

L'OREAL optimise l'impact de ses communications clients grâce à OpenText

Leader mondial de la beauté, L'Oréal est présent dans 130 pays sur les cinq continents. Le groupe s'est donné pour mission d'offrir le meilleur de l'innovation cosmétique aux femmes et aux hommes du monde entier dans le respect de leur diversité.

L'Oréal assoie sa présence globale via 27 marques, avec plus de 77000 employé(e)s sur les 5 continents. La Mission de L'Oréal consiste à proposer à ses clients le meilleur niveau d'innovation sur le secteur des cosmétiques, tout en respectant des standards élevés d'éthique et de diversité. Par la richesse et la variété de son portefeuille de marques, L'Oréal a l'ambition de couvrir tous les territoires de la beauté et de répondre à l'infinie diversité des aspirations des consommateurs du monde entier.

L'Oréal est spécialisé dans les produits cosmétiques, les produits de soins dermatologiques grand public et la cosmétique active par les marques proposées en pharmacie. La firme propose également des articles professionnels pour les coiffeurs et des produits de luxe. Le groupe participe aussi dans d'autres secteurs d'activités comme la chimie, la santé, la publicité ou les activités de mécénat. L'Oréal a pour ambition de séduire un nouveau milliard de consommateur à travers le monde.

Un tel engagement auprès d'une clientèle mondiale place la composition documentaire multicanal au centre des exigences SI/métier. Les documents en question exigent une communication et une traçabilité optimales, en adéquation avec l'ERP central de l'éditeur SAP.

Enjeu de taille

Les factures, bons de commande, bons de livraisons, étiquettes-produit forment un axe de performance et un media de communication essentiels à la productivité de l'entreprise. Or la solution en place n'apportait pas la pertinence et l'évolutivité escomptées.

En effet, la solution en place imposait l'adaptation de plusieurs modèles de documents par pays. Ainsi, la recherche d'une solution plus évolutive et flexible s'est avérée nécessaire.

SECTEUR D'ACTIVITÉ

Beauté, Cosmétique

CUSTOMER

L'Oréal

OBJECTIFS MÉTIER

- Edition des étiquettes sur différents types de systèmes, en conformité avec le paysage système existant (Flexnet ; SAP)
- Rationalisation et harmonisation des modèles pour la gestion des documents multilingues
- Mise en place d'une solution intégrée et robuste sans impact opérationnel
- Mis en place d'un standard international sur plus de 25 usines

SOLUTION

- SAP® Document Presentment

DES GAINS INCONTESTABLES

- Optimisation des modèles (réduction par 40%). Passé de 93 formats à 43.
- Réduction du cout de maintenance de 20% par an
- Mise en place d'un outil central a permis un meilleur contrôle des documents sortants et une prise en main rapide pour faire des modifications en cas de problème, dans le monde entier.
- Réduction du nombre de formulaire de 30%

« La mise en place de la solution OpenText nous a permis de rationaliser et unifier nos modèles documentaires multilingues à travers une solution centralisée, robuste et parfaitement intégré dans notre paysage système.

Le travail d'optimisation du contenu documentaire nous a permis de mieux répondre aux attentes de nos métiers à travers un maquetage rapide et probant des nouveaux modèles, une rapidité de développement nous permettant d'accélérer la communication client et une solution technique extrêmement fiable adaptée à des environnements de production très critiques ».

CITATION DE MME MASERO, INFORMATION SYSTEM COMPETENCE CENTER DIRECTOR

Sélection de « Document Presentment by OpenText »

C'est dans un souci de traçabilité, d'efficacité et de transparence, valeurs véhiculées dans son entreprise, que le groupe L'Oréal fait appel à OpenText en septembre 2011 pour optimiser sa composition documentaire en lançant le projet Papyrus.

L'objectif de ce projet était de se doter d'un outil performant, centralisé et unique pour le paramétrage de la composition de l'ensemble des documents de facturation et de logistique industrielle à travers le monde. C'est dans cette perspective que l'Oréal a choisi la solution « SAP Document Presentment » pour assurer la gouvernance totale de ses documents sortants.

Le projet de mise en place de la solution fut découpé en plusieurs phases. La phase « Pilote », démarrée en Juin 2012, consiste en la construction d'un socle éditique basé sur un échantillon de 10 documents (factures multilingues provenant de SAP ; étiquettes provenant de Flexnet). Avec des résultats rapides, probants concernant la rationalisation des documents et l'optimisation des développements via une prise en main aisée, le projet avance rapidement.

Les Déploiements de la logistique Industrielle (Flexnet) et Billing (SAP) se font ensuite en parallèle, grâce entre autres à l'intégration native de la solution avec SAP.

La solution a rapidement permis à L'Oréal d'atteindre ses objectifs-projet tout en demeurant transparente vis-à-vis de ses utilisateurs et de son paysage informatique.

Une Editique transactionnelle évolutive

Pour la composition et distribution de ces documents, L'Oréal a fait appel à l'éditeur OpenText chargé de rationaliser les modèles documentaires employés et de s'intégrer aisément avec un existant très hétérogène (différents systèmes d'impression ; environnement multilingue, ERP & legacy...).

Document Presentment a rapidement permis la création et la présentation automatique des documents dans des formats dynamiquement ajustables à destination des clients, partenaires et fournisseurs de l'Oréal. La solution a également permis la réduction significative des coûts attenants à cette création documentaire ainsi que la simplification de ses processus.

L'Oréal dispose désormais d'une solution particulièrement évolutive. En effet, Document Presentment permet, via l'activation de fonctionnalités modulaires, la nette amélioration de la communication-client et de l'expérience métier :

- Factures personnalisées, campagnes multi-canal ciblées
- Création de messages et de correspondances sur mesure via des modèles flexibles
- Contrôle total des informations en multi-canal (print, email, fax, mobile...)