Témoignage

L'acteur majeur de restauration en Europe, Elior, industrialise sa production informatique avec Visual TOM

Suite à l'harmonisation de la gestion de la paie de ses collaborateurs français (environ 35000), le groupe Elior a souhaité s'équiper d'un ordonnanceur pour piloter ce nouveau domaine applicatif. Retenu pour sa richesse fonctionnelle et son prix attractif, Visual TOM permet aujourd'hui d'industrialiser 1700 traitements et flux entre applications, dont SAP R/3.

Réduire les incidents bloquants grâce à un ordonnanceur

« Au début des années 2000, nous avons lancé un chantier de refonte de notre système d'information », rappelle Laurent Phalippou, responsable Exploitation du groupe Elior. « Nous avions alors pour objectif de faciliter la consolidation des résultats de nos deux activités : la restauration collective et la restauration de concession. » Pour la DSI de cet acteur européen majeur, le projet de centralisation des applications commence alors par l'implémentation de l'ERP SAP R/3 pour harmoniser la gestion financière (modules FI et CO) puis la gestion des achats et des ventes (Modules SRM, BW et Retail). Elle se poursuit dès 2004-2005 par la paie, avec l'acquisition de Pléiades (de Sopra), qui doit remplacer plusieurs solutions gérées en interne ou externalisées. « Jusqu'ici, nos procédures d'exploitation informatiques nous suffisaient. Mais lorsqu'il a fallu assurer le traitement centralisé de quelques 35.000 paies, plutôt complexes, impossible de se passer d'un ordonnanceur ! » De plus, bien au-delà du périmètre de la paie, l'ordonnanceur est alors vu comme un moyen stratégique pour industrialiser également l'exploitation de SAP R/3 et les échanges de données entre applications du système de gestion, avec comme enjeux majeurs de réduire les incidents bloquants et les interventions manuelles fastidieuses, pour fiabiliser l'ensemble des processus d'exploitation et gagner en qualité. Cela permet aussi de réduire les délais de mise à disposition des informations.

Visual TOM retenu pour sa richesse fonctionnelle et ses technologies évolutives

Suite à un appel d'offre, la DSI d'Elior retient tout d'abord trois produits en « short-list » et demande aux trois éditeurs en présence de réaliser un prototype opérationnel. Ce dernier est alors évalué sur les mécanismes d'ordonnancement utilisés et l'intégration avec SAP R/3. Puis chaque éditeur est évalué sur les critères suivants : stratégie et positionnement de l'entreprise, politique commerciale, support technique, formations et consulting proposés. « Seuls deux éditeurs ont réussi leur prototype, dont Absyss, que nous avons retenu », souligne Laurent Phalippou. « Visual TOM répondait en effet en standard à nos exigences et contraintes – notamment la présence de nombreux serveurs répartis - et était en outre plus récent en termes de technologies, plus facile à mettre en œuvre et plus économique à acquérir. » La DSI d'Elior choisit Absyss en 2006.

Installation et prise en main de Visual TOM se déroulent sans souci pour la quinzaine d'utilisateurs concernés au sein des trois équipes d'exploitation : l'une des équipes est chargée de SAP R/3, la deuxième de la paie et la troisième de toutes les autres applications, tournant principalement en environnement Windows.

La centralisation de la paie avec Visual TOM

Deux ans plus tard, Visual TOM assure l'ordonnancement de quelques 1700 traitements et flux inter-applicatifs : gestion de la paie, liens entre les modules de SAP et l'outil tiers de trésorerie, échanges entre outil de pointage et solution de gestion de la formation avec Pléiade, archivage des bulletins de paie, des contrats et factures des cantines, etc. « Il nous reste encore une centaine de traitements à intégrer dans Visual TOM », explique Laurent Phalippou. « Ce n'est pas que cette intégration soit complexe, bien au contraire Visual Tom offre une ergonomie très appréciée, mais nous prenons notre temps car ce projet est aussi pour nous l'occasion de redéfinir nos flux avant de les formaliser. Chaque flux fait donc l'objet d'un atelier où nous impliquons étroitement les maîtrises d'ouvrage (c'est-à-dire les directions opérationnelles concernées) afin de bien cerner leurs attentes et leurs besoins.

Et les projets de développement des chaînes sous Visual TOM (pour modéliser les traitements) se déroulent d'autant mieux que nous bénéficions avec Absyss d'un éditeur réactif, disponible et à notre écoute. » Cette professionnalisation des équipes d'exploitation et cette industrialisation de leurs processus sont bien évidemment les premiers bénéfices de l'implémentation de Visual TOM. Ce dernier a facilité le pilotage de l'outil centralisé de gestion des paies au sein d'un outil unique, qui confère une visibilité globale immédiate sur l'importante masse salariale. Il a également permis d'éliminer quasiment tous les incidents liés à l'ordonnancement pour les 1700 traitements et flux concernés.

Un ordonnanceur désormais exigé par les opérationnels

Les équipes Etudes de la DSI ont également gagné en productivité : elles n'ont plus en effet à analyser les incidents de traitements afin de remonter à leur origine – tâche qui leur était dévolue auparavant -, puisque Visual TOM s'en charge. Le temps ainsi gagné est directement mis à profit pour faire évoluer le système d'information et les services rendus aux métiers du groupe. De même, grâce à l'ordonnanceur, des données qui n'étaient rafraîchies qu'à J+1, le sont désormais immédiatement, du fait de l'enchaînement particulièrement optimisé des traitements. Les opérationnels sont prévenus dès qu'un problème de traitements impacte les données dont ils ont l'utilisation, avant que cet incident n'ait une répercussion négative sur leur activité. Ils n'ont plus à constater le matin les coupures de services de certaines applications ! « Les maîtrises d'ouvrage, au sein des directions opérationnelles, sont particulièrement sensibles à l'apport de Visual TOM en termes de fiabilité et de qualité des traitements, » conclut Laurent Phalippou. « Lorsqu'elles demandent aujourd'hui aux Etudes de mettre à leur disposition une nouvelle fonctionnalité ou de programmer un nouveau flux de données, elles s'enquièrent de savoir si le nouveau traitement sera intégré à l'ordonnanceur. Chez Elior, l'impact de Visual TOM a largement dépassé les frontières de la DSI. »

Elior en Bref

Créé en 1991, Elior est le troisième opérateur en Europe de la Restauration sous Contrat et des services qui y sont associés. Le Groupe, qui a réalisé en 2007 un chiffre d'affaires de 3,25 milliards d'euros, occupe des positions de premier plan en Restauration Collective et Facilities Management d'une part et en Restauration de Concession et Travel Retail d'autre part. Ses 63 000 collaborateurs servent chaque jour 2,8 millions de clients dans près de 13 500 restaurants et points de vente implantés dans 15 pays. Entreprise responsable, Elior est adhérent au Pacte Mondial des Nations Unies depuis 2004.

Pour en savoir plus : http://www.elior.com/

Absyss – 15/17, Boulevard du Général de Gaulle 92120 Montrouge
33.1.40.84.89.01 – 33.1.40.84.88.40
www.absyss.com – info@absyss.com