

M&S Mode



Martin van Dijk, Manager IT

Executive Summary

Problème

Apporter plus de conformité en matière de Sécurité IT et implémentation d'un nouveau système de caisse. Pré-requis : l'ensemble des employés doit disposer d'un compte utilisateur nominatif.

Solution

UMRA, en tant qu'application centrale, avec des liens vers les différents systèmes d'information (SAP, SQL Server et Active Directory).

Produits

UMRA
- Délégation Service Support
- Connecteur SAP

Connexions

SAP R/3
SAP BW

Résultat

Le niveau de service pour les nouveaux utilisateurs est fortement amélioré de plus, l'application répond aux exigences en matière de conformité.

Les processus liés à la gestion des comptes utilisateurs de M&S Mode sont optimisés grâce à une interconnexion avancée avec SAP

M&S Mode, entité du groupe néerlandais Maxeda, est une chaîne internationale de prêt-à-porter proposant une gamme abordable aux femmes de plus de 35 ans. M&S Mode dispose actuellement de plus de 440 magasins repartit en France, aux Pays-Bas, en Belgique, au Luxembourg, en Allemagne et en Espagne. Le siège compte différents services spécialisés qui concentrent leurs efforts dans le but de soutenir les magasins. L'un de ces services est le service Informatique au sein duquel Martin van Dijk remplit les fonctions de Manager. "Nos nouvelles directives, plus strictes en matière de Sécurité IT, supposaient que les employés ne puissent partager entre eux des comptes utilisateurs. Il est bien possible de l'exiger au niveau du département IT mais, comment les employés pourraient-ils s'y tenir ? Surtout lorsque pour obtenir un compte utilisateur ils doivent attendre parfois une semaine. C'est la raison pour laquelle nous souhaitons industrialiser la gestion des comptes utilisateurs."

Lien UMRA-SAP

Depuis 2005, M&S Mode utilise User Management Resource Administrator (UMRA) de Tools4ever pour la gestion des comptes utilisateurs dans ses systèmes d'information primaires. Chez M&S Mode, UMRA est utilisé pour créer, via des formulaires standards : des utilisateurs, des répertoires, des boîtes aux lettres électroniques, attribuer des droits et désactiver des comptes. La nécessité d'utiliser UMRA en tant qu'application centrale s'est justifiée après l'introduction de nouvelles caisses dans les années 2007 et 2008. Dans ce nouveau système de caisse, chaque employé de magasin doit ouvrir une session pour réaliser des transactions de vente ou pour réaliser des opérations de back-office (réception de marchandises, liste de soldes). Ces opérations sont accessibles via le Portail SAP qui est intégré, via une procédure de Single Sign-On, au service d'annuaire. Pour le service IT, ceci signifiait que plus de 4.000 employés de magasin devaient désormais être créés et être tenus à jour dans le service d'annuaire, le système de caisse, SAP R/3 et SAP BW. Le défi est de taille car le turnover du personnel dans les magasins est important. Martin van Dijk : "Nous avons décidé de centraliser la solution UMRA existante et de l'étendre au moyen d'un lien SAP. De cette manière, les systèmes d'information sont reliés les uns aux autres et de ce fait, sont synchrones !"

tools4ever



"Nous avons décidé d'étendre la solution UMRA existante grâce à un lien vers SAP. Par cette réalisation, les systèmes d'information sont reliés les uns aux autres et sont de ce fait, synchrones !"

Martin van Dijk, Manager IT chez M&S Mode

Niveau de service garanti

Grâce à l'utilisation d'UMRA, le service IT remplit ses objectifs de qualité de service pour la gestion des opérations liées à l'arrivée d'un nouveau collaborateur. Les nouveaux collaborateurs disposent, dès le jour de leur entrée en fonction, d'un compte utilisateur et peuvent par exemple ouvrir une session dans le système de caisse. Auparavant, un employé du Service Support devait s'occuper à temps plein du traitement des demandes utilisateurs dans le réseau. Ces employés peuvent désormais se concentrer sur la résolution d'incidents plus sensibles. Le niveau de qualité de service de l'ensemble de l'organisation s'est fortement amélioré. Outre le fait que les comptes utilisateurs soient actualisés, les erreurs côté opérationnel sont pour ainsi dire inexistantes car les saisies manuelles n'ont plus lieu.

Conformité

Au niveau de la conformité, M&S Mode satisfait aux exigences de Sécurité IT, ce qui est d'une importance capitale. La traçabilité des actions réalisées par le personnel des magasins s'est améliorée, ce qui est primordiale quant au respect des normes. Martin van Dijk : "L'IT doit, selon moi, être concevable et fiable. L'organisation doit pouvoir lui faire confiance et être sûre que la solution au problème arrive à temps. L'implémentation d'UMRA et de sa liaison SAP s'intègre parfaitement dans cette vision. L'effet de cette réalisation dépasse mes attentes."

Self-service

Actuellement, les nouvelles arrivées d'employés sont encore communiquées au service IT central situé aux Pays-Bas via un fichier Excel, ce dernier étant traité par SAP et par le logiciel de caisse. Dans une prochaine étape, M&S Mode souhaite automatiser ce processus de telle sorte que les nouveaux employés soient déjà saisis au siège du pays concerné via un formulaire web qui sera automatiquement traité par UMRA.

Tools4ever contacts

US Headquarters

300 Merrick Road, Suite 310
Lynbrook, New York 11563
Tel. +1 516 482 4414
Fax. +1 516 825 3018

EMEA Headquarters

Amsterdamsestraatweg 47
3744 MA Baarn, The Netherlands
Tel. +31 35 54 32 735
Fax. +31 35 54 32 736

France office – Paris

1-3 Rue Parmentier
93100 Montreuil
Tel. +33 153 43 29 55
Fax. +33 153 43 92 92

France office – Lyon

3 rue Clos Suiphon
69003 Lyon, France
Tel. +33 478 95 37 98
Fax. +33 478 95 38 37

**For regional office information,
visit www.tools4ever.com**

tools4ever

