



« Le projet TMS a permis d'aboutir à un véritable processus automatisé de bout-en-bout (Straight Through Processing) orchestré par Diapason. »

Thierry Revah - Directeur financements et Trésorerie Teleperformance

CAS CLIENT

Teleperformance booste la gestion de sa trésorerie avec Diapason !

La Trésorerie de Teleperformance

Cash pool couvrant
20 pays et **10+ devises**

62 % des revenus
(4 180 M€ en 2017)
centralisés en trésorerie

Gestion de 1,6 Md€
de dette brute et **800 M€**
d'opérations de change

Contexte & enjeux du projet TMS

Teleperformance, leader mondial de la gestion omnicanal de l'expérience client externalisée, apporte ses services aux entreprises et aux administrations du monde entier. Le groupe dispose de 171 000 stations de travail informatisées et compte près de 223 000 collaborateurs répartis sur 350 sites dans 76 pays et servant 160 marchés. Il gère des programmes dans 265 langues et dialectes pour le compte d'importantes sociétés internationales opérant dans de multiples secteurs d'activité.

Pour soutenir sa croissance, Teleperformance a souhaité remplacer l'outil de gestion de trésorerie de l'entreprise dont les fonctionnalités ne répondaient plus aux enjeux du groupe en termes de flexibilité et d'intégration. « Le logiciel de gestion de trésorerie dont nous disposions avait été installé voilà dix ans et sa licence arrivait à expiration. Financièrement, l'investissement était amorti et le logiciel présentait un certain nombre d'inconvénients dans son utilisation quotidienne. C'était donc l'occasion pour nous rechercher

une solution qui nous permettrait de mieux nous concentrer sur notre métier, de centraliser les liquidités, gérer le risque de change et la dette » témoigne Thierry Revah, Directeur financements et Trésorerie de Teleperformance.

Fiabilité & flexibilité, le choix Diapason

L'évaluation de la solution Diapason a été déterminante dans le choix de Teleperformance. Diapason a été retenu pour sa parfaite adéquation fonctionnelle, sa flexibilité, sa facilité de prise en main et la souplesse que proposent ses outils de reportings. Il était essentiel pour Teleperformance de trouver un outil qui puisse s'adapter à l'organisation plutôt que de devoir subir une adaptation de l'organisation aux contraintes d'un outil.

« Parmi les critères de sélection, nous souhaitions avant tout rechercher un outil intégré et facile à prendre en main, pour nous et nos filiales. De plus, la flexibilité de l'outil, en particulier dans la mise en place de reportings, était particulièrement importante à nos yeux. » précise Thierry Revah.

« Le projet a permis d'aboutir à un véritable processus automatisé de bout au bout (Straight Through Processing) centralisé par Diapason. »

Thierry Revah – Directeur financements et Trésorerie Teleperformance

Au-delà de la seule réponse technologique

Pour aller au-delà de la seule réponse technologique, les équipes Diapason se sont mobilisées pour accompagner Teleperformance dans la nouvelle organisation de sa fonction Financements & Trésorerie en repensant l'ensemble du processus « Straight Thought Processing » pour automatiser de bout-en-bout et de manière centralisée l'ensemble des tâches à faible valeur ajoutée.

Grâce à ce nouveau processus mis en place, l'équipe Teleperformance composée de seulement 4 personnes en central s'est immédiatement recentré sur son cœur de métier en s'appuyant sur un système d'information de trésorerie intégré, robuste et efficace. *« L'existence chez l'éditeur d'une équipe de consultants à même de nous accompagner dans la durée a été également un critère majeur. »* complète Thierry Revah.

Un délai de mise en œuvre record

L'intégration de la solution Diapason s'est déroulée en deux étapes majeures :

- La première étape a consisté à mettre en place toutes les fonctionnalités et rapports nécessaires pour répondre aux besoins métiers au jour le jour : gestion des liquidités, cashpools, gestion de la dette et des couvertures des risques (change, taux) ainsi que tous les états de reporting associés. La relation avec les filiales a été également mise au cœur du projet dès le départ, avec l'établissement d'un workflow de centralisation des cash forecasts. Cette étape a été menée avec une contrainte de délais particulièrement forte puisque la licence du système en place expirait à peine plus de 3 mois après le lancement du projet. Il était donc impératif que la solution Diapason soit opérationnelle passé ce délai.
- La seconde étape a été dédiée à l'amélioration des processus de workflows avec l'établissement d'une communication totalement automatisée entre FXall et Diapason pour permettre au front office de voir ses transactions s'exécuter « au fil de l'eau ». Cette automatisation a été complétée par la mise en place d'une interface standard avec la plateforme de confirmation des opérations du même éditeur pour remplacer le service de réconciliation des opérations de marchés « SWIFT Accord » qui n'était plus maintenu par son éditeur.

Facteurs clés de succès

- **Agilité.** Une gestion de projet en phase avec les pratiques de Teleperformance pour répondre aux fortes contraintes de planning
- **Briefing.** La bonne définition en amont des besoins a permis de fournir un dossier très clair à l'équipe de consultants en charge de l'implémentation
- **Engagement.** Une équipe de trésorerie impliquée et prête à conduire le changement

Des bénéfices immédiats

GAIN DE TEMPS

Avec l'implémentation - éclair - des solutions Diapason, tous les objectifs ont été atteints : l'outil répond aux besoins de la trésorerie et permet de se projeter sur les années à venir.

VISION 360

Le projet s'est inscrit dans une réflexion globale autour de l'organisation de la fonction Trésorerie chez Teleperformance. Les équipes ont aujourd'hui une bien meilleure visibilité de l'ensemble des flux de trésorerie et une maîtrise du nouvel outil, notamment parce qu'il ne nécessite pas de compétences annexes à celles du métier du trésorier. C'est une équipe constituée relativement récemment qui anime la fonction et le fait de disposer d'une solution moderne et efficace participe à la continuité de la fonction et à l'implication des équipes.

COHÉSION D'ÉQUIPE

La réussite du projet était un véritable enjeu stratégique pour la Trésorerie. « *Le fort engagement de l'équipe de trésorerie et de toutes les parties impliquées dans l'exécution du projet a également été déterminant* », conclut Thierry Revah.

Les solutions myDiapason



Maîtriser & Piloter
les flux financiers au quotidien



Sécuriser les paiements
& lutter contre la fraude à
chaque étape du P2P



Anticiper & Garantir
la continuité de l'entreprise



Think Treasury, Add Value.



A propos de Diapason

Pionnier du Treasury Value Management, Diapason transforme la trésorerie en centre de création de valeur. **Conçue par d'anciens trésoriers et utilisée par +20 000 professionnels**, notre plateforme myDiapason allie standardisation et flexibilité pour optimiser l'ensemble des ressources financières et accompagner la croissance des entreprises.

Plus d'information : mydiapason.com - Suivez-nous sur **LinkedIn**

Copyright © Diapason. Tous droits réservés.