



A Propos De DSM

Siège de l'entreprise :
Heerlen, Pays-Bas

Nombre d'employés :
22,000

Domaine d'activité :
Sciences de la vie, produits
nutritionnels, produits chimiques

Marchés cibles :
Industrie Pharmaceutique et
Cosmétique, Transports et Automotive,
Nutrition et Santé, Industrie Electrique
et Electronique

Service WebEx utilisé :
Meeting Center

Client WebEx depuis :
Mars 2002

Les Communications Multimédias Interactives en Temps Réel Accroissent la Productivité des Collaborateurs, Écourtent le Délai de Commercialisation des Produits et Réduisent les Frais de Déplacement Chez DSM

DSM est l'un des principaux fabricants de produits ayant trait aux biosciences, de matériaux à haute performance et de produits chimiques industriels. Fondée il y a un siècle, DSM a évolué de la compagnie minière publique qu'elle était à ses débuts pour devenir un fabricant de produits chimiques expérimenté et dynamique. Chaque année, ses 18 500 collaborateurs lui permettent de réaliser un chiffre d'affaires de 5,6 milliards d'euros. DSM vend sa gamme principale de produits issus de la biotechnologie et de la chimie à l'industrie pharmaceutique, au secteur agro-alimentaire, aux constructeurs automobiles ainsi qu'aux fabricants de composants électroniques.

En tant que grand acteur mondial de l'industrie chimique, DSM doit en permanence optimiser ses interactions avec ses clients, fournisseurs et collaborateurs. Avec ses quelque 200 bureaux dans le monde et ses sites de production répartis dans 40 pays, DSM doit relever un défi : accroître sa collaboration interne et externe sans pour autant augmenter ses coûts ni nuire à la productivité de ses collaborateurs.

Le Défi

Chez DSM, de nombreux projets et initiatives impliquent des équipes géographiquement dispersées. Les défis logistiques et financiers que représentent les réunions physiques imposaient des restrictions en matière de calendrier et d'efficacité. DSM cherchait à optimiser l'interaction et la coordination de ses équipes tout en réduisant ses dépenses ainsi que les périodes non productives consacrées aux déplacements. DSM a identifié plusieurs groupes cibles dont les interactions quotidiennes dépendaient d'une collaboration efficace et pour lesquels l'entreprise estimait pouvoir accroître l'efficacité et réduire les cycles sans augmenter les frais de déplacement ni nuire à la productivité des collaborateurs.

Pourquoi WebEx ? Sécurité, Fonctionnalité et Convivialité

Au début de l'année 2002, DSM en est arrivée à la conclusion qu'elle avait besoin d'une solution fiable et sûre, qu'il serait facile d'utiliser dans l'ensemble de l'entreprise et qui offrirait une vaste gamme de capacités interactives permettant de prendre en compte les réalités des réunions professionnelles. DSM a étudié plusieurs offres et a notamment mis en place quelques projets pilotes avec des utilisateurs internes. Selon Koen Devits, Directeur eBusiness de l'entreprise, « Nous avons choisi WebEx Meeting Center pour sa convivialité, ses grandes capacités collaboratives en temps réel et son excellente sécurité. La plate-forme





« La souplesse des réunions en ligne a été clairement démontrée. Les services informatiques les utilisent à des fins de coordination et de collaboration sur leurs projets, les équipes commerciales pour les validations pré-ventes et l'intensification des contacts avec les clients et, enfin, les équipes de gestion pour organiser des réunions avec des participants se trouvant dans différents pays et services ».

Marcel Mertens
Le Directeur ePTO de l'e-Business



MediaTone nous fournit toutes ces capacités ». Monsieur Devits poursuit : « Dans les secteurs chimique et pharmaceutique, la confidentialité et la sécurité sont extrêmement importantes. Le fait que WebEx prenne en charge le protocole SSL, que l'entrée et la sortie de chaque session soient sécurisées et que les informations ne soient ni stockées ni traçables après la réunion fait vraiment la différence ».

Mise en Œuvre de la Solution WebEx

Etant donné que WebEx fournit des services de communication intégrés, aucune infrastructure physique ni ressources d'installation ne sont requises, les coûts de départ sont négligeables et le service peut être mis en place en quelques jours à peine. A l'origine, l'utilisation de WebEx a commencé sous la forme d'un projet pilote. Les collaborateurs du service e-Business l'employaient à des fins de collaboration interne. Dès le départ, Marcel Mertens, le Directeur ePTO de l'e-Business au sein de la société, a été chargé de 'convertir' l'équipe à WebEx et de mener à bien l'introduction de WebEx Meeting Center dans les autres services et bureaux de l'entreprise, depuis les ateliers de production jusqu'au directoire. Lorsque l'utilisation des services a pris des proportions conséquentes, les équipes et les bureaux ont de plus en plus employé WebEx sur les six continents où est représentée DSM. DSM a également tiré profit des capacités d'intégration de WebEx pour intégrer ce service à son application de calendrier afin de permettre aux utilisateurs de planifier les réunions WebEx dans leurs agendas personnels et d'y assister.

DSM recourt au Meeting Center de WebEx depuis un peu plus d'un an et demi à présent, et ce service est désormais utilisé pour quelques 500 réunions par mois. Etant donné que WebEx dispose de fonctions puissantes et riches permettant de répondre aux besoins de l'entreprise en matière de communications internes et externes, il peut prendre en charge la vaste gamme d'interactions professionnelles de DSM. DSM estime que plus de 25 % de ses réunions WebEx impliquent des partenaires externes. Au sein de DSM, tout le monde a accès au service WebEx, qui compte environ 6 000 utilisateurs réguliers. « La souplesse des réunions en ligne a été clairement démontrée. Les services informatiques les utilisent à des fins de coordination et de collaboration sur leurs projets, les équipes commerciales pour les validations pré-ventes et l'intensification des contacts avec les clients et, enfin, les équipes de gestion pour organiser des réunions avec des participants se trouvant dans différents pays et services », explique Monsieur Mertens.

Les Atouts du Système

Depuis la mise en œuvre de WebEx en mars 2002, DSM a découvert de nombreux avantages dans les domaines d'application initiaux et au-delà.

L'utilisation de WebEx a commencé dans les services informatiques. Aujourd'hui, DSM estime que l'informatique représente 15 % de l'ensemble des réunions de WebEx. Grâce à WebEx, l'équipe informatique a pu réduire de manière spectaculaire ses frais de déplacement et accroître sa productivité en gérant plusieurs mises en œuvre parallèles.



« Le recours à WebEx pour optimiser la communication avec les clients permet d'approfondir les relations que nous entretenons avec eux. Nous avons pu constater une amélioration notable de la maturité et de la proximité dans les interactions que nous avons avec nos clients ».

Marcel Mertens
Le Directeur ePTO de l'e-Business

- Dans l'exemple de la mise en œuvre d'un nouveau système ERP à l'échelle mondiale, WebEx a été utilisé pour l'analyse des processus commerciaux, la mise en œuvre et l'intégration techniques ainsi que pour les réunions hebdomadaires ayant trait au projet et enfin, pour les formations des utilisateurs finals. Grâce à WebEx, les experts informatiques ont évité des frais de déplacement et périodes non productives consacrées aux trajets parce qu'ils n'ont pas dû faire la navette pendant plusieurs semaines entre l'endroit où ils sont basés et des sites distants. Par ailleurs, WebEx leur a permis de gérer plusieurs mises en œuvre simultanément, réduisant ainsi les cycles et augmentant la productivité. WebEx a en outre éliminé les frais d'embauche ainsi que les coûts de déplacement et d'hébergement afférents à la formation des utilisateurs finals.
- Dans un autre exemple d'économies directes sur les coûts, DSM a utilisé WebEx pour la migration d'un autre outil de collaboration en ligne depuis son environnement de test vers son environnement productif. Grâce à WebEx, les consultants n'ont pas dû se déplacer à l'étranger et ont pu effectuer leur travail en l'espace d'un week-end. Par ailleurs, lorsque les processus critiques de mise en œuvre ont échoué, ils ont pu les reprogrammer plus rapidement parce qu'ils se trouvaient chez eux. DSM a économisé des frais de déplacement ainsi que des honoraires de consultants, et le projet a pu être réalisé à temps et sans épuisement total du budget.

Chez DSM, le département des ventes utilise également WebEx. Grâce à WebEx, l'équipe des ventes de DSM peut partager les résultats de la recherche avec les clients, y compris les informations graphiques relatives à l'analyse de produits chimiques et les propriétés mécaniques des matériaux. Il est même possible de partager les mesures enregistrées par les équipements en laboratoire en temps réel. En remplacement des onéreuses réunions « physiques », le département commercial utilise désormais WebEx pour des réunions sur l'avancement des travaux, pour des mises à jour sur l'état des marchés et des prévisions ainsi que pour la gestion de projets techniques. Ceci signifie que les clients bénéficient de délais de commercialisation plus brefs étant donné que la phase de développement 'chronophage' a pu être raccourcie, que les décisions sont prises plus rapidement et que les réunions physiques sont mieux préparées, plus efficaces et que plus d'acteurs clés peuvent y participer. Grâce à WebEx, DSM réalise des économies sur ses frais de déplacement et entre en contact avec les bons experts et les bons collaborateurs plus rapidement et plus efficacement. Depuis le remplacement des déplacements, le personnel de DSM dispose de plus de temps pour servir d'autres clients. La satisfaction de la clientèle a augmenté, renforçant ainsi les relations commerciales.

« Le recours à WebEx pour optimiser la communication avec les clients permet d'approfondir les relations que nous entretenons avec eux », explique Monsieur Devits. « Nous avons pu constater une amélioration notable de la maturité et de la proximité dans les interactions que nous avons avec nos clients ».

DSM Bakery Ingredients Group constitue un troisième exemple d'utilisation de WebEx chez DSM. Ce groupe dont les membres sont répartis dans le monde entier devait se limiter à trois réunions par an, en raison de problèmes logistiques et de conflits de calendrier. Grâce à



« La conscience de l'existence du service dans la société signifie que les collaborateurs qui emploient WebEx veulent en savoir plus sur ce produit et l'utiliser davantage. Nous envisageons de recourir à ce service pour des présentations et événements Web destinés à un vaste public, tels que les réunions d'investisseurs ».

Marcel Mertens
Le Directeur ePTO de l'e-Business



WebEx, les membres de ce groupe se rencontrent désormais en personne deux fois par an, et dix fois par an via WebEx. L'augmentation de la fréquence d'interaction à des réunions mensuelles a rendu cette équipe plus efficace dans ses stratégies commerciales et publicitaires et lui permet de réagir plus rapidement aux évolutions du marché. L'équipe a également pu réduire ses frais de déplacement en supprimant l'une de ses réunions physiques.

Il existe de nombreux autres exemples de l'emploi de WebEx chez DSM, par exemple la formation des collaborateurs à de nouveaux processus commerciaux ou solutions informatiques. En fait, les collaborateurs de DSM aiment utiliser WebEx, ce qui se traduit par une meilleure adoption et une meilleure réalisation des objectifs de l'entreprise. DSM tire à présent avantage de l'optimisation de la collaboration dans tous ses services, puisque WebEx est l'outil de collaboration de facto pour tous les collaborateurs.

Retour sur Investissement

DSM estime que les retombées financières de WebEx peuvent être classées en quatre catégories : économies réalisées sur les frais de déplacement, récupération du temps non productif, accroissement de la productivité des collaborateurs et amélioration des résultats pour les clients.

Le RSI dégagé par les seules économies réalisées sur les frais de déplacement est estimé à plusieurs centaines de pour-cent au moins. Si ces économies seules sont considérablement plus élevées que les capitaux investis dans WebEx, DSM pense que les autres avantages sont bien plus importants encore. « Plus nous organisons de réunions WebEx, plus les bénéfices que nous en retirons sont grands », commente Monsieur Mertens. « WebEx a permis d'accélérer et de simplifier les processus impliqués dans les projets et de réaliser des acquisitions et des ventes via Internet. Cette solution a eu pour conséquence un réel effet positif sur la productivité de nos collaborateurs ainsi qu'une réduction des frais de déplacement et des coûts associés ».

L'Avenir

La rapide généralisation de l'utilisation de WebEx chez DSM a permis de déployer le service à tous les niveaux de la société, depuis les équipes chargées du développement des produits jusqu'aux cadres supérieurs. « La conscience de l'existence du service dans la société signifie que les collaborateurs qui emploient WebEx veulent en savoir plus sur ce produit et l'utiliser davantage », affirme Monsieur Devits. « Nous envisageons de recourir à ce service pour des présentations et événements Web destinés à un vaste public, tels que les réunions d'investisseurs ».



WebEx Communications France Sarl, 2 Rue de la Haye - BP 10901, 95731 ROISSY, Charles de Gaulle Cedex.
Tél. : 0800 945177 ou +33 (0)1 70 99 35 10. Email : france@webex.com

Europe : WebEx Communications BV, Zekeringstraat 48-1, 1014 BT Amsterdam, Pays-Bas.
Tél. : +31 (0)20 410 8700. Fax : +31 (0)20 410 8732.

Pour plus d'informations ou pour obtenir les coordonnées du bureau le plus proche, veuillez nous rendre visite à l'adresse suivante : www.webex.com/fr

© 2004 WebEx Communications, Inc. Tous droits réservés. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. WebEx et le logo WebEx sont des marques déposées de WebEx Communications, Inc.