

# Services Conseil oto inc.

otoPortrait<sup>mc</sup>

1. **Industrie:** Haute technologie
2. **Secteur:**
3. **Budget annuel:** Près de 250 M\$ en 2004
4. **Nombre d'employés:** 1 200
5. **Bureaux :** 20 succursales à travers le monde, réparties en Amérique, en Europe, en Afrique, au Moyen-Orient et en Asie
6. **Compétition :** Plusieurs firmes de recrutement en technologie de l'information
7. **Modules:** Suite e-Business d'Oracle version 11.5.10.2 (modules de gestion financière, de gestion de la distribution et de la logistique, de la gestion des relations client, de la gestion de la production), base de données Oracle version 10g
8. **Type de service:** Soutien fonctionnel.

## Défis / Problématiques

L'équipe interne de **Notre Client** n'arrivait pas à assurer un suivi régulier des problèmes liés à son environnement Oracle. Résultat : Environ 80 incidents (« tickets ») non résolus! En outre, **Notre Client** devait rajouter à son équipe Oracle, composée d'une quinzaine de personnes à travers le monde, l'expertise fonctionnelle et linguistique qui lui manquait en Amérique du Nord.

## Particularités

**Notre Client** opère plusieurs bureaux à travers l'Amérique du Nord. Cela nécessite une présence physique occasionnelle du conseiller d'**oto** dans certains de ces bureaux, donc une flexibilité à voyager à l'internationale. Le conseiller d'**oto** doit également s'insérer dans une équipe multilingue et multiculturelle.

# Services Conseil oto inc.

## Solutions / Description du Projet

En 2 mois, le conseiller d'**oto** a diminué le nombre d'incidents en cours de 80 à moins de 10. Aujourd'hui, ce nombre se maintient entre 2 et 4.

Le conseiller d'**oto** est le leader logistique pour l'Amérique du Nord chez **Notre Client**. Il doit, dans le cadre de ses fonctions, vérifier et valider les processus d'affaires existants et organiser l'approbation des nouveaux processus auprès des utilisateurs finaux. Il a également dû participer au projet de migration de la base de données de **Notre Client** vers un autre serveur, afin de la détacher du serveur de Converse, la corporation-mère. Ce projet s'est effectué en 6 mois et dans le respect des échéanciers.

Le conseiller d'**oto** assiste **Notre Client** dans la réalisation de projets ponctuels (e.g. implantation du module Qualité), l'introduction de nouvelles fonctionnalités et le soutien quotidien des modules de gestion de la distribution, de la logistique, de la production, ainsi que du soutien de l'intégration avec les modules de gestion financière.

Le conseiller effectue également le soutien des modules de gestion des relations client (CRM). Il effectue le soutien post-implantation d'Oracle du bureau de New-York, ainsi que la formation des utilisateurs.

## Bénéfices

**Notre Client** a réalisé plusieurs bénéfices en s'alliant avec **oto**:

1. L'amélioration de la qualité et du niveau de service aux utilisateurs internes d'Oracle en réduisant le nombre d'incidents en cours de 80 à moins de 5;
2. La disponibilité d'une expertise fonctionnelle et linguistique;
3. La gestion des transitions technologiques en facilitant l'implantation des modules d'Oracle, en soutenant son environnement Oracle et en facilitant le transfert de connaissances grâce à une formation concrète et adaptée aux besoins de ses utilisateurs.

# Services Conseil oto inc.

## À propos de Services Conseil oto Inc.

Fondée en 1991, **Services Conseil oto inc.** est une société d'experts-conseils reconnue pour sa compétence en matière de livraison de la Suite e-Business d'Oracle à travers le Canada. **oto** regroupe un important contingent de conseillers expérimentés, spécialistes de la Suite e-Business d'Oracle et employés à temps plein, qui offre l'éventail des services professionnels associés à l'implantation, au transfert de connaissance et au soutien post-implantation de la Suite e-Business d'Oracle.

## Contact d'oto:

*Fadi NAHAS*

### **Services Conseil oto Inc.**

Tél.: 514-457-3690, poste 126

888-446-7906, poste 126

Télec.:514-457-1331

[fadin@oto.com](mailto:fadin@oto.com)

[www.oto.com](http://www.oto.com)