

Témoignages de Céline Vermersch

Business Process Owner - partie ventes du Groupe Atlantic

de Martha Do Vale Matos

IT Process Owner - partie ventes du Groupe Atlantic

et de Frédéric Maindron

Directeur de domaines informatiques du Groupe Atlantic

Groupe Atlantic : une simplification de la tarification, des réclamations et des contrats avec S/4HANA et Vistex



Céline Vermersch



Martha Do Vale Matos

En bref :

Le Groupe Atlantic est le spécialiste des solutions de confort thermique, fondé en 1968.

Quatorze marques dans quatre domaines : le chauffage, l'eau chaude sanitaire, la climatisation, la ventilation.

Quelques chiffres :

- Chiffre d'affaires : 2,7 milliards d'euros.
- 11 000 collaborateurs.
- 8 millions d'appareils produits par an.
- 28 sites industriels.

Le Groupe Atlantic, spécialiste des solutions de confort thermique, a implémenté S/4HANA, à partir de 2017, mais la solution standard n'était pas en mesure de gérer un processus relativement complexe : les réclamations de ses distributeurs, principe par lequel, chaque mois, les distributeurs émettent des demandes d'avoirs pour bénéficier des offres de prix établies par les commerciaux dans notre CRM Salesforce. « Dans S/4, en standard, nous n'avons effectivement pas trouvé le moyen de traiter ce besoin, en particulier celui du contrôle des données », précise Céline Vermersch, Business Process Owner pour la partie ventes du Groupe Atlantic. Auparavant, l'entreprise utilisait un module développé en interne.

Le Groupe Atlantic a fait appel à Vistex, un fournisseur de logiciels d'entreprise pour gérer les programmes de prix, d'incitations financières, de ristournes, de redevances et des canaux de distribution. « L'idée était d'intégrer les informations issues du CRM et de les contrôler directement dans le module Vistex, afin de générer des avoirs, (« credit notes ») », ajoute Céline Vermersch. Avec la solution, mise en production en novembre 2020, le processus de réclamation a été simplifié et automatisé, de la création de l'accord à la réception de la réclamation, en passant par la validation, la comptabilisation et le règlement.

Concrètement, le processus de gestion des réclamations permet de traiter un énorme volume (environ 300 000 lignes par an pour les trois activités du Groupe), en contrôlant avec précision une tarification complexe en la comparant aux contrats. Il met en avant une vue d'ensemble des erreurs qui peuvent être triées pour répartir le travail entre les équipes internes. Les réclamations peuvent être saisies dans Vistex, à l'aide de l'EDI ou d'Excel, ce qui permet de traiter rapidement de la volumétrie importante.

Des notes de crédit sont générées automatiquement lorsque les contrôles sont positifs et peuvent être envoyées par EDI ou par e-mail en format PDF. « Nous avons fiabilisé nos données et, en utilisant les objets standards de la solution, les flux sont complètement intégrés. En outre, l'ergonomie est simple, les utilisateurs retrouvent celle de S/4 », complète Céline Vermersch. Et pour les clients, tout est transparent : « Ils bénéficient des mêmes services et disposent de restitution Excel, comme auparavant ».

Pour les utilisateurs (quatre pour l'instant, six autres sont prévus à court terme), le changement est plus significatif : « Les fonctionnalités sont plus étendues, ils peuvent paramétrer les écrans, effectuer des contrôles plus approfondis et personnaliser l'affichage. Cela introduit davantage de complexité et d'informations, mais les utilisateurs se sont rapidement appropriés la solution », précise Martha Do Vale Matos, IT Process Owner pour la partie ventes.

Pour Frédéric Maindron, Directeur de domaines informatiques du Groupe Atlantic, le principal point d'attention de ce type de projet concerne l'accompagnement. Le Groupe Atlantic a eu une expérience malheureuse avec un intégrateur qui, au final, ne disposait pas des compétences pour intégrer la solution. Le Groupe Atlantic s'est alors tourné vers les ressources de SAP et Vistex : « Nous avons été très bien accompagnés, depuis la phase avant-vente jusqu'au support ; nous avons établi la confiance avec les équipes SAP Vistex, très disponibles, à l'écoute et force de proposition ». Pour l'heure, le Groupe Atlantic n'a déployé qu'un seul module Vistex et poursuit le déploiement, avec peu de développements spécifiques et l'ajout de nouvelles fonctionnalités, notamment pour améliorer encore les contrôles.