



INFORMATION PRESSE

Mots clés : planification / formation / CRM

Paris, le lundi 10 novembre 2003

La CEGOS renforce sa logistique avec OPTI-TIME, la suite logicielle éditée par DELIA SYSTEMS

• Le logiciel de planification OPTI-TIME permet à la CEGOS de répondre plus vite à ses clients demandeurs de formation. • En liaison étroite avec le Centre de relation client équipé d'un CRM, OPTI-TIME aide à planifier et affecter les consultants, dans un objectif de réactivité et de « juste à temps ». OPTI-TIME a donné un premier retour sur investissement constaté en l'espace de 18 mois.

La planification opérationnelle réactive

« Nous avons été séduits par l'aspect préventif, mais aussi curatif de la planification OPTI-TIME », confie Laurent MORESCO, directeur e-business à la CEGOS. Par son aspect temps réel, OPTI-TIME est capable de proposer rapidement des affectations de consultants, sous contraintes de disponibilités, de compétences requises, de champ d'intervention, de situation géographique, etc.

L'activité de formation de la CEGOS en chiffres : formations interentreprises, intra et sur mesure.
Pour l'activité interentreprises, 650 formations au catalogue avec 7 500 dates de sessions ; 300 consultants et 500 consultants vacataires ; 35 000 stagiaires formés en formations interentreprises chaque année en France, plus de 60 000 en formations intra et sur mesure.

Dès 2000, la CEGOS se dote d'une plate-forme de relation client et d'un logiciel de CRM, puis d'un site web pour les inscriptions et réservations en ligne. Ce renforcement de la relation client, de l'écoute de la demande et du conseil aux acheteurs et stagiaires permet alors d'établir deux constats : « Nous manquions de réactivité face à la demande de création de nouveaux stages et nous devons améliorer le respect du calendrier, un critère important au regard des attentes de nos clients », analyse Laurent MORESCO.

Au même moment, les fonctions d'ordonnancement et de lancement des formations étaient instrumentées à la hauteur des engagements de réalisation à atteindre, c'est-à-dire : aucune annulation de stages de formation par manque de ressources et surtout l'affectation des bonnes ressources au bon moment et au bon endroit. La mise en place d'un logiciel d'aide à la planification et à l'affectation des ressources, en particulier pour planifier de façon fiable les consultants, a donc fait l'objet d'un cahier des charges particulièrement ambitieux.

Le choix s'est vite porté sur OPTI-TIME dont le moteur de planification temps réel est dédié à la production de services.

OPTI-TIME : un rapide retour sur investissement

« Avec OPTI-TIME et le travail réalisé par les équipes Logistique, nous avons éliminé les annulations par manque de ressources adéquates, à la plus grande satisfaction de nos clients. Nous avons aussi amélioré les plannings et les affectations des consultants, en particulier grâce à une meilleure répartition de leur charge », indique Laurent MORESCO et « le délai de planification d'une nouvelle session de formation est de deux jours contre quinze jours auparavant », poursuit-il. Tout ceci a contribué à réduire les coûts de production des stages de formation.

En conséquence, l'amortissement d'OPTI-TIME (licence et intégration) est inférieur à trois ans.

Enfin, puisque tout le projet partait de la relation client, la boucle est bouclée : « *Le discours des commerciaux, maintenant débarrassés des soucis logistiques, se tourne résolument vers le conseil aux responsables formation, aux DRH et aux stagiaires* », souligne Laurent MORESCO.

Une intégration à l'ensemble du système d'information

La suite logicielle OPTI-TIME a été déployée avec le concours d'un intégrateur durant près de dix-huit mois. « *La modélisation des contraintes reste l'aspect primordial pour le succès de ce type de projet. Il faut être prêt à mobiliser de réelles compétences de planificateur ; nos équipes Logistique ont assuré un rôle majeur dans le dispositif. Il faut aussi accepter que certaines contraintes sortent du domaine paramétrable* », conseille Laurent MORESCO.

Le développement des interfaces vers le back office et le front office, purement technique, s'effectue sans contraintes majeures. Au total, l'équipe projet aura mobilisé moins de dix personnes, les phases les plus critiques absorbant quatre personnes de la CEGOS en assistance à la maîtrise d'ouvrage.

À propos de la CEGOS. Avec plus de 156 M€ de chiffre d'affaires en 2002 et 1200 salariés, la CEGOS est leader européen de la formation et compte parmi les principaux cabinets de conseil européens. Le groupe, initialement français, s'est développé dans 12 pays : Espagne, Italie, Portugal, Grèce, Grande-Bretagne, Allemagne, Suisse, République tchèque, Pologne, Hongrie, Chine, et récemment au Maroc. CEGOS France est certifiée ISO 9001 pour ses activités formation, conseil et recrutement ainsi que OPQCM (conseil en management) et OPQF (formation).

À propos de DELIA SYSTEMS. Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS emploie aujourd'hui 38 personnes. Le département de Recherche & Développement, basé à Caen, regroupe 16 personnes. Le siège social et l'équipe commerciale sont situés à Paris. DELIA SYSTEMS compte une trentaine de clients grands comptes, dans des secteurs d'activité aussi variés que la maintenance aéronautique (AIR FRANCE, DASSAULT, EMIRATES, HELISIM, TAT INDUSTRIES...), la santé (CHU Rouen, CHU Bicêtre, Hôpitaux Universitaires de Genève...), la formation (AIR FRANCE, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA...), les services clientèle (CARREFOUR, DOMOSERVICES, GENERALE DES EAUX...), les sociétés de services (ANAES, MULTIBURO), ainsi que l'univers des médias (IMEDIA, RSR).

Relations presse : Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, michelle.amiard@agence-C3M.com

Sophie Daudignon, sophie@agence-C3M.com

DELIA SYSTEMS

Tél. : 01 56 62 23 23

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY
elisabeth.gendry@deliasystems.com