

Paris, le 24 septembre 2008

Quand le créateur du TOEIC et du TOEFL passe du business à l'e-Business

Lorsque ETS décide de mettre en place une plateforme e-commerce, il s'agit de revoir entièrement le modèle économique de la société en le basant à 100% sur le web et l'open source. Un projet ambitieux mené en collaboration avec Smile et l'outil open source osCommerce.

ETS se lance dans l'open source

ETS (Educational Testing Service) est le numéro un mondial en matière de tests d'évaluation dans les milieux scolaires, d'enseignement secondaire, supérieur et dans le monde professionnel. Peu connu du grand public, c'est pourtant ETS qui met à la disposition des particuliers et des professionnels des tests aussi largement utilisés que le TOEIC® et le TOEFL®.

En 2005, ETS Global fait appel à Smile pour la première fois pour la refonte de sa présence web en Europe, soit une quarantaine de sites. A l'époque, la société fait le choix de l'outil de gestion de contenu open source Typo3 pour l'administration de cette plate-forme en raison de sa fonction portail et de sa robustesse.

Deux ans plus tard, ETS Global renouvelle sa confiance en Smile et en l'open source avec la création d'une plate-forme e-commerce capable de « vendre en ligne » les tests d'évaluation. C'est une refonte en profondeur des modèles économiques et des processus métiers de la société. Le projet porte sur la réalisation d'une plateforme e-business multi-e-stores, multi-langues, multi-taxes qui gère les processus d'inscriptions, de commandes, de paiement, de facturation tant pour les clients « Pro » que pour les particuliers. Cette plateforme est destinée aux filiales ETS Global mais aussi aux agents exclusifs qui collaborent avec ETS dans le cadre d'une licence.

ETS dispose aujourd'hui d'un outil totalement transversal au processus de vente : « Cette plateforme est un système riche qui gère absolument tout : des achats à l'organisation des sessions d'examens, du prix des produits proposés à la base de données clients ! », explique Jean-François Bossard, le responsable commercial du projet chez Smile.

Un modèle économique 100% web

ETS Global apporte à ses clients une solution en ligne 100% disponible, simple et efficace (Contrat, Commande, facturation, reporting sont intégrés à l'outil). En interne, il s'agit de la refonte pour l'industrialisation globale des process métiers d'une société.

Le projet en quelques chiffres

- Plus de **50 000 commandes** passées par la plateforme web depuis mai 2007
- **22M\$ CA** dans le monde depuis janvier 2008
- Plus de **2 778 contrats** B2B entièrement signés online
- Commercialisation en **5 langues**
- Couverture sur **121 pays**
- **Objectifs 2009 :**
 - 150 000 commandes
 - 36M\$ CA 100% web
 - 3 nouvelles langues : Coréen, Chinois, Arabe

« Pour ce projet, nous avons quatre objectifs en vue, » explique Benoit Thao, Chief Operating Officer de ETS Global et sponsor du projet :

- *« Avoir une plateforme centralisée pour l'ensemble des parties prenantes d'ETS : nos filiales, nos distributeurs, les centres de tests, et tout type de clients (universités, entreprises, ...). Cet objectif est aujourd'hui atteint et les utilisateurs sont satisfaits de ce nouvel outil. Nous travaillons sur les mêmes bases, avec un accès central aux informations essentielles.*
- *Disposer d'un système capable de supporter notre nouveau business model, un framework qui accorde une certaine flexibilité grâce aux paramétrages. Le défi dans la création d'un tel modèle a été d'identifier et d'adapter les process à différents business model et de construire un outil qui accorde un maximum de souplesse.*
- *Améliorer la productivité commerciale. En un an, nous avons réalisé de vrais gains dans ce domaine. C'est la preuve de l'efficacité de la solution.*
- *Accroître notre capacité à trouver de nouveaux distributeurs et à les intégrer au sein de notre organisation. Le système nous permet d'informatiser tous nos processus en gérant notamment les contrats, les commandes, la facturation, l'établissement de rapport, etc. »*

D'un point de vue opérationnel, les clients B2C achètent désormais directement les tests et outils de préparation off et online sur la plateforme dédiée développée par Smile. Ils passaient précédemment leurs commandes au téléphone ou par fax.

Les clients B2B et les 1800 distributeurs possèdent un accès privé disponible pour la gestion de leurs contrats, commandes, factures et le suivi des opérations.

Les 332 Centres de tests partenaires de ETS Global disposent également d'une interface de gestion dédiée : validation de leur contrat, des sessions ouvertes, check-in des individus, pro forma de déclaration des revenus, statistiques, etc.

De son côté, ETS Global dispose d'un back office entièrement organisé autour de work processes tel que la Commande, Facturation, Logistique, annulation et report de session, remboursement, paiement en ligne... et peut accélérer son développement international grâce au tout digital. Plus de 42 pays ouverts en 2008 et l'intégration de la Chine, du Canada et du Moyen Orient sont en cours.

Les phases et points clés du projet

Dans un premier temps ETS a travaillé à la redéfinition de ses besoins et process métiers. Smile Consulting s'est par la suite chargé de la rédaction du cahier des charges fonctionnel de ce projet. Aujourd'hui, l'équipe consulting continue d'intervenir en assistance à maîtrise d'ouvrage.

C'est l'outil de e-commerce open source osCommerce qui a été choisi. Déjà intégré à de nombreuses reprises par les équipes Smile, cet outil répond aux besoins structurels d'une plate-forme e-business. Face à des processus métiers riches (Work processes) et aux besoins locaux (Gestion multi-e-stores, multi-langues) des développements spécifiques ont été implémentés.

Parmi les éléments techniques clés réalisés pour ce projet, on peut citer la synchronisation entre le CMS Typo3 et la plateforme e-business afin de construire une base de données comptes utilisateurs commune à l'ensemble des outils de la société.

Une gestion fine des statuts de commande permet le déclenchement de processus métiers et des interactions pro forma, facturation, intégration ERP, email clients... ainsi que l'interfaçage avec Bibit (WBS) outil de paiement en ligne sécurisé, et les transferts des données comptables vers l'ERP Sun system.

Enfin, un audit de sécurité passé avec une société indépendante a permis de mettre à l'épreuve la solidité et la sécurisation de l'outil dès son lancement

Une coordination interne et externe innovante

« Un projet e-Business comme celui-ci impacte toutes les entités et toutes les fonctions de l'entreprise. Il s'agit de « savoir faire », développer la bonne fonctionnalité, mais aussi de « faire savoir », former, accompagner, écouter... », explique Axel Ronsin, consultant chez Smile en charge du projet en tant que e-Business Director d'ETS Global.

Conscient de l'importance de l'accompagnement des équipes opérationnelles, l'équipe projet a mis en place une stratégie de coordination interne à 3 volets :

1. Support via un système de tickets et une hotline.
2. Documentation adapté et interactive (Screencasts pour les aspects fonctionnels, référentiel technique pour le paramétrage, « Process cards » pour les « Best practices »).
3. Formation (par thématique métier, principalement via WebEx).

« La coordination interne et externe interagissent en permanence. Faire rencontrer les équipes de développement et les équipes opérationnelles est une solution, mais ce sont les passerelles manuelles entre les outils des uns et des autres qui sont un frein quotidien. Il nous fallait donc partager nos référentiels, notre visibilité projet entre le client et le prestataire », dit Axel Ronsin.

ETS Global et Smile ont donc mis en place au sein de l'Intranet ETS Global un outil commun de gestion projet. *« Que ce soit le commercial en tournée ou le développeur Smile à Paris, tous les intervenants alimentent et consultent le même référentiel : Cahier des charges / spécifications / planning des évolutions futures, bug en correction, documentation, etc. La fluidité et la qualité en ont fortement bénéficiés. »*

* * *

A propos de Smile

Créé en 1991, Smile est le premier intégrateur français de solutions open source. La société explore les meilleures solutions du marché dans les domaines de la gestion de contenus, des portails, du e-commerce, de l'ERP, du décisionnel, de la relation client et des outils système, en développant une pratique opérationnelle d'une large palette d'outils.

Smile, c'est également 57% de croissance, 14,2 millions d'euros de CA en 2007 et 270 collaborateurs répartis sur 5 agences en France : Paris, Lyon, Nantes, Bordeaux et Montpellier. En 2008, Smile ouvre une agence à Kiev en Ukraine.

Pour plus d'informations : www.smile.fr

À propos d'ETS Global

ETS est le leader mondial des tests d'évaluation (TOEIC, TOEFL)
50 millions de tests administrés chaque année dans plus de 180 pays.

ETS Global, avec ses 11 filiales et ses 1800 revendeurs distribue les produits et services ETS pour la Chine, l'Inde, la Corée, le Canada, l'Europe, le Moyen Orient et l'Afrique.

Pour plus d'informations : <http://www.fr.ets europe.org/>

Contacts presse Smile :

Christelle Da Cunha / Jennifer Leroyer

Tél. : 01 41 40 99 75 / 01 41 40 88 03

Mailto : christelle.dacunha@smile.fr / jennifer.leroyer@smile.fr