la solution de MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles) SAP proposée par endexar, ASF s'inscrit dans la durée avec son partenaire, sur un mode de collaboration basé sur la confiance.

Au-delà d'une simple relation « Client - Fournisseur », ASF peut ainsi s'appuyer en toute sérénité sur l'expertise et la haute disponibilité des consultants d'endexar.

Introduction

En bref

Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance

La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar

Un nouveau processus de MCO booster d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

Introduction

En bref
Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance
La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar
Un nouveau processus de MCO booster d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

En optant pour la solution de MCO (Maintien en Conditions Opérationnelles) SAP proposée par endexar, ASF s'inscrit dans la durée avec son partenaire, sur un mode de collaboration basé sur la confiance, qui va bien au-delà d'une simple relation « Client - Fournisseur ».

ASF peut ainsi se concentrer en toute sérénité sur son cœur de métier, en s'appuyant sur l'expertise et la haute disponibilité des consultants d'endexar.

EN BREF

ENTREPRISE : ASF - VinciAutoroutes

SECTEUR : Services

PRODUITS : Operateur Autoroute

SITE INTERNET : <http://www.vinci-autoroutes.com/fr>

SOLUTION : ERP SAP® HANA CLOUD-MCO

CONTEXTE : Efficacité du flux financier multi-sites



Retour au sommaire

Introduction

En bref

Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance

La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar

Un nouveau processus de MCO booster d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

ENTREPRISE

ASF est l'un des réseaux de VINCI Autoroutes, premier opérateur d'autoroutes concédées à l'échelle européenne, avec 4 368 kilomètres d'autoroutes en service et 18 kilomètres en construction, 268 aires de repos, 172 aires de services et 322 gares de péages.

Couvrant le Sud et l'Ouest de la France, les quatre réseaux de VINCI Autoroutes (ASF, Cofiroute, Escota, Arcour) représentent la moitié du réseau concédé national.

En 2014, 47,5 milliards de kilomètres ont été parcourus sur l'asphalte des réseaux de VINCI Autoroutes, qui ont enregistré 2 260 000 transactions par jour, pour un chiffre d'affaires de 4,755 milliards d'euros.

Fédérant 6 656 salariés (en CDI), VINCI Autoroutes s'attache au quotidien à rendre l'autoroute plus sûre, plus fluide, plus conviviale et plus respectueuse de l'environnement, en s'appuyant sur une ambitieuse politique de valorisation des compétences, sur une forte et pérenne stratégie d'investissement et sur une dynamique d'innovation permanente (télépéage, dispositif plurimédia d'écoute et d'information, etc.).

Allant au-delà de ses obligations contractuelles, VINCI Autoroutes place la qualité de service client au cœur de ses préoccupations, comme en témoigne le lancement l'an dernier du Contrat de service : 32 engagements mobilisant l'ensemble des collaborateurs sur tout le réseau autoroutier, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Trait d'union entre la péninsule ibérique et l'Europe du Nord, ASF a été créée en 1957 (à l'origine SAVR - Société de l'Autoroute de la Vallée du Rhône, devenue Autoroutes du Sud de la France en 1973). ASF est aujourd'hui le premier réseau autoroutier à péage de l'hexagone, avec 2 715 kilomètres d'autoroutes (2 692 kilomètres en service et 23 kilomètres en projet ; soit un tiers du réseau autoroutier français concédé) et plus de 29 milliards de kilomètres parcourus en 2014.

Née un an avant ASF, Escota (société des Autoroutes Estérel Côte d'Azur) aura été la première société concessionnaire d'autoroutes à péage en France. Son réseau de 459 kilomètres d'autoroutes couvre le quart Sud-Est de la France, jusqu'à la frontière avec l'Italie, pour près de 6,8 milliards de kilomètres parcourus en 2014.



Retour au sommaire

Introduction

En bref
Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance
La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar
Un nouveau processus de MCO booster
d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

SAP, LE CHOIX DE LA PERFORMANCE

Depuis plus de quinze ans, ASF et Escota s'appuient sur un ERP SAP, dédié principalement à la gestion de l'ensemble des flux financiers des deux sociétés, comme l'explique Éric Persico, Responsable SAP et Responsable du Pôle Financier d'ASF et d'Escota : « ASF et Escota ont fait le choix de mutualiser leur système financier : l'ERP SAP ECC 6 d'ASF assure ainsi en parallèle la gestion des flux Escota, avec une utilisation prépondérante du module SAP FI/CO. La majorité des interfaces développées en amont de l'ERP ont vocation à générer des écritures comptables, aboutissant dans SAP. Prenons l'exemple de l'application de gestion des fraudes : suite à une verbalisation, lorsque le contrevenant règle l'amende, cela se traduit par une écriture comptable dans l'ERP SAP. »

LA VOLONTÉ DE RENFORCER LE MCO SAP

ASF a initié son partenariat avec endexar en 2009, à l'occasion de l'upgrade de l'ERP SAP (de la V4.6 à l'ECC 6.0) et de la migration de sa base de données. « endexar est aussi intervenu efficacement dans la définition et la mise en œuvre du PCA SAP, avec une bonne vision d'ensemble du projet et une parfaite prise en charge opérationnelle ; ainsi que pour le développement d'une interface GED, mise en place plutôt rapidement. C'est donc tout naturellement que nous avons de nouveau sollicité endexar, dans le cadre de notre réflexion portant sur l'évolution de l'administration technique SAP, dont le contrat arrivait à échéance fin 2012. »

Jusqu'alors, ASF confiait la MCO SAP à un prestataire indépendant, basé sur site à temps plein. Ce choix était notamment lié au modèle organisationnel d'ASF, qui s'appuie sur une équipe interne strictement dédiée aux opérations fonctionnelles « métier ». « Indépendamment des compétences avérées de cet administrateur externe, ce modèle d'intervention reposant sur une seule et unique personne avait par essence ses limites, principalement inhérentes à des périodes d'indisponibilité de l'intervenant (en raison de congés, voire d'arrêt maladie...), potentiellement préjudiciable à la qualité de service. »

Conscient d'une trop grande dépendance à cet aléa humain, ASF avait l'objectif de renforcer la haute disponibilité et la réactivité en matière de MCO. La société souhaitait en outre élargir le panel de compétences autour de la plateforme technologique et des outils SAP, en confiant l'infogérance à un partenaire capable de prendre en charge les évolutions courantes (mises à jour, patches mineurs...). Il s'agissait enfin d'accroître la capacité de gestion en mode projet autour des évolutions majeures de l'ERP (capacity planning, road map SAP).

Introduction

En bref

Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance

La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar

Un nouveau processus de MCO booster d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

UNE COLLABORATION PÉRENNE AVEC ENDEXAR

À l'issue d'une phase d'appel d'offres, endexar a remporté la consultation, pour un contrat de trois ans, qui a depuis fait l'objet d'une première reconduction d'un an. « Au-delà de la pertinence de la réponse d'endexar et de sa totale adéquation à nos besoins, il y avait à nos yeux une forme de réassurance quant à la capacité de notre partenaire à réaliser les prestations attendues. Grâce à sa finesse d'expertise et à sa très bonne connaissance du contexte ASF (des solutions installées comme de nos processus), endexar a su capitaliser sur le crédit d'expertise que la société avait acquis auprès de nous en conduisant avec succès les précédents projets. »

Afin d'assurer une continuité de service optimale, endexar a dans un premier temps collaboré avec l'administrateur indépendant, avant un passage de relais en douceur aux équipes d'endexar.



Retour au sommaire

Introduction

En bref
Entreprise

Contexte & enjeux

SAP, le choix de la performance
La volonté de renforcer le MCO SAP

Solutions & Bénéfices

Une collaboration pérenne avec endexar
Un nouveau processus de MCO booster d'efficacité

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

UN NOUVEAU PROCESSUS DE MCO BOOSTER D'EFFICACITÉ

Le mode d'intervention proposé par endexar a profondément fait évoluer le process d'administration technique, avec à la clef, l'adoption d'une nouvelle façon d'appréhender la charge. « Nous bénéficions d'un MCO personnalisé, via une équipe de trois personnes d'endexar, qui interviennent en roulement sur site, quelques jours par mois. La grande nouveauté réside dans la mise en place du travail en remote, sachant que dorénavant la grande majorité de nos besoins est couverte par le travail à distance. À ce titre, nous disposons d'une personne dédiée à la surveillance à distance de notre système SAP, maîtrisant parfaitement notre ERP et notre plateforme technologique SAP. Tous les consultants d'endexar qui interviennent en remote connaissent notre équipe et notre environnement, car ils ont forcément déjà été présents sur site. Ils peuvent nous alerter à distance en cas de problème, établir des recommandations et le cas échéant, lancer la procédure de mise en place d'un PCA. Nous avons aussi la possibilité d'organiser des visioconférences sur des sujets complexes, si nécessaire. »

Autre avantage dans le cadre du contrat de service en mode astreinte 24/7/365 : ce modèle offre une grande liberté pour l'organisation des ordres de transport ou des copies de mandants à tout moment, hors heures ouvrées. Certaines tâches peuvent être planifiées durant le week-end : il peut s'agir d'un besoin de rafraîchissement de notre environnement « recettes » ou d'une opération de maintenance ponctuelle nécessitant une procédure « d'arrêt / redémarrage » du système. « Globalement, je peux affirmer que nous avons une disponibilité sans faille de la part d'endexar. Je n'ai d'ailleurs pas souvenir d'un refus d'intervention de la part de notre partenaire, y compris pendant les week-ends. L'équipe d'endexar en remote est toujours disponible pour répondre à toute question technique, traiter un incident, ou dialoguer avec les intervenants ABAPers ainsi qu'avec les utilisateurs métiers internes. Par exemple, nous pouvons solliciter l'administrateur pour la génération de fichiers destinés à l'Administration Fiscale, dans la définition de chemins logiques dans SAP, sur des problématiques de volumétrie... Toutes les équipes travaillent en synergie ; je dirais même en parfaite osmose. Je suis d'ailleurs intimement persuadé qu'au-delà des structures, ce sont les femmes et les hommes qui font la différence dans le succès d'un projet. Au fil du temps, nous avons instauré une forte relation de confiance mutuelle avec les équipes d'endexar, et c'est certainement l'un des facteurs clefs de la réussite ! »

Introduction

*En bref
Entreprise*

Contexte & enjeux

*SAP, le choix de la performance
La volonté de renforcer le MCO SAP*

Solutions & Bénéfices

*Une collaboration pérenne avec endexar
Un nouveau processus de MCO booster
d'efficacité*

De nouvelles perspectives

endexar : L'expert en infogérance SAP

DE NOUVELLES PERSPECTIVES

Éric Persico en est convaincu, « ce nouveau process de MCO SAP mis en place avec endexar a fait positivement bouger le curseur sur le plan de la valeur ajoutée, notamment au profit d'un gain global d'expertise. »

De nouveaux projets de partenariat avec endexar sont en cours d'étude chez ASF, en particulier autour de l'optimisation de la convergence technologique SAP - déjà très importante en matière de processus et de programmes - entre ASF et Escota.

ASF conduit en parallèle d'autres réflexions, portant sur une éventuelle migration de son ERP vers SAP HANA, sur un projet de conversion Unicode ou encore sur un projet d'archivage fonctionnel SAP. ASF et endexar devraient avoir encore longtemps l'opportunité de « tailler la route » ensemble !

ENDEXAR : L'EXPERT EN INFOGÉRANCE SAP

Analyse et conception des architectures SAP, mise en œuvre technique, migrations et évolutions de toutes les solutions SAP : en tant que Partenaire SAP, endexar s'appuie sur l'expertise et la spécialisation de ses consultants expérimentés, formés régulièrement et certifiés aux technologies SAP, afin de construire une relation de confiance durable avec chacun de ses clients.

Autour de ses engagements de réactivité, de souplesse, de qualité et de sécurité, endexar met l'accent sur l'écoute et la compréhension des besoins, pour proposer des solutions pertinentes et adaptées aux enjeux spécifiques de chaque projet.



Retour au sommaire

endexar

