

# Faire bénéficier le consommateur

**G**âce à l'utilisation de l'ERP, Delhaize en offre plus au consommateur. L'ERP garantit une meilleure connaissance des flux de données dans l'entreprise, ce qui permet à Delhaize d'accroître l'efficacité de sa chaîne d'approvisionnement. Sa stratégie est claire: l'IT est un facilitateur. Chaque investissement IT consenti par l'entreprise se fait en fonction du consommateur. Pour le volet financier de ses activités, Delhaize s'appuie sur SAP. Pour améliorer la commande de sa chaîne d'approvisionnement, elle implémente en Belgique le progiciel G.O.L.D. du fournisseur Aldata, avec Accenture comme intégrateur. Delhaize veut standardiser les processus de sa chaîne d'approvisionnement, pour gagner en efficacité et en productivité. "Il s'agit d'un ensemble complexe, affirme Luc Koenot, CIO de Delhaize Belgium. Entre le fournisseur et le consommateur, il y a des flux physiques, logistiques et financiers que nous devons combiner." Delhaize avait certes précédemment déjà un support IT de sa chaîne d'approvisionnement. "Mais c'étaient des solutions ponctuelles, alors que l'ERP donne une vue d'ensemble."

La solution ERP doit soutenir Delhaize dans sa mission fondamentale: proposer le bon pro-

duit frais au bon moment, dans le bon magasin et au juste prix. "Ce qui est crucial, c'est que nous convertissons les données du système ERP en information opérationnelle et stratégique, estime encore Koenot. Nous voulons offrir au client



tation exige la connaissance et l'expérience d'un grand intégrateur. Chaque implémentation ERP recèle un certain nombre de pièges." Accenture offrait les références voulues pour la vente au détail. "Nous ne commettrons ainsi plus des erreurs évitables."

## Cycle de productivité

Accenture a démarré l'implémentation fin 2009. Une première partie fonctionnelle d'Aldata arrive à présent en production. L'implémentation complète s'étalera sur 2 à 3 ans. "Le but premier reste l'amélioration du service au consommateur, explique Luc Koenot. L'in-

vestissement ERP doit contribuer à notre cycle de productivité: si nous améliorons notre offre au client, cela génère plus de ventes, ce qui nous donne plus de moyens pour réinvestir dans l'offre, etc. Les efforts en matière d'ERP s'inscrivent aussi dans cette stratégie." # [DVD]

vestissement ERP doit contribuer à notre cycle de productivité: si nous améliorons notre offre au client, cela génère plus de ventes, ce qui nous donne plus de moyens pour réinvestir dans l'offre, etc. Les efforts en matière d'ERP s'inscrivent aussi dans cette stratégie." # [DVD]

DELHAIZE

# En faire plus avec l'open source

**L'**Atelier Jean Regniers est un atelier protégé situé à Bienne-lez-Happart, en Hainaut. Il occupe 350 personnes et produit des palettes en bois, produits en plastique, détergents et de l'eau de Javel, etc. Il y a aussi un atelier de couture. Au début des années '80 déjà, l'Atelier Jean Regniers uti-

lisait une solution ERP sur une machine VAX 4000. "Nous avons entièrement adapté ce progiciel à notre entreprise", se rappelle le manager IT, Rodolphe Gaussorgues. Cela s'est cependant à terme traduit par une grande com-

plexité et donc par une maintenance lourde. Une nouvelle solution s'imposait donc. L'entreprise a alors pris le temps de passer en revue l'offre ERP sur le marché. Son choix s'est finalement porté sur l'ERP open source de Compiere, avec Audaxis comme partenaire d'implémentation.

ne connaît pas cette pression. En outre, son département IT préférerait autant que possible réaliser l'implémentation lui-même. "Cela nous a aussi orientés vers Compiere. S'il n'y avait pas eu le département IT interne, nous aurions probablement choisi un progiciel ERP traditionnel."

L'Atelier Jean Regniers a été surtout charmé par la flexibilité de Compiere, en combinaison avec le planning strict d'Audaxis, avec qui l'entreprise avait convenu d'un montant fixe pour l'implémentation. L'Atelier Jean Regniers s'est occupé d'abord des domaines ERP traditionnels: achats, ventes, stocks, logistique, production et comptabilité. En parallèle, Audaxis a mis au point pas mal de fonctions complémentaires, entre autres pour le suivi des commandes de production et la gestion des travaux en sous-traitance. "Le système ERP est le cœur de l'entreprise, affirme Rodolphe Gaussorgues. Nous étoffons à présent notre informatisation sur cette base." L'Atelier Jean Regniers est certifié ISO et implémente aussi la norme de qualité BRC. En outre, il prépare un grand projet en matière de traçabilité. "Sans ERP, ce ne serait pas possible." # [DVD]

## Aucune pression

"L'open source nous parut être le choix le plus évident, explique Rodolphe Gaussorgues. Les progiciels propriétaires étaient trop rigides. Ils nous auraient sans aucun doute poussés à la dépense. Avec la solution open source, nous pouvons couvrir plus vite nos besoins."

En même temps, l'entreprise conserve un haut degré d'indépendance. Les fournisseurs de progiciels propriétaires présupposent que le client va à chaque fois migrer vers la plus récente version de leur solution. L'Atelier Jean Regniers



ATELIER JEAN REGNIERS

# Une plate-forme de services robuste

**A**nalis fabrique et distribue des appareils et produits pour les laboratoires médicaux. L'entreprise dispose de filiales à Suarlée et à Gand et occupe quelque 150 collaborateurs. Depuis la fin des années '90, Analis fait confiance au progiciel Dimasys d'Infomat. "Nous avons à l'époque des besoins très spécifiques", explique Guy Stukkens, directeur général d'Analis. Ces besoins résultaient entre autres de ce qu'on appelle les contrats ré-

d'intégration. C'est ainsi que Seligent (CRM) et Business Objects (business intelligence) sont associés à Dimasys. Avec Mobile Token, Analis a ajouté un volet mobile à l'environnement ERP. Les techniciens d'Analis peuvent à présent visionner à distance les données relatives aux clients et aux appareils sur leur smartphone, avec lequel ils envoient aussi un rapport sur leur intervention au système ERP. "Pour nos clients anglais, nous avons mis en œuvre une so-



actifs auxquels l'entreprise collabore. Un labo clinique loue des appareils d'Analis et reçoit une facture en fonction de l'utilisation de ceux-ci et de la consommation des produits. "Les prix dépendent du volume acheté par le client et du type d'appareil qu'il loue chez nous", ajoute Guy Stukkens. Le progiciel ERP veille à ce qu'Analis calcule les factures de chaque client sur base des tarifs et des ristournes corrects, sans erreur.

## Plate-forme de base

Au fil des ans, l'implémentation a fortement évolué chez Analis. "Nombre de besoins que nous couvrons aujourd'hui avec Dimasys, nous ne pouvions pas les prévoir, il y a dix ans." Le système ERP y occupe toujours une place centrale comme une sorte de plate-forme de base pour plusieurs projets

lution d'e-facturation", poursuit Guy Stukkens.

Ces exemples démontrent combien Analis a étendu toujours plus ses services à la clientèle avec l'ERP à la base. Mais il y a eu d'autres incitants. La loi, par exemple, qui exige une traçabilité des appareils et produits. Sur ce plan, Analis est aujourd'hui très proche de ce qui se fait dans le secteur pharmaceutique. C'est logique, quand on sait que les médecins basent leur diagnostic sur les tests qu'ils exécutent avec les machines d'Analis. "Voilà pourquoi la traçabilité est si importante. Chaque appareil a un numéro de série, chaque produit un numéro de lot et une date d'expiration. Si un incident devait avoir lieu quelque part, nous pouvons le localiser, grâce à l'information dans le système ERP, et réagir aussitôt." # [DVD]

# 2.000.000

users for the CRM-cloud market leader

What about you?

## Adapti makes your CRM implementation a success !

**"Adapti's organisation is reliable and professional"**

Real quote from the Qfor-audit, 2010.

- Adapti has a Qfor quality label, based on an audit on customer satisfaction.
- Adapti uses best practices, a phased implementation approach, and quick wins
- Renown companies like Zenitel, AutoBar, BCC (Visa, American Express), Medtronic, Carglass, Manpower, CRH and many others already took advantage of Adapti's services

## Are you ready to enter the cloud community?

Our certified and experienced consultants will assist you in discovering the true value of Cloud computing and Salesforce.com.

Contact us at [info@adapti.be](mailto:info@adapti.be)

**"Our usage of Salesforce improved significantly"**

Real quote from the Qfor-audit, 2010.



**"We appreciated the short communication lines"**

Real quote from the Qfor-audit, 2010.

**ADAPTI**  
ADAPTIVE CLOUD SOLUTIONS

HQ Belgium | T: +32(0)11 71 00 40  
Brussels | T: +32(0)2 808 33 01  
Netherlands | T: +31(0)30 808 00 01

[info@adapti.be](mailto:info@adapti.be) | [www.adapti.be](http://www.adapti.be)