

# RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Migration - Secteur PUBLIC

## Avec Visual TOM, la DSI de l'UGAP gagne en productivité et en réactivité pour relever, le défi de la modernisation de l'achat public en France

Centrale d'achat pour l'État, les collectivités et les hôpitaux., l'UGAP (Union des Groupements d'Achats Publics) a choisi Visual TOM et les services d'accompagnement d'Absyss, pour industrialiser la production de son SI dont la brique principale est l'ERP SAP. Un choix qui facilite la dématérialisation des factures avec fournisseurs et acheteurs, renforçant ainsi l'efficacité de l'achat public.

**Visual TOM répond aux critères techniques exigeants de l'appel d'offres**

L'UGAP s'appuie sur un système d'information performant, basé sur les solutions SAP. « **Au départ, alors que nous n'utilisions que l'ERP, nous pouvions nous satisfaire d'un environnement mono-serveur,** » explique Philippe Fleury, Responsable du Département Administration des Infrastructures Métiers à la DSI de



### À propos de l'UGAP

EPIC (Etablissement Public Industriel et Commercial), créé en 1985, l'UGAP (Union des groupements d'achats publics) est placé sous la double tutelle du ministre chargé du budget et du ministre chargé de l'éducation nationale. Seule centrale d'achat public « généraliste » française, l'UGAP propose aux administrations, aux organismes publics, aux collectivités et aux hôpitaux des fournitures de bureaux, du matériel informatique, du mobilier, du matériel médical, des véhicules et des services (maintenance des ascenseurs, déménagement, etc.).

*l'UGAP. « Mais nous sommes devenus multiserveurs et multi-OS au fil des évolutions stratégiques de notre SI, évolutions nécessaires pour relever les nouveaux défis métiers de l'UGAP en matière d'achat public. Par exemple, le lancement dès 2004 de notre politique de dématérialisation fiscale des factures, l'ouverture de notre site de e-commerce avec SAP CRM en 2006, le déploiement d'un extranet fournisseurs, la mise en place de la Business Intelligence SAP BW... »*

Arrivée aux limites de son ancien ordonnanceur mono-serveur et dans l'objectif de rationaliser une production informatique complexifiée par la multiplicité des procédures manuelles et des outils propriétaires (lanceur de traitement séquentiel SAP ou ordonnanceur intégré de la solution de sauvegarde...), la DSI de l'UGAP décide en 2010 de lancer un appel d'offres public. Un appel d'offres remporté par Absyss, qui a produit la meilleure réponse à l'ensemble des critères, financiers comme techniques : solution multi-OS et multi-applications, certification SAP et capacité à intégrer les Process Chain SAP BW, pilotage multipostes, gestion centralisée de l'ordonnancement, télé-exploitation...

## Des services conformes aux attentes et des engagements parfaitement respectés

L'appel d'offres comprend également un important volet Services, portant sur : l'accompagnement à la migration de l'équipe d'exploitation de la DSI de l'UGAP, le transfert opérationnel de connaissances, auprès de l'équipe d'exploitation et du prestataire externe chargé de la télé-exploitation de nuit et des week-ends, et enfin, sur le long terme, un support technique de qualité, 6 jours sur 7, avec engagement de type SLA sur la résolution des incidents.

*« Le professionnalisme du consultant d'Absyss, sa grande disponibilité, sa capacité d'adaptation à notre contexte métier et aux particularités de l'ancien ordonnanceur, nous ont permis de réussir la migration vers Visual TOM, dans les délais requis de 3 mois, pour une exploitation de l'outil dès février 2011, »* souligne Alberto De Paoli, responsable d'Exploitation. *« L'ordonnanceur d'Absyss présente une ergonomie très intuitive et la formation utilisateurs dispensée a rendu les équipes opérationnelles et autonomes, en quelques jours seulement. Quant au service support d'Absyss, nous avons grandement apprécié sa réactivité : les réponses sont apportées dans la journée, conformément aux engagements d'Absyss. Notre satisfaction, relative au projet de migration, nous a conduit à commander une prestation complémentaire d'optimisation de notre ordonnancement, qui commence à porter pleinement ses fruits. »*

### « Grâce à Visual TOM, nous avons amélioré notre qualité de service »

Aujourd'hui, **Visual TOM** automatise quotidiennement quelques 1 500 traitements, répartis sur 7 environnements hétérogènes. Près de 20 % de ces traitements sont jugés très sensibles pour le cœur de métier. Par exemple, les traitements liés à la facturation, ceux concernant la mise à jour des catalogues (160 000 références produits et services sont proposés), les échanges dématérialisés (72 000 factures clients et 285 000 factures fournisseurs émises par an)...

*« Visual TOM nous offre une vraie vision temps réel de notre production, qui répond pleinement à nos attentes, »* poursuit Philippe Fleury. *« Nous bénéficions*

*d'une gestion centralisée et harmonisée de notre production. Grâce au pilotage multipostes, chaque personne de l'équipe d'exploitation accède depuis son poste de travail au tableau de bord de contrôle de la production de Visual TOM. Leur présentation graphique, par codes couleurs, permet d'identifier instantanément toute erreur de traitement. Nous pouvons désormais intervenir dans les 5 à 10 minutes, avant même que l'erreur n'ait une incidence auprès des opérationnels. Auparavant, il nous arrivait que ce soit les opérationnels eux-mêmes qui nous signalent une erreur, passée inaperçue à notre niveau, car les contrôles nécessitaient d'accéder à différents outils et de rafraîchir de nombreuses interfaces. Grâce à Visual TOM, nous avons beaucoup amélioré notre qualité de service. »*

### « Nous estimons avoir gagné 50% de temps sur la mise en production »

*« L'industrialisation de notre production avec Visual TOM a radicalement changé la « vie » de l'équipe d'Exploitation tant au niveau des contrôles qu'au niveau de notre méthodologie de conception et de planification, »* renchérit Alberto De Paoli. *« Nous estimons, dans le cas des applications multiplateformes, avoir gagné 50% de temps sur la mise en production. Nous avons désormais le réflexe d'ordonnancer, via Visual TOM, tout ce qui est possible : les sauvegardes, qui ont gagné en fiabilité, mais aussi des procédures d'exploitation, comme les mises à jour de tables SAP, le changement d'heure sur les serveurs, etc. »* Ces gains en productivité, en réactivité et en qualité permettent à la DSI de mieux servir les enjeux métiers de l'UGAP. *« Le déploiement de la politique de dématérialisation par exemple, qui se traduit par un volume croissant de factures électroniques à échanger, n'est plus perçue comme un casse-tête à résoudre, »* conclut Philippe Fleury. *« Visual TOM a également facilité la mise en production de la nouvelle version de notre site de e-commerce, en janvier 2012, qui nécessite des échanges de données batch entre différents serveurs, pour proposer de nouveaux services à nos quelques 10 000 clients en ligne.*

Pour plus de renseignements : [www.absyss.fr](http://www.absyss.fr)