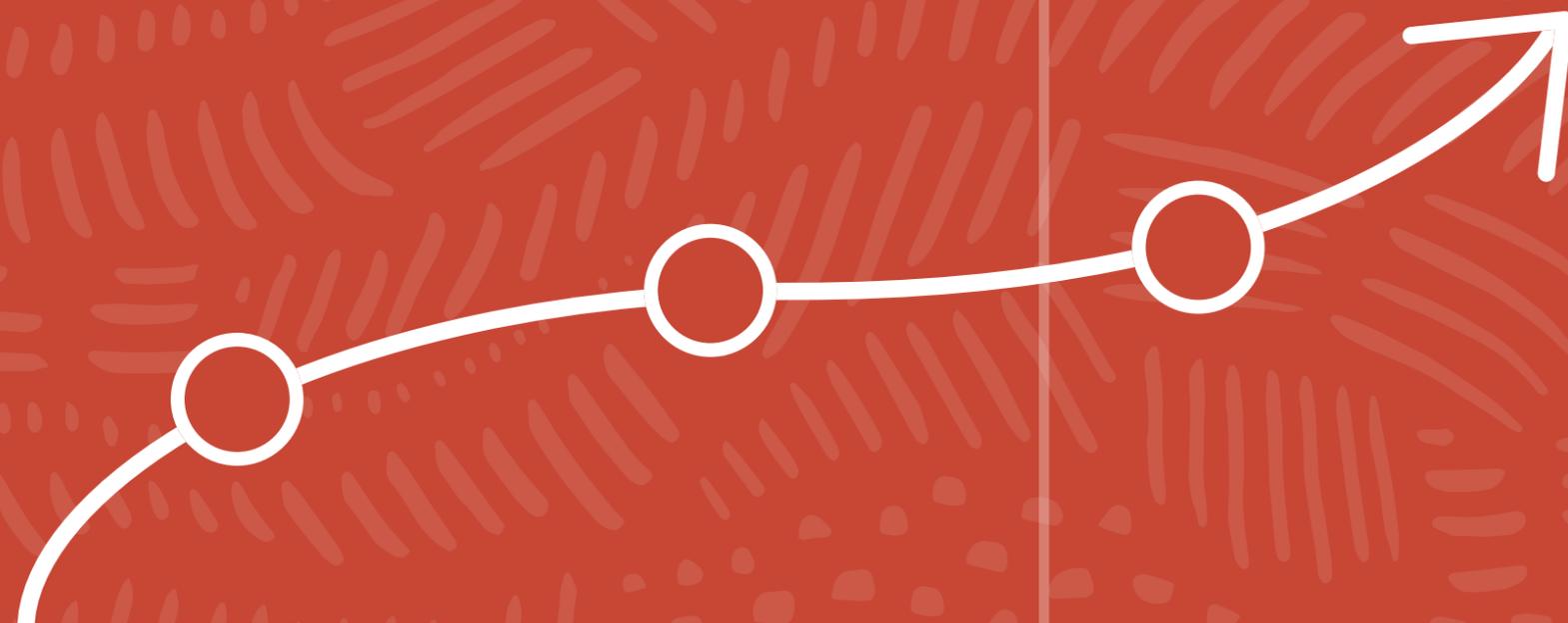


ORACLE

Guide stratégique d'Oracle

Excellence
opérationnelle

Découvrez comment nous utilisons Oracle Cloud
pour optimiser notre succès financier



Notre stratégie est résolument axée sur nos collaborateurs, nos processus et nos systèmes afin que nous puissions atteindre des objectifs plus ambitieux avec moins de ressources

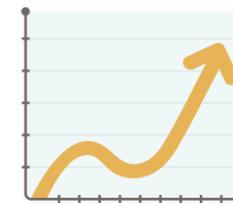
Tout comme vous, chez Oracle, nous sommes confrontés à la situation économique, aux problèmes commerciaux, aux difficultés de recrutement et à bien d'autres défis. Aussi incroyable que cela puisse paraître, au cours des 20 dernières années, nous avons toujours réussi à réduire nos coûts tout en augmentant nos revenus.

Même lors de la création de la suite technologique la plus complète du marché, l'ouverture des dizaines de centres de données (plus que tout autre fournisseur de cloud) et l'acquisition des centaines d'entreprises, nous avons pu augmenter notre efficacité, améliorer notre expérience client et atteindre une marge d'exploitation remarquable de 42%.

Nous avons pu atteindre

une marge opérationnelle remarquable de

42%



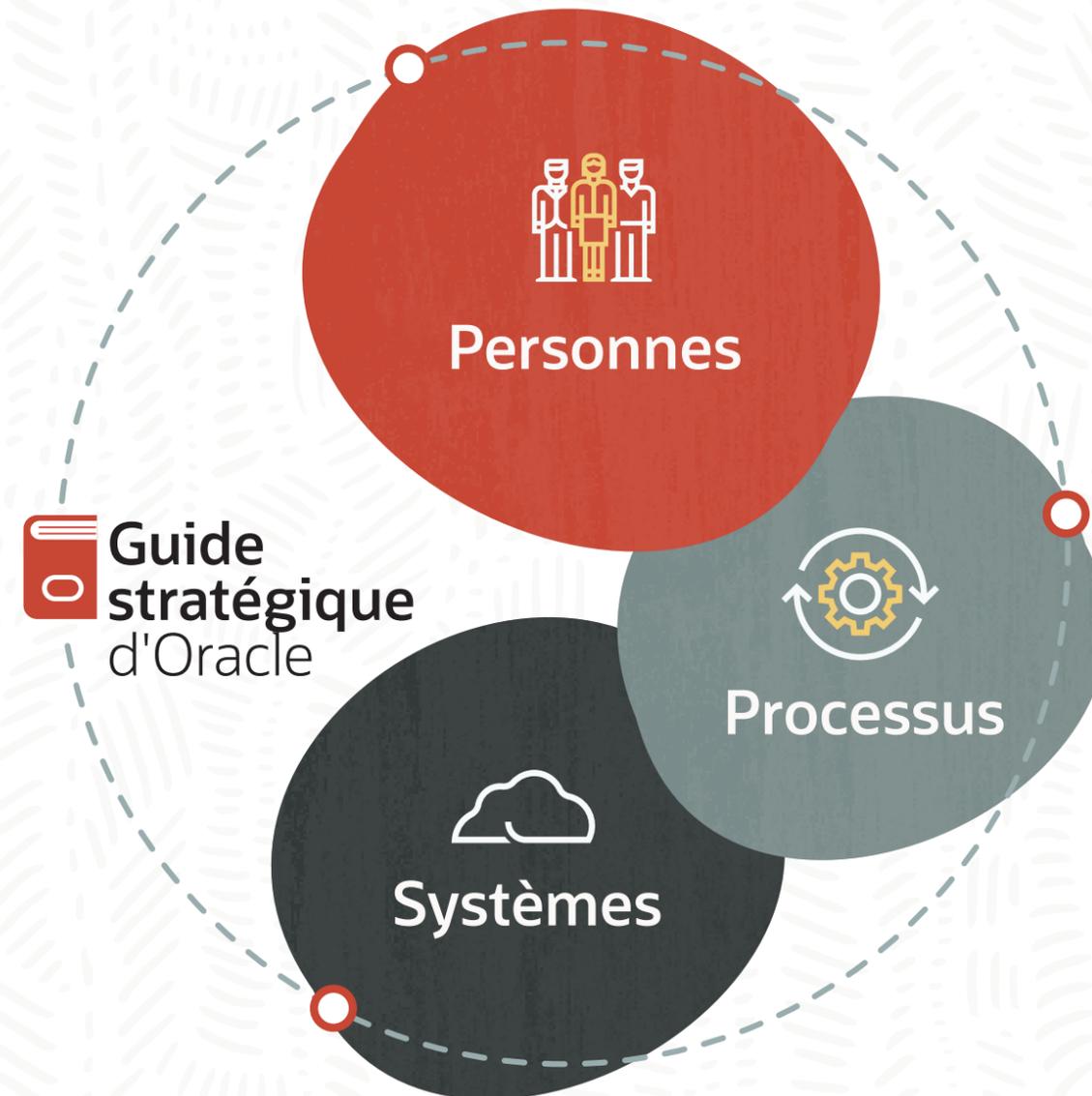
Comment faisons-nous ? La clé est dans le Guide stratégique d'Oracle qui décrit notre stratégie résolument axée sur nos collaborateurs, nos processus et nos systèmes qui nous permet d'atteindre des objectifs plus ambitieux avec moins de ressources. Grâce à cette stratégie entièrement intégrée à Oracle Cloud Applications et à Oracle Cloud Infrastructure, nous pouvons gagner en efficacité, bénéficier de meilleures analyses, gagner en agilité et offrir des expériences optimales.

Par exemple, grâce à notre passage à Oracle Fusion Cloud HCM et aux améliorations des processus connexes, nous pouvons désormais intégrer nos nouveaux collaborateurs en moins de 24 heures. Notre passage à Oracle Fusion Cloud ERP et EPM nous permet de clôturer nos comptes et de diffuser nos états financiers plus rapidement que toute autre entreprise du S&P 500. Depuis notre migration vers Oracle Fusion Cloud SCM, nous avons réduit nos cycles de planification de nos chaînes logistiques. Nous en reparlerons plus tard.

Notre approche favorisant la réussite opérationnelle

Comment avons-nous fait ?

Comme mentionné précédemment, le Guide stratégique d'Oracle repose sur trois piliers principaux : les personnes, les processus et les systèmes. Chacun est absolument essentiel.



Personnes

Nos collaborateurs participent à notre réussite. Nous commençons par aligner chaque membre de notre équipe sur notre stratégie. Nous établissons des objectifs communs, puis nous instillons une culture d'innovation continue.

Objectifs

Lorsque nous alignons nos équipes sur nos objectifs, nous commençons par le haut de la hiérarchie. À toutes les occasions possibles, le Président du Conseil d'administration d'Oracle, Larry Ellison, et la CEO, Safra Catz, indiquent clairement que le succès de nos clients doit guider toutes nos actions. Par conséquent, toutes nos équipes ont pour objectif d'aider nos clients à atteindre leurs objectifs tout en favorisant la réussite financière d'Oracle. Bien sûr, chaque domaine d'activité suit ses propres indicateurs, mais le point important ici est que nos équipes adoptent également une vue plus large, au-delà de leurs propres indicateurs, en suivant leur impact sur notre expérience client et notre santé financière.

Organisation

L'organisation de nos équipes revêt une importance toute particulière. Nous avons établi des responsables de processus et de solutions au niveau mondial dans chaque domaine fonctionnel. Les responsabilités et les domaines d'intervention sont ainsi clairement définis.

Les responsables de processus globaux (GPO) déterminent le processus le plus efficace pour leur domaine d'attention, mais ce n'est pas tout. Par exemple, notre GPO pour le recrutement accorde une attention particulière non seulement à l'expérience de recrutement, mais aussi à la façon dont elle affecte les expériences plus larges des collaborateurs et de leurs responsables. En outre, le GPO est étroitement lié au responsable de solution au niveau mondial (GSO) dans le même domaine. Les GPO et les GSO collaborent continuellement afin de simplifier, standardiser, automatiser (si possible) et améliorer les opérations à l'aide d'Oracle Cloud Applications et d'Oracle Cloud Infrastructure.



Culture

L'élément final consiste à insuffler une culture de l'innovation et à comprendre la psychologie qui accompagne le changement.

Chez Oracle, nous préparons nos collaborateurs au changement continu et nous cherchons toujours des moyens de remettre en question le statu quo. Par exemple, les équipes mondiales responsables de l'expérience d'achat du client, y compris les opérations commerciales, les systèmes juridiques, financiers et d'entreprise, se réunissent régulièrement pour examiner les commentaires et les indicateurs. Avec Safra Catz en tant que sponsor, il n'y a aucun doute sur l'importance primordiale de faciliter continuellement les relations avec Oracle et d'améliorer la productivité des commerciaux. Chaque semaine, les équipes examinent les commentaires des clients et des collaborateurs, analysent les données et envisagent les nouvelles innovations issues d'Oracle Cloud Applications et d'Oracle Cloud Infrastructure afin de déterminer les améliorations que nous pouvons apporter maintenant et de recueillir plus d'idées sur la façon dont nous pouvons revoir notre fonctionnement.

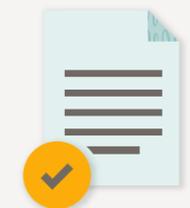


Notre nouveau processus d'approbation illustre parfaitement la façon dont cette approche nous a aidés à modifier l'expérience d'achat des clients.

Bien que les approbateurs d'Oracle jouent un rôle essentiel, ils ne doivent examiner que les commandes présentant un risque pour notre entreprise. De plus, nous n'avons pas besoin de plusieurs étapes d'approbation.

Pour accélérer le processus, améliorer l'expérience client et augmenter notre propre efficacité opérationnelle,

nous avons réduit le nombre d'approbateurs de commandes de



20%

Processus

Nous ne cessons de réévaluer nos processus métier à l'origine des expériences que nous fournissons à nos clients, à nos collaborateurs et à nos partenaires.

Rationaliser

Notre première étape est de rationaliser le parcours pour ceux que nous servons, qu'il s'agisse de nos clients ou de nos collaborateurs. Nous cherchons le processus le plus simple possible pour chaque partie.

Donner les moyens d'agir

Nous nous concentrons ensuite sur la façon dont nous pouvons permettre à nos collaborateurs et clients d'effectuer leur travail encore plus rapidement, sans intervention manuelle. Il ne suffit pas d'avoir un processus simple. Pour optimiser l'efficacité et offrir la meilleure expérience possible, nous avons réalisé que nous devons éliminer les interventions humaines dans nos processus internes. Elles ralentissent les processus, sont source d'erreurs et introduisent des incohérences.

Apporter de la satisfaction

Enfin, nous cherchons de nouveaux moyens de satisfaire nos clients et collaborateurs afin qu'ils puissent à la fois mener à bien leurs activités et leurs processus rapidement et profiter de l'expérience. Tout le monde veut avancer rapidement tout en obtenant des résultats exceptionnels. Pour ce faire, nous fournissons par exemple des conseils proactifs ainsi que des informations ou une assistance facilement accessibles tout au long de chaque processus.

Systemes

Centraliser les applications

La centralisation des applications d'entreprise est la clé de notre réussite. Grâce à cela, nous avons pu réduire la complexité, les coûts et les obstacles qui entravaient notre agilité et notre capacité à offrir une expérience d'exception à nos clients et à nos collaborateurs. Ainsi, chaque fois que nous acquérons une entreprise, nous nous efforçons à l'intégrer rapidement dans nos systèmes centralisés.

Innover en continu

En outre, Oracle Cloud Applications et Oracle Cloud Infrastructure contribuent grandement à notre réussite. Nous tirons parti de l'automatisation de processus de A à Z et de l'IA intégrée pour créer des expériences aussi fluides qu'exceptionnelles, et nous utilisons l'innovation continue d'Oracle Cloud pour nous améliorer continuellement.

Oracle Cloud Applications et Oracle Cloud Infrastructure jouent un rôle essentiel dans notre réussite. Trois principes sont à l'œuvre.

Déployer des solutions prêtes à l'emploi

Au fur et à mesure que nous avons migré nos processus vers le cloud, nous avons tiré parti des bonnes pratiques et fonctionnalités déjà intégrées aux applications Oracle Fusion Cloud. En règle générale, nous avons éliminé les personnalisations, ce qui nous a permis de réduire les frais généraux et l'assistance informatique. Sans personnalisation, nous adoptons rapidement les nouvelles fonctionnalités disponibles tous les 90 jours via nos applications cloud. Nous avons ainsi pu pérenniser nos processus et nos opérations avec les mises à jour et les avancées des produits.

ORACLE CLOUD					
Applications	ERP	SCM	CX	HCM	EPM
Infrastructure	Database	Networking	Analytics	Compute	
	Integration	Storage	AppDev	Security	



Par exemple, nous avons amélioré notre processus de notes de frais.

Par le passé, les collaborateurs pouvaient passer des heures à collecter leurs reçus, en faire des copies, les charger et les soumettre. Les managers perdaient ensuite un temps précieux à examiner les rapports, à demander des informations supplémentaires, à consulter les documents de politique générale et à approuver les demandes. Finalement, nos équipes de back-office passaient des heures à examiner les demandes.

Si nos quelque 160 000 collaborateurs consacrent chacun deux heures par trimestre sur ces tâches, cela se traduit par la perte non négligeable de 1,3 million d'heures par an. Nous ne pouvons pas gaspiller le temps de nos talents. Pour résoudre ce problème, notre responsable global de processus pour les dépenses recherche toujours des moyens d'améliorer ce processus. Par exemple, lorsque nous sommes passés au cloud, elle a profité de l'occasion pour réévaluer l'expérience et réfléchir aux moyens de rationaliser, de responsabiliser et de proposer une meilleure expérience au collaborateur.

Qu'avons-nous fait exactement ? Nous avons commencé par réduire les catégories de dépenses et éliminer les demandes d'informations inutiles. Nous avons ensuite étudié les fonctionnalités de nos applications Oracle Fusion Cloud. Nous avons déterminé que l'automatisation nous permettait de classer les principales transactions avec les cartes d'entreprise, telles que les paiements d'hébergement, de billet d'avion, de location de voiture et de carburant, ce qui réduirait encore davantage le volume d'informations que les collaborateurs doivent fournir. Au cours des mois suivant la mise en service initiale, nous nous sommes rendu compte que nous pouvions améliorer et accélérer le processus en tirant parti des mises à jour des applications Oracle Fusion Cloud, y compris des fonctionnalités de chatbot, afin que nos employés puissent simplement prendre une photo d'un reçu, l'envoyer par message ou par e-mail, et laisser le système gérer automatiquement le reste.

En fin de compte, nos collaborateurs perdent moins de temps avec ces tâches administratives et peuvent se consacrer davantage à l'innovation et à nos clients.

Notre migration vers le cloud

Nous avons discuté de notre stratégie pour l'excellence opérationnelle, mais nous n'avons pas abordé les raisons de notre passage à Oracle Cloud.

Notre raisonnement était simple : nous souhaitons bénéficier des mêmes avantages que nos clients grâce à l'automatisation complète d'Oracle, au traitement des transactions sans contact, aux recommandations intelligentes, aux interfaces utilisateur conversationnelles et à l'innovation continue. Nous voulions aussi tirer parti de notre propre infrastructure cloud pour améliorer les performances, la sécurité et la fiabilité de tous nos systèmes métier.

Nous avons envisagé deux approches de transition vers le cloud : une approche radicale où nous aurions complètement migré vers le cloud en une fois et un modèle de coexistence avec une migration progressive vers le cloud et la coexistence des technologies cloud et on-premises. Après avoir soigneusement examiné les deux options, nous avons adopté une stratégie de coexistence pour limiter les perturbations et les risques. Nous avons hiérarchisé les implémentations en fonction de nos besoins et priorités métier.



Établir une base

Tout comme la création d'une maison, nous avons décidé de commencer par **créer des fondations solides et établir un modèle de données unique**. Concrètement, nous avons standardisé un plan comptable global pour la consolidation et la création de rapports financiers, et ce, grâce à Oracle Accounting Hub, qui fait partie d'Oracle Fusion Cloud Applications Suite.



S'appuyer sur cette base

Ensuite, **nous sommes passés à Oracle Fusion Cloud HCM** pour pouvoir planifier, gérer et optimiser les processus de gestion des ressources humaines à l'échelle mondiale avec une source de données commune. Grâce à l'utilisation de l'application cloud par les équipes, nous pouvons prendre de meilleures décisions, personnaliser l'expérience collaborateur, créer des workflows d'approbation à l'aide de la hiérarchie des ressources humaines et exploiter les workflows hautement configurables pour les adapter si nécessaire. Le déploiement d'Oracle Fusion Cloud HCM a été bénéfique pour nos collaborateurs et nos managers ainsi que pour nos équipes RH et IT, car ils peuvent être plus productifs et se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée.



Optimiser l'activité de A à Z

Nous avons ensuite tiré parti de ce succès en **passant à Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM et Customer Experience (CX)**. Tout au long de ce cheminement, nous avons établi notre feuille de route sur la base d'une analyse des bénéfices par rapport aux risques et de la vitesse par rapport à la valeur. Et même si nous avons effectué ces changements les uns après les autres, nous avons bénéficié de nouvelles innovations en adoptant des mises à jour trimestrielles des applications après chaque déploiement.



Innovation continue avec des mises à jour trimestrielles

Les clients nous demandent souvent :

Comment gérez-vous les centaines de nouvelles fonctionnalités publiées tous les 90 jours ? Il y a trois secrets à notre réussite.

- 01 Nous avons pu automatiser** de nombreuses tâches avec nos applications et notre infrastructure cloud, nos équipes informatiques sont devenues beaucoup plus productives. L'automatisation leur a permis de se concentrer sur l'exécution et la maintenance de nos systèmes pour nous aider à nous améliorer et à innover en permanence.
- 02 Nos GPO et nos GSO disposent d'un processus standardisé** pour examiner conjointement les nouvelles fonctionnalités et déterminer celles que nous devons adopter immédiatement et celles que nous adopterons plus tard, conformément aux modifications pour nos collaborateurs et/ou processus.
- 03 Dans la mesure où nous adoptons généralement nos solutions telles quelles,** nous sommes en mesure de simplifier les tests, en nous concentrant uniquement sur les flux clés et les nouvelles fonctionnalités plutôt que de tester des processus entiers et plusieurs cas d'utilisation.

Les avantages d'Oracle Cloud

Notre passage vers le cloud nous a apporté de nombreux avantages. Nous avons par exemple connecté notre entreprise de A à Z, automatisé de nombreux processus opérationnels, augmenté la productivité des collaborateurs et obtenu une vision en temps réel de notre activité. Cette approche nous a permis d'anticiper le changement et de réagir plus rapidement tout en offrant de meilleures expériences à nos clients.



Grâce à Oracle Autonomous Database, notre équipe informatique a réduit de 80% ses tâches de gestion, notamment des bases de données. Elle dispose dès lors de plus de temps pour l'innovation et les améliorations continues.

Oracle Autonomous Database

80%

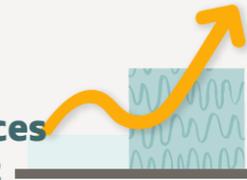
de réduction du temps consacré par l'informatique aux tâches de gestion, notamment des bases de données



Oracle Cloud Infrastructure

30%

d'amélioration des performances pour Fusion Applications, avec une disponibilité exceptionnelle de 99,9%



De plus, lorsque nous avons migré les applications Oracle Fusion Cloud vers Oracle Cloud Infrastructure (OCI), nous avons amélioré les performances des applications de 30%, autrement dit les workloads des applications sont traités 30% plus rapidement qu'auparavant. Nous disposons donc d'un accès encore plus rapide aux données, aux informations et aux recommandations. Le passage à OCI a également amélioré la disponibilité du niveau de service, le faisant passer de 99,7 à 99,9%. Cela signifie moins de temps d'arrêt et, bien entendu, une efficacité et une productivité améliorées.

Nous sommes incroyablement fiers de ces résultats, surtout au vu de la taille et de la complexité de notre entreprise. Nous comptons plus de 160 000 collaborateurs et plus de 400 000 clients dans 175 pays.

En raison de notre intérêt pour les personnes, les processus et les systèmes, nous réalisons ce qui pourrait sembler impossible à certains grâce à Oracle Cloud Applications et Oracle Cloud Infrastructure.

Oracle Fusion Cloud ERP et EPM

<10
jours ouvrés

pour clôturer les comptes et soumettre les états financiers (plus rapide que toutes les autres entreprises du S&P 500)



Comme nous l'avons mentionné, nous clôturons nos comptes et soumettons nos états financiers maintenant en moins de 10 jours ouvrés, soit bien plus rapidement qu'avant. Nous sommes presque 60% plus rapides que la moyenne des entreprises du S&P 500.

Près de 97% des centaines de milliers de transactions bancaires que nous effectuons chaque trimestre sont automatiquement rapprochées. Notre système Oracle Fusion Cloud ERP recense, déchiffre et rapproche automatiquement les transactions passant par nos comptes bancaires. Oracle Fusion Cloud EPM nous a permis d'automatiser 94% de nos rapprochements de bilan, dont 25% (et bientôt plus) sont réalisés sans aucune intervention humaine. Alors que d'autres entreprises continuent de passer leur temps à regarder en arrière et à réaliser les rapprochements, effectuer les mises en correspondance et créer des rapports manuellement, notre équipe est tournée vers l'avenir et fait avancer notre entreprise. C'est une véritable révolution.

Comme nous l'avons également évoqué, nous accueillons nos nouvelles recrues, plus de 20 000 chaque année, en moins de 24 heures, alors qu'il

nous fallait des semaines avant Oracle Fusion Cloud HCM. Dans le même temps, nous utilisons les fonctionnalités d'IA de la suite d'applications pour aider nos collaborateurs à effectuer leur travail et pour réduire le temps nécessaire à l'exécution des tâches administratives, telles que l'introduction de notes de frais. Si nous devons consacrer moins de temps aux activités à faible valeur, nous pouvons davantage nous concentrer sur l'innovation et nos relations clients.

Notre passage à Oracle Fusion Cloud SCM nous a non seulement permis de réduire de 70% nos cycles de planification de la chaîne logistique, mais nous a également permis d'apporter des modifications incrémentielles en quelques heures. Par exemple, lors de la pandémie de COVID-19, nous avons pu ajuster rapidement et fréquemment nos plans de demande en réponse aux blocages mondiaux, aux fluctuations de la demande et aux changements de budgets.

Oracle Fusion Cloud SCM

70%

d'accélération des cycles de planification de la chaîne logistique



Les clients Oracle tirent parti de notre guide pour atteindre leurs objectifs

H E A R S T

Initialement propriétaire de journaux et de magazines, tels que la Chronique de San Francisco, Esquire et Cosmopolitan, [Hearst](#) est désormais à la tête de plus de 360 entreprises. Conformément au Guide stratégique d'Oracle, Hearst utilise Oracle Fusion Cloud Applications et l'IA intégrée dans les suites d'applications pour assurer la cohérence de ses processus métier, améliorer l'analyse de ses données, trouver de nouvelles possibilités de gérer ses dépenses, accélérer l'intégration de ses acquisitions et améliorer l'expérience de ses collaborateurs.

« Nous avons rapidement remarqué que notre relation avec Oracle était différente de celles avec les autres éditeurs de logiciels. Leur objectif n'était pas seulement de nous vendre des logiciels. C'était de développer une relation à long terme. »

Debra Robinson, Vice-Présidente senior et Directrice informatique de la technologie Oracle et des opérations chez Hearst



[Securitas](#) est un fournisseur renommé de services de sécurité physique, protégeant des millions de personnes dans 47 pays. En 2019, l'entreprise a commencé à utiliser Oracle Fusion Cloud ERP, EPM, SCM et HCM, plus OCI, pour améliorer divers aspects de ses activités en cohérence avec le Guide stratégique d'Oracle. Par exemple, grâce à Oracle Fusion Cloud HCM, Securitas a réduit de 70% le temps nécessaire à l'embauche des nouveaux collaborateurs et les solutions ERP/EPM d'Oracle permettent de générer en deux minutes les rapports qui prenaient auparavant trois semaines. Toutes ces améliorations signifient que les membres de l'équipe Securitas peuvent se concentrer davantage sur leur mission de protection des clients plutôt que de traiter des tâches administratives. De plus, les dirigeants de Securitas peuvent prendre de meilleures décisions beaucoup plus rapidement.

« Auparavant, nous rassemblions tout nous-mêmes et il fallait des semaines, voire des mois, pour obtenir des réponses. La situation a changé du tout au tout. Maintenant, j'ai une visibilité globale. »

Rod Musser, Vice-Président exécutif des ressources humaines chez Securitas

Chaque jour, nous réalisons l'ampleur des avantages apportés par nos innovations technologiques.

—

Notre aventure a été riche en apprentissages, bien que nous ayons fait certaines erreurs. Nous aimons partager notre expérience afin que d'autres puissent obtenir les mêmes résultats et éviter certains écueils que nous avons rencontrés. Si vous souhaitez en savoir plus sur les obstacles qui se sont dressés sur notre route et découvrir comment nous les avons surmontés, n'hésitez pas à nous contacter. Nous serions également ravis de vous exposer les avantages que nous avons obtenus et les choix que nous avons posés.

[Nous contacter](#)

Restez en contact



Copyright © 2023, Oracle et/ou ses sociétés affiliées. Le présent document est fourni uniquement à titre d'information et son contenu peut être modifié à tout moment sans préavis. Le présent document peut contenir des erreurs ; il ne fait l'objet d'aucune garantie ou condition, qu'elle soit exprimée oralement ou jugée implicite en droit, y compris les garanties et conditions implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons expressément toute responsabilité eu égard au présent document, qui ne crée directement ou indirectement aucune obligation contractuelle. Le présent document ne peut être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, quelle qu'en soit la fin, sans notre autorisation écrite préalable.

Oracle®, Java, MySQL et NetSuite sont des marques déposées d'Oracle et/ou de ses sociétés affiliées. Les autres noms mentionnés peuvent être des marques commerciales de leurs propriétaires respectifs.