



## SEGAFREDO ZANETTI FRANCE ACCROÎT LES PERFORMANCES DE SES AGENTS COMMERCIAUX ITINÉRANTS

### EN BREF

**Secteur**

Torréfaction et commercialisation de café

**Site web**

www.segafredo.fr

**Problématique**

Accroître la compétitivité du pôle métier CHR (Cafés - Hôtels - Restaurants) en substituant un dispositif de mobilité vieillissant et peu fiable par une solution intégrée high-tech.

**Bénéfices**

- Efficacité accrue des agents commerciaux itinérants
- Qualité de la relation client
- Image haut de gamme véhiculée par les PDA de dernière génération
- Administration des ventes optimisée
- Reporting performant
- Gestion du parc machines

**Partenaire**

ERT Intégration

**Solution**

SAP Business One et Amodat Mobile Solution

**Périmètre**

Modules - Comptabilité / Finance, Ventes, Stocks, SAV, CRM, Mobilité

**Temps de mise en œuvre**

12 mois

**Nombre d'utilisateurs**

50



“L’offre constituée du progiciel SAP Business One couplé à l’application mobile Amodat Mobile Desktop se démarque par un coût attractif, sa rapidité de déploiement, la parfaite synchronisation des PDA et du back-office, sa fiabilité et la qualité de son ergonomie.”

Jean-Francis Caharel, Chef de projet informatique de la société Segafredo Zanetti France

22 000 tonnes de cafés verts ... Telle est la quantité de cafés verts produite par Segafredo Zanetti France, la filiale du groupe Massimo Zanetti Beverage Group, en 2007. Mondialement connue, l’entreprise dispose d’un catalogue de marques à forte notoriété telles que Segafredo, San Marco, Philtre d’Or ou encore Stentor. Sa clientèle française est constituée de 5 500 supermarchés et hypermarchés, et de 3 500 cafés, hôtels et restaurants démarchés par des agents commerciaux itinérants. Ces derniers disposent depuis février 2007 de PDA Symbol équipés de l’application mobile Amodat Mobile Desktop, interfacée avec le progiciel SAP Business One. Un dispositif high-tech qui leur permet de se synchroniser à tout moment avec l’ERP pour transmettre les documents et mettre à jour les encours financiers, les historiques clients et les stocks. « Nous avons retenu SAP pour sa notoriété, qui garantit la pérennité de la solution et de notre investissement, mais aussi par ce que nous avons été séduits par les possibilités de synchronisation de la solution de mobilité Amodat. L’interaction est très efficace. », souligne Jean-Francis Caharel, chef de projet informatique au sein de la société Segafredo Zanetti France.

**Le choix de la pérennité**

Le projet de refonte du dispositif de mobilité a été initié en 2006. « Avec l’ancienne solution (machines DOS équipées d’un logiciel spécifique) les données étaient synchronisées avec l’application centrale une fois par semaine via une connexion modem et des importations / exportations de fichiers de données. » La couverture fonctionnelle de l’application mobile était par ailleurs plus limitée, non évolutive et son ergonomie rudimentaire. L’obsolescence de la solution a motivé la refonte complète du dispositif front et back-office incluant l’acquisition d’un progiciel intégré, d’une application mobile et de nouveaux serveurs, PC, PDA, systèmes de communication et de sécurité. « Nos préjugés concernant les solutions SAP : complexité et coût élevé, ont

été levés suite à la démonstration de la solution clé en main constituée de l'ERP SAP Business One couplé à l'application mobile Amodat. Sans compter les modes multilingues et multisociétés : des critères de choix dans la perspective d'extension de la solution au sein du groupe ». La cohérence de la politique produit de l'éditeur SAP a par ailleurs motivé ce choix technique au détriment d'une solution concurrente.

#### Un déploiement rapide

Les outils de reprise de données (DTW) et de « mapping » ont permis de gérer en interne la reprise de données et de déployer rapidement cet ambitieux projet. « Nous avons simplement extrait les données de notre ancien système et utilisé le DTW pour intégrer les données dans SAP Business One. À la clé, des gains de temps et financiers conséquents par rapport à un traitement manuel. » En complément, l'outil de « mapping » a permis de transposer les champs définis dans l'ERP vers l'application mobile Amodat. « Nous avons également bénéficié du support performant des équipes techniques d'Amodat et d'ERT Intégration pour l'ERP SAP Business One. »

#### La mobilité au service de la compétitivité

Opérationnel depuis février 2007, ce nouveau dispositif est utilisé par 40 agents commerciaux itinérants. L'application mobile Amodat embarquée sur les PDA Symbol gère les fonctions « métier » de l'agent commercial (bon de livraisons, factures, encaissement, mouvements de machines, inventaires ...). Chacune de ces opérations peut être enregistrée en temps réel dans l'ERP à travers la synchroni-

sation des PDA. Les bases de données contenant le stock, les fiches clients, historiques des commandes, factures et encaissements sont ainsi mises à jour.

« Les agents peuvent synchroniser les PDA avec l'ERP avant de rendre visite à leurs clients. Ainsi ils peuvent mettre à jour les encours financiers, ce qui leur évite, par exemple, de réclamer un paiement qui viendrait d'être enregistré au siège. » La solution permet également de synchroniser messages internes et appels de service sur les PDA lorsqu'un matériel nécessite une intervention. « Des projets de développement de rapports d'alertes seront bientôt ajoutés à la solution, ils porteront sur la périodicité des visites, et la veille sur des baisses de volume. L'alliance de l'ERP et de l'application Amodat nous permet par ailleurs de transmettre des messages vers les PDA, ce qui devrait améliorer la communication avec nos forces de vente. La solution permet également de développer en interne des formulaires d'acquisition de données. »

#### Supervision temps réel de l'activité

Du côté de l'administration des ventes, SAP Business One permet de suivre très finement la base articles (y compris sérialisés), les factures et encaissements des clients. « Il restitue un reporting détaillé de l'activité : commandes et chiffres d'affaires par client et par agent en prenant en compte les remises tarifaires. » Cet environnement intégré est valorisé par la qualité de l'ergonomie sous Windows. « Ce nouveau dispositif améliore l'efficacité de nos agents commerciaux itinérants, en restituant une vision détaillée et temps réel de l'activité, et en véhiculant une image de marque haut de gamme à laquelle nos clients sont sensibles. »

Ind\_03 059 (11/08)

© 2008 SAP AG. Tous droits réservés. SAP, mySAP, mySAP.com, xApps, xApp, SAP NetWeaver et les autres produits et services SAP mentionnés dans ce document ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques ou des marques déposées de SAP AG en Allemagne et dans d'autres pays du monde. MarketSet et Enterprise Buyer sont des offres conjointes de SAP AG et Commerce One. Tous les autres produits et services mentionnés sont des marques de leurs sociétés respectives.

Réalisation : indexel - 01 55 25 25 25 - www.indexel.com