

DOUILLOT John

Campari International SAM



Rapport préliminaire de stage

MASTER 2 MIAGE NTDP
2008/2009

Tuteur de stage : M. CRESCENZO
Maitre de stage : M. MONDOU

Sommaire

Contexte du stage	
Présentation du Groupe Campari	3
Présentation de Campari International	4
Objectifs du stage et réalisation	
Sujet principal du stage	
Travel Management	5
Time Management	5
Autres missions effectuées	
Microsoft SharePoint	6
SAP BW Ventes	6
Plan de travail prévisionnel	
Travail déjà effectué	
Travel & Time Management	8
Microsoft SharePoint	9
SAP BW Ventes	10
Travail prévu pour les prochaines semaines	
Travel & Time Management	11
Microsoft SharePoint	11
SAP BW Ventes	11

Contexte du stage

Présentation du Groupe Campari

Le groupe Campari a été fondé par Gaspare Campari en 1860 en Italie, plus précisément dans la banlieue milanaise, a Sesto San Giovanni.

Le groupe a évolué au fil des ans pour posséder à l'heure actuelle, après de nombreuses fusions et/ou acquisitions, un portefeuille d'une quarantaine de marques distribuées régionalement ou mondialement. Ce groupe est actuellement le sixième mondial de l'industrie des vins et spiritueux derrière Diageo, Pernod-Ricard, Bacardi, Fortune Brands et Brown/Forman.

A l'intérieur de ce conglomérat, les produits sont repartis en trois segments :

- Les spiritueux, parmi lesquels on trouve différentes marques d'amer, de vodka, de whisky, d'ouzo, de liqueur ou bien de tequila.
- Les vins, majoritairement français et italiens.
- Les boissons sans alcool.



Portefeuille des marques du Groupe Campari avec les spiritueux en haut, les vins en bas à gauche et les boissons sans alcool en bas à droite.

Afin de mieux répondre à la demande des marchés mondiaux, le groupe Campari est à l'heure actuelle découpé en cinq unités distinctes :

- Italie
- Brésil
- Etats-Unis
- Europe de l'Ouest (Allemagne/Suisse/Autriche/Belgique/Luxembourg)
- International (tous les pays restants).

Le groupe Campari emploie actuellement 1500 personnes à travers le monde et il est listé à la Bourse de Milan depuis 2001 (S&B/MIB qui est l'équivalent du CAC 40 de la Bourse de Paris). Le groupe vient de racheter mi-avril à Pernod-Ricard le whisky du Kentucky Wild Turkey.

Présentation de Campari International

Campari International est opérationnel depuis fin 1995 à Monaco dans l'immeuble du Gildo Pastor Center. Cette division est responsable des marchés internationaux non couverts par les autres unités existantes, mais également du duty-free au niveau mondial.

Cette division est axée sur les activités de marketing et de contrôle des ventes. Elle emploie 450 personnes et le responsable est Enzo Casati.

Afin d'être toujours au plus près de la clientèle, des bureaux représentatifs ont été créés, tout en restant sous le giron de Campari International. Ils sont situés :

- Région Europe du Nord et de l'Ouest : *Monaco*.
- Région Europe Centrale et de l'Est : *Varsovie (Pologne)*.
- Région Europe du Sud, Asie Occidentale et Afrique : *Athènes (Grèce)*.
- Région Asie / Pacifique : *Shanghai (Chine)*.

On y ajoutera également deux autres bureaux à Johannesburg (Afrique du Sud) et Tokyo (Japon), plus des bureaux spécifiques duty-free situés à Miami (Etats-Unis) et Dubaï (Emirats Arabes Unis).

Mon stage se déroule donc dans le service informatique de Campari International qui est chargé de gérer, optimiser et de s'assurer du bon fonctionnement de toute la partie informatique de l'entreprise aussi bien au niveau technique (réseau, machines, téléphonie...) qu'applicatif (SAP, suite Microsoft...). Il est composé à l'heure actuelle de trois personnes, un responsable, un administrateur réseau et un spécialiste système et helpdesk.

Objectifs du stage et réalisation

Sujet principal du stage

Lors de ce stage de six mois, j'ai trois missions à effectuer. La principale, celle indiquée sur ma convention de stage étant un travail d'implémentation sur l'ERP utilisé chez Campari International, le célèbre SAP.

Les deux modules concernés sont « Time Management » et « Travel Management ». Ils permettent notamment la gestion des notes de frais et des absences des salariés.

Le personnel de Campari International se déplaçant très fréquemment à travers le monde dans de multiples pays, il s'avère donc nécessaire de gérer au mieux les dépenses et les absences liées à ces déplacements car il n'y a aucun outil actuellement qui permet de le faire correctement.

Travel Management

À l'heure actuelle, les réservations de billets de train et/ou d'avion sont réalisées chez le fournisseur exclusif American Express par la réceptionniste de chez Campari International. Une fois le voyage réalisé, les notes de frais sont envoyées à son propre responsable pour validation puis au service comptable pour vérification et remboursement des dépenses. Actuellement, le voyageur peut également demander à la trésorière une avance de devises s'il voyage dans des pays qui n'utilisent pas tout le temps la carte de crédit (notamment pour les taxis).

Il a fallu donc simplifier le processus et optimiser les temps de réaction afin que tout cela prenne le moins de temps possible et facilite la vie de tous. Le module présent dans SAP correspond le mieux aux demandes de Campari International, il a donc été choisi ici.

Les principales requêtes de Campari International étant une gestion de la demande de voyage, l'employé saisit la date, le lieu et la raison du voyage puis la validation est effectuée par le responsable du possible voyageur ainsi que la définition d'un flux précis pour le remboursement des frais après le voyage (différentes validations).

Time Management

Actuellement, si une personne est absente pour n'importe quelle raison (voyage d'affaires, vacances ou maladie), elle doit en informer la réceptionniste qui intègre ensuite les données dans le calendrier partagé de Campari International à Monaco. Avec ceci, la

gestion des tickets restaurant (2 par jour de présence par employé) est très difficile pour la personne en charge de la comptabilité.

Dans un souci de transparence, mais également d'information auprès des autres salariés de tous les bureaux représentatifs, il a été décidé d'implémenter ce module.

Ces deux modules ne sont pas complètement indépendants, mais peuvent communiquer entre eux si nécessaire, notamment une fois que le salarié a rempli une demande de voyage et que celle-ci a été acceptée par son responsable, les dates d'absences seront automatiquement remplies dans la partie Time Management et le compte de l'employé sera débité du nombre de tickets restaurant correspondant.

Autres missions effectuées

Microsoft SharePoint

Une autre mission que j'ai effectué est l'implémentation du logiciel Microsoft SharePoint. Ce dernier est une plate-forme de travail collaboratif pour les différents services de Campari International.

En effet, afin d'avoir accès plus facilement aux données de la société, mais également pour désengorger les boîtes mails de Lotus Notes et toujours avoir la dernière version d'un document sous la main, il a été décidé d'implémenter ce logiciel. Une autre caractéristique de cet outil est que l'on pourra y ajouter les projets en cours qu'ils soient propres à un service ou transverses avec les droits restreints sur le « site » créé. Campari International possédant déjà le logiciel Microsoft Office Communicator (messagerie instantanée avec vidéo et partage de fichiers en ligne), il en sera d'autant plus intéressant et utile que ces deux logiciels pourront être liés et faciliter la vie des utilisateurs du système.

SAP BW Ventes

La troisième mission qui m'a été allouée est un travail d'analyses des ventes. Le suivi des ventes est un facteur très important pour Campari International. Une classification a été créée en 2007 afin de correspondre au plus proche au marché. Elle est découpée en 3 statuts :

- *Statut A* : Marché de grande ampleur pour la marque : étude des ventes aux distributeurs et des ventes des distributeurs.
- *Statut B* : Marché de moyenne ampleur : étude des ventes aux distributeurs.

- *Statut C* : Marché mineur : somme des ventes aux distributeurs de tous les pays restants où l'on vend ces produits.

Cette étude est réalisée pour chaque produit majeur du groupe, mais il peut y avoir certains cas particuliers (par exemple l'étude pour la vodka SKYY contient la vodka pure, les infusions et les senteurs tandis que la vodka SKYY Blue est traitée à part car elle ne concerne pas du tout les mêmes pays). On y trouve par exemple le Campari, les vins pétillants Cinzano...

Cette classification aurait dû être mise à jour à la fin de chaque année, mais cela n'a pas été le cas, les transactions sous SAP chargées de le faire n'ont pas été utilisées ou le faisait mal. J'ai donc été chargé de remettre tout d'un coup afin que les assistantes du back-office puissent réaliser correctement leur suivi.

Plan de travail prévisionnel

Travail déjà effectué

Travel & Time Management

Le procédé pour implémenter Travel & Time Management a été lancé en septembre 2007. Une présentation des modules a été effectuée par une société de consulting, mais selon une directive du groupe, il s'est avéré que l'équipe de consultants a été changée et les nouveaux ont proposé un modèle de réalisation dans le courant de l'hiver 2008.

Le processus a donc été réalisé de nouveau depuis le début avec une réunion de lancement dès le début de mon stage en compagnie des consultants italiens, mais aussi des interlocuteurs des services de ressources humaines, comptabilité et informatique. Les consultants nous ont décrit les modules et nous ont proposé un nouveau modèle de réalisation ainsi qu'un cahier des charges basé en partie sur les documents produits par les premiers consultants.

Mon travail a donc été de lire, vérifier et corriger ce cahier des charges pour l'adapter aux nouvelles demandes de Campari International. Une spécificité pour le module Travel Management a été de créer et de mettre à jour le flux de validation des demandes de voyages mais aussi des validations des remboursements post-voyage. Pour le module Time Management, Campari International souhaitant un calendrier commun à tous les bureaux représentatifs, j'ai été chargé de collecter tous les jours fériés de tous les pays concernés afin d'implémenter ce calendrier. Des réunions de validation ont été réalisées pendant toute la durée de ce travail afin que tous les acteurs valident les modifications effectuées.

Par la suite, les consultants nous ont proposé une présentation de leur prototype réalisé et nous avons fait quelques demandes d'ajustements afin que cela corresponde pour le mieux à nos demandes, notamment au niveau comptable avec la validation des dépenses sous différents types, chaque cas représentant un traitement particulier :

- Réservation de vol/train avec American Express.
- Avance de devises avant le voyage.
- Paiement avec la carte de crédit de l'entreprise.
- Retrait avec la carte de crédit de l'entreprise.
- Paiement avec la carte de crédit personnelle du salarié.

Microsoft SharePoint

Le premier audit a été effectué avant mon arrivée dans la société. Cependant, après avoir pris en compte les différentes demandes de Campari, les consultants de Noeva, une SSII de Sophia-Antipolis, nous ont proposé un cahier des charges précis auquel les membres du service informatique ont apporté quelques ajustements lors de différentes réunions. Par la suite, un consultant spécialiste a installé le serveur puis un premier site de formation avec quelques options de base pour que l'on puisse s'entraîner à créer toutes les informations dont nous avons besoin.

J'ai donc été chargé de prendre en main et d'insérer les différentes bibliothèques nécessaires pour le bon fonctionnement de ce logiciel, tout d'abord dans un environnement de test, puis dans un environnement que l'on peut appeler de production. De plus, afin que l'on prenne plus facilement en main Microsoft SharePoint, nous avons eu le droit à une formation de deux jours sur les bases de SharePoint. D'autres journées de formation suivront dans les prochains jours afin de répondre plus précisément à nos demandes.

Les bibliothèques ajoutées concernent :

- Un rassemblement des lettres mensuelles d'information mis en ligne par les différents bureaux représentatifs (sur le site et non plus par envoi de mail).
- Une bibliothèque de procédures informatiques à suivre pour les non-initiés (comment mieux utiliser Excel, comment réaliser une capture d'écran avec le logiciel fourni...).
- Une bibliothèque de fichiers de qualité avec les procédures à réaliser si l'on rencontre un problème avec un produit.
- Les modèles Word et PowerPoint aux couleurs de la société.
- Les logos des marques de la société.
- Une bibliothèque contenant les documents internes de l'entreprise (organigramme, présentation de l'entreprise...).
- Un wiki pour les endroits à connaître (restaurants, hôtels...) lors des voyages d'affaires ou alors pour les astuces à connaître chez Campari International.
- Un site de discussions pour que les salariés puissent exprimer leurs envies, désirs et requêtes.

On pourra également trouver un site pour réserver le matériel de chez Campari International (GPS, BlackBerry...) lors de réunions ou lors de déplacements.

Toutes ces options sont disponibles dès la page d'accueil du site SharePoint de Campari International. Dans les autres onglets qui seront réalisés par la suite, nous trouveront les projets par service.

Ce projet est véritablement très intéressant et apportera très certainement une forte valeur ajoutée à l'entreprise, car elle permet de centraliser toutes les connaissances et d'y accéder en seulement quelques clics, mais également le gros plus est que chaque salarié peut participer au site en y ajoutant ses propres expériences, notamment au niveau du wiki ou des sujets de discussion.

SAP BW Ventas

Le travail sur SAP BW (Business Warehouse) où sont disponibles sous format Web les différents chiffres (budget, ventes...) afin de réaliser les rapports de notre choix fût un travail long et minutieux à effectuer. En effet, le procédé a été difficile à comprendre, car il y a beaucoup de caractéristiques propres à Campari International, aussi bien au niveau de la classification des produits que des méthodes de travail.

Une fois la prise en main effectuée, j'ai d'abord récupéré et analysé toutes les données de ventes de 2008 (ventes aux distributeurs et ventes des distributeurs) pour les différentes classes de produits puis ensuite les organiser suivant les critères de sélection de statuts qui avaient été réalisées en 2007.

Ensuite, il a fallu comparer les résultats des statuts obtenus avec ceux qui sont disponibles depuis 2007. Bien évidemment, il y avait quelques différences qui ont été soumises au directeur général afin de prendre la bonne décision (conservation dans le statut normal ou forçage dans un autre statut). Une fois cette rencontre organisée, les nouveaux statuts ont été modifiés dans la table SAP nécessaire et les nouveaux pays où l'on vend ont également été insérés dans cette table afin que cela corresponde bien au marché.

Cependant, le travail ne s'est pas achevé là. De nombreux ajustements ont été nécessaires par la suite, notamment pour la gestion des ventes pour les pays d'Amérique du Sud qui ne sont plus gérés par Campari International mais par la future unité sud-américaine. Il a donc fallu les supprimer de la table, hormis pour quelques exceptions. De plus, certains pays ont dû être forcés à un statut plus élevé pour certaines boissons car le marché y est très porteur (pays baltes notamment). Toutes ces modifications ont été demandées par la suite par les assistantes du back-office et je me suis chargé personnellement d'y répondre.

Travail prévu pour les prochaines semaines

Travel & Time Management

Les consultants italiens vont bientôt nous proposer un second prototype, beaucoup plus abouti que le premier, auquel on demandera les ultimes modifications suite à une réunion. Après cela, nous réaliserons toute une batterie de tests (unitaire, d'intégration, régression et d'acceptation) qui va prendre environ deux semaines.

Ensuite, les consultants nous feront une petite formation afin que l'on puisse nous former au mieux les utilisateurs finaux de l'application (c'est-à-dire approximativement 80% des salariés de Campari International).

Finalement, la documentation précise des modules sera réalisée par nos soins, avant une mise en production espérée au maximum début août. A la suite de cela, une période de support sera mise en place pour le premier mois d'exploitation.

Microsoft SharePoint

La prochaine étape sur cette mission est la formation réalisée par un consultant de toute l'équipe informatique. Il y a trois jours de programmes orientés respectivement customisation, intégration et administration.

A l'issue de cela, les différents sites mis en place seront définitivement ajustés voire créés puis implémentés et les utilisateurs seront formés par nos soins (c'est-à-dire tous les employés de Campari International).

SAP BW Ventes

Cette mission est bientôt finie. En effet, après une rencontre à Milan avec une consultante italienne, les différentes transactions disponibles sous SAP pour réaliser ce programme automatiquement vont être corrigées. Après la réception de son travail, différents tests seront programmés puis les modifications seront montées en production.

Par la suite, hormis quelques modifications demandées par les assistantes du back-office, le travail sera achevé.