

Services Conseil oto Inc.

otoPortrait^{mc}

1. **Industrie:** Manufacturier
2. **Secteur:**
3. **Fondée :** 1957
4. **Revenus annuel :** 650 millions de dollars US
5. **Nombre d'employés:** Plus de 700
6. **Bureaux :** 15 usines répartis au Canada, aux États-Unis et au Mexique
7. **Modules:** Suite e-Business d'Oracle version 11.5.10 et BD 10g, Marketing, Field Sales, Tele Sales, Order Management, Financials, Process Manufacturing, Service, Intelligence d'affaires
8. **Type de service:** Support technique à distance et support fonctionnel sur le site

Défis / Problématiques

Le client éprouvait de la difficulté à :

1. Subvenir aux besoins de soutien des ses utilisateurs;
2. Capitaliser sur la valeur du système Oracle afin d'en améliorer son retour sur investissement.

Particularités

Le client possède 15 usines à travers l'Amérique du Nord. Cela implique un service à distance efficace qui permette d'accommoder les différents fuseaux horaires à travers l'Amérique. Le siège social de l'entreprise est situé à Mississauga, en Ontario.

Solutions et description du projet

Les objectifs du client consistaient à retirer le plus de valeur possible de son système Oracle, à rendre ses utilisateurs le plus autonome possible en moins de 6 mois et à assurer que ses utilisateurs s'approprient leur nouvel outil de travail.

Il était nécessaire :

- D'effectuer la transition du support Oracle de son ancien fournisseur vers **oto**;
- De réduire les centaines de demandes de service pour des incidents non résolus à un volume acceptable. Certains de ces demandes de service dataient de plus de 200 jours;
- De fournir du support rapide aux utilisateurs, répartis à travers l'Amérique du Nord, afin de résoudre leurs problèmes spécifiques et de les former sur les manières d'utiliser efficacement Oracle;
- De documenter la façon dont Oracle était actuellement configuré;



Services Conseil oto Inc.

- D'effectuer la réingénierie de l'environnement de soutien TI Oracle au complet, incluant les outils techniques, les métriques, ainsi que les procédures, les pratiques, les méthodes de travail;
- De participer au mappage des processus d'affaires et à l'analyse des écarts pour mieux comprendre et prioriser les éléments Oracle et les utilisateurs clés;
- De concevoir et d'exécuter, selon les besoins des utilisateurs, une stratégie de formation Oracle sur mesure à travers les 15 usines réparties en Amérique du Nord.
- De proposer un plan Oracle en ligne avec la vision corporative du client, les priorités d'affaires et les objectifs mentionnés plus haut.

Bénéfices du client

en s'alliant avec **oto**, le client a pu réaliser plusieurs bénéfices, dont:

- Un environnement Oracle qui fonctionne en douceur;
- Une réduction des coûts de support de leur environnement Oracle;
- L'accès à une expertise fonctionnelle et technique manquante.

À propos de Services Conseil oto Inc.

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** compte près de trente (30) consultants sénior à temps plein, qui offre l'éventail des services professionnels associés à l'implantation, le transfert de connaissance et le support post-implantation d'Oracle.

Contact d'oto

Fadi NAHAS

Services Conseil oto inc.

Tel: 888-446-7906 Poste: 126

Fax: 514-457-1331

fadin@oto.com

www.oto.com

