

Parole d'entreprise

Progiciels de gestion intégrée



Pierrick Texier,
directeur informatique.

“L'arrivée de Microsoft Navision induit des procédures qui s'inscrivent parfaitement dans la démarche de certification ISO 9001 version 2000 dans laquelle nous sommes engagés. Nous avons ainsi optimisé le travail de nos utilisateurs, ce qui nous permet, par voie de conséquence, d'améliorer notre relation client”.

Panorama de la solution

Secteur

Mainteneur et grossiste en téléphonie professionnelle.

Problématique

Disposer d'une solution pour consolider les données d'une holding fédérant les activités de six sociétés.

Solution

Mise en place d'un progiciel de gestion intégrée complet capable d'assurer une gestion multi-sociétés et multi-tiers, et de rationaliser et consolider les flux des six sociétés de la holding.

Produits et services utilisés

- Microsoft® Navision : modules de gestion financière et comptable, commerciale, des stocks, de la distribution, de la relation clients et des immobilisations.
- Microsoft® Windows 2000 Server.
- Microsoft® Outlook 2000.

Bénéfices

- Projet global mené en quatre mois avec reprise des historiques de l'ancien progiciel.
- Réduction des délais de traitement.
- Professionnalisation des activités en ligne.
- Appropriation de l'informatique interne.
- Amélioration de la relation client.

Partenaire
C2A



IP Télécoms fédère sa stratégie multi-marques

En plein développement, le groupe IP Télécoms s'est donné les moyens de consolider à grand pas les données de ses six sociétés. Une mise en cohérence d'autant plus stratégique que les services proposés par chaque entité sont complémentaires.

A peine 204 jours. C'est le temps qu'il a fallu au groupe IP Télécoms pour déployer le progiciel Microsoft Business Solutions-Navision et ses modules comptabilité, commercial, distribution, relation clients et stock. C'est en septembre 2003 que le chantier commence avec une bascule effective de l'ancien système au 1er janvier 2004. **“Le respect de ce délai serré était un point clé du contrat”**, déclare Pierrick Texier, directeur informatique d'IP Télécoms. Microsoft Navision est sélectionné avec C2A pour assurer l'intégration. Un chef de projet, un chef de projet développements et deux consultants de C2A sont affectés au projet.

■ Une gestion multi-sociétés

C'est la capacité de Microsoft Navision à assurer une gestion multi-sociétés et multi-tiers qui a sérieusement pesé dans la balance. Sur l'ancien système, qui flirtait avec la saturation en raison de plus de cinquante connexions par jour, les utilisateurs, notamment ceux du service comptabilité, étaient confrontés à un important travail de double saisie. En l'espace de dix ans en effet, le groupe IP Télécoms a développé un modèle organisationnel qui n'a rien à envier à celui d'un grand groupe international.

Un peu d'histoire. En 1992, Pineau Téléphonie voit le jour en se spécialisant dans le négoce de matériel de télécommunication d'occasion. Les équipements revendus par la société sont révisés et garantis. Créée peu de temps après, CRT (Centre de Réparation des Télécommunications) effectue quelque 700 réparations par jour (PABX et équipements associé). La holding IP Télécoms est alors créée pour fédérer une stratégie multi-marques qui se développe sur deux axes. Le négoce, avec Pineau Téléphonie mais aussi Net@com, un grossiste en matière d'équipements de télécommunication. Récemment, la société Image Informatique, spécialisée dans la distribution de produits réseaux, bureautique et connectique (grossiste) a été intégrée au groupe. Le second axe d'activité du groupe concerne l'assistance avec, outre CRT, Assistance Télécoms qui assure la maintenance bureautique sur site. Connecting, une sixième société, est également venue étoffer la holding. Alors que le groupe comptait 70 salariés en 2002, il atteint aujourd'hui 200 personnes. Originalité de l'organisation, les 35 commerciaux travaillent dans une structure transversale baptisée Télécoms Trade et s'occupent de promouvoir les offres de chacune des sociétés en jouant sur leurs complémentarités. A cela s'ajoutent deux centres d'appels respectivement dédiés à la téléphonie et aux données. **“Notre organisation implique de nombreux échanges intra-groupe. Il devenait indispensable de rationaliser et de consolider tous ces flux”**, confirme Pierrick Texier.



Parole d'entreprise

Progiciels de gestion intégrée

A propos de C2A

Sur les 240 salariés de C2A, 50 se trouvent être des experts Microsoft Business Solutions capable d'intervenir sur tout le territoire. Avec 110 références de déploiement sur Navision en France et plus de 500 en Europe grâce à ses alliances avec le faqt Group et Watermark Europe, C2A est le premier partenaire Microsoft Business Solutions Navision.

Preuve de son expertise dans Navision, C2A se donne les moyens de développer une stratégie d'add-on en mutualisant l'expression des besoins de ses clients. C'est ainsi que la société propose Navitrade (www.navitrade.fr), une solution pensée pour les entreprises de négoce. On trouve aussi Naviprint pour le secteur de l'imprimerie et NaviWaste pour les entreprises spécialisées dans le recyclage et la gestion des déchets. Le chiffre d'affaire 2003-2004 de C2A est de 18 millions d'euros.

www.c2a.com



■ Neuf mois après

102 salariés du groupe bénéficient aujourd'hui d'une licence utilisateur Microsoft Navision. En moyenne, Navision se trouve être utilisé par 80 personnes chaque jour. Les huit salariés du service comptabilité profitent d'un nouveau système tout en réduisant leur charge de travail. Ainsi, alors qu'il leur fallait l'équivalent de deux jours de travail par mois pour facturer les réparations, cela ne leur demande pas plus de quinze minutes aujourd'hui ! Sous Microsoft Navision, le système de suivi des réparations de CRT est en effet interfacé avec la facturation. Si un produit se trouve, par exemple, sous garantie, aucune facturation n'est déclenchée. De même, lorsqu'un compte client est bloqué au niveau de l'une des sociétés, ce même client se retrouve automatiquement bloqué sur les comptes des cinq autres sociétés. **“Nous disposons désormais de plus d'informations contextuelles sur des clients qui sont susceptibles de travailler avec plusieurs de nos sociétés”**, explique Pierrick Texier. Les notes de frais sont désormais saisies directement sous Navision et plus sous Excel. Finies les doubles saisies ! La visibilité sur les 8 000 m2 de stocks et les outils de pilotage de l'activité commerciale sont également optimisés. Le tout avec un allègement conséquent de la charge réseau.

Les 204 jours utilisés à la mise en place du progiciel englobent aussi la formation. Un mois avant la bascule, les futurs utilisateurs ont d'abord été formés sur un tronc commun destiné à leur faire comprendre la logique de fonctionnement et l'ergonomie générale du progiciel de Microsoft. Ensuite, les formations se sont déclinées par fonction. Un accompagnement d'une semaine a été mis en place après le 1er janvier 2004. Au quotidien, le département informatique assure, quant à lui, la hot-line et les évolutions mineures.

■ Davantage de professionnalisation

L'arrivée de Microsoft Navision s'accompagne d'un changement palpable dans l'organisation du travail qui tend vers plus de spécialisation, signe d'une plus grande maîtrise des processus. Concrètement, quatre personnes du service comptabilité sont désormais exclusivement dévolues aux clients. Les quatre autres s'occupent des fournisseurs. Cette division du travail n'existait pas au temps de l'ancien progiciel. Pour Pierrick Texier, **“nous avons désormais les moyens de réellement savoir qui fait quoi. Les écrans de chaque utilisateur sont paramétrés pour répondre à ses seuls besoins. Auparavant par exemple, nous ne pouvions pas faire en sorte qu'un commercial puisse consulter la marge associée à un prix”**.

Microsoft Navision va continuer d'évoluer. **“Nous considérons C2A davantage comme un partenaire que comme un prestataire. Quatre cahiers des charges sont encore actuellement en cours de développement”**, estime Pierrick Texier. La gestion des immobilisations notamment, encore gérée sous l'ancien progiciel, pourrait passer sous Navision. De même qu'un module de planification automatique des tâches. Sur les 204 jours du projet, 100 ont été affectés aux développements spécifiques. **“Les développements sont restés dans les standards Navision. Nous n'avons pas touché à la structure afin de réaliser facilement les migrations de version de la solution”**, déclare Stéphane Kozlowski, responsable marketing de C2A. Et ce dernier de conclure, **“Avec 102 utilisateurs, IP Télécoms fait partie des plus gros clients en France de la solution Microsoft Navision”**. A noter que ces utilisateurs ont été multipliés par deux alors que la charge sur le réseau a été divisée de moitié. Un bon équilibre.