

Sage ERP X3 | Étude de cas

« Une fonctionnalité bien ciblée », clé de la réussite de Ganong Bros.

Contexte

Ganong est un chef de file canadien dans la fabrication de chocolats en boîtes-cadeau, de collations aux fruits et de bonbons, desservant des grossistes, des chaînes de pharmacies et d'épicerie comme National Grocers, Sobeys, Pharmaprix, Wal-Mart, Canadian Tire, Safeway, A&P et London Drugs. Implantée à St. Stephen au Nouveau-Brunswick depuis 1873, l'entreprise a été choisie parmi les 50 entreprises canadiennes les mieux administrées pour trois années consécutives.

Malgré sa taille moyenne, Ganong misait beaucoup sur la valeur d'une équipe informatique expérimentée et dans ce qu'un nouveau progiciel de gestion intégré pourrait apporter à l'entreprise. Le système maison, conçu sur commande pour un HP-3000 il y a plus de 17 ans, était généralement efficace pour le traitement des transactions de la société.

Mais la direction de Ganong croyait fermement qu'un système amélioré de gestion de l'information leur permettrait de prendre de meilleures décisions d'affaires, plus rapidement, particulièrement en permettant de mesurer la rentabilité de divers clients et produits. De plus, le nouveau système d'information devait offrir une meilleure capacité en prise de commandes et en gestion des promotions.

Ganong reconnaissait aussi que, si son environnement manufacturier comme confiseur rendait possible le recours à un système progiciel spécifique à ses processus de fabrication, elle n'aurait jamais besoin de toutes les capacités offertes par les progiciels de gestion manufacturière. En fait, ses processus de fabrication s'alignaient davantage vers un mode hybride ou mixte, avec des besoins en production discrète et en production en discontinu.

À la recherche d'un système

Ganong fit appel à la division des Services mondiaux d'IBM Canada pour l'aider dans l'évaluation de solutions tout-inclus. Durant cette longue phase d'évaluation, l'équipe a étudié à peu près toutes les principales applications offertes sur le marché.

Ils ont rapidement départagé les mérites et les inconvénients relatifs de chaque ensemble en évaluant des critères clés associés aux fonctionnalités, à la technologie, au prix, à la convivialité et au déploiement. Par exemple, certains ensembles bas de gamme étaient faciles d'utilisation et de prix attrayant, mais manquaient de la robustesse et des fonctionnalités nécessaires pour atteindre les objectifs du système.

(page suivante)

Ganong a choisi le PGI Sage X3, convaincu que la solution progicelle offrait la meilleure combinaison de profondeur et de diversité fonctionnelle pour permettre à l'entreprise d'atteindre les objectifs du système, tout en livrant le rendement sur le capital investi le plus rapide.



Les ensembles haut de gamme passaient évidemment le test des fonctionnalités, mais apparaissaient complexes, risqués et chers.

Marc Lefebvre, VP chef de l'informatique chez Ganong, a rencontré Sage pour la première fois à une assemblée annuelle des membres de l'APICS (association de professionnels en gestion informatique). Bien que Sage ne se trouvât pas parmi la présélection de fournisseurs retenus par IBM, les démonstrations et discussions initiales impressionnèrent suffisamment Lefebvre et son équipe pour que Sage fasse désormais partie de l'évaluation.

La sélection des finalistes consistait à déterminer quel fournisseur offrait une vraie solution pour entreprise moyenne, avec la meilleure combinaison des critères mentionnés plus haut. En ce faisant on éliminait les fournisseurs de Niveau 1 et de Niveau 3, ce qui laissait Sage dans la ronde finale avec les vieux routiers de l'industrie des aliments et boissons que sont QAD et Agilysis.

Ganong a choisi le PGI Sage X3, convaincu que la solution progicielle offrait la meilleure combinaison de profondeur et de diversité fonctionnelle pour permettre à l'entreprise d'atteindre les objectifs du système, tout en livrant le rendement sur le capital investi le plus rapide. « Sage ERP X3 a ce que j'appelle une fonctionnalité "bien ciblée" », dit Lefebvre. « À la fin de la journée, il ne restait pas beaucoup de fonctions que nous n'avions pas utilisées. » Alors qu'ils réalisaient des démonstrations à partir de chiffres réels tirés de l'exploitation de Ganong, Lefebvre et l'équipe d'évaluation pouvaient visualiser comment le système se comporterait à leur service, notant en particulier combien il est facile à utiliser.

C'est justement ce qu'ils ne retrouveraient pas lors des démonstrations des autres fournisseurs. De plus, Ganong découvrait que Sage ERP X3 était pourvu d'une capacité de cueillette automatisée de données, une caractéristique qu'il faut habituellement se procurer auprès de fournisseurs tiers spécialisés.

L'équipe de Ganong a aussi vu les avantages que leur procurerait l'architecture plus avancée de Sage ERP X3, spécialement la flexibilité de passer à une interface utilisateur dans un navigateur web, n'importe quand

et sans coût supplémentaire, ce qui permettrait de créer facilement un cadre de collaboration avec leurs clients.

La mise en service

On a choisi un déploiement en deux phases, les fonctions centrales du PGI recevant la priorité, tandis que les fonctionnalités d'extension et les outils d'affaires comme la planification en capacité finie, la gestion de workflow et l'interface web étaient reportés en phase 2. Ganong a déployé une configuration pour 35 utilisateurs, dans un environnement Microsoft utilisant Windows comme OS serveur et une base de données SQL. Plusieurs facteurs ont contribué à la réussite du déploiement :

L'engagement de la haute direction à soutenir les ressources. David Ganong, le président, a publié un communiqué pour exprimer son soutien au projet et demandant à tous les membres de l'équipe de déployer les efforts nécessaires pour assurer la réussite du projet.

La capacité décisionnelle des employés. Les membres de l'équipe du projet étaient des employés de longue date qui connaissaient l'ensemble du contexte des processus de la compagnie. En s'appropriant le projet dès le départ, ils se permettaient aussi de prendre toutes décisions nécessaires.

Des gestionnaires de projet 100 % dédiés. Marc Lefebvre avait une connaissance intime des affaires de la société et de ses besoins informatiques, ayant lui-même conçu et déployé le système-maison. Il dirigeait une solide équipe informatique interne, capable de gérer les systèmes matériels et logiciels.

(page suivante)

Siège social :
St-Stephen,
Nouveau-Brunswick,
Canada

Industrie :
un chef de file
canadien dans
la fabrication de
chocolats en boîte-
cadeau, de collations
aux fruits et de
bonbons, desservant
des grossistes,
des chaînes de
pharmacies et
d'épiceries.

Nombre d'employés :
400

Nombre de licences
Sage ERP X3 :
35

Une approche de formation des formateurs. Cette méthode a permis d'assurer la formation individuelle de chacun des intervenants.

Des communications fréquentes. Les membres de l'équipe-projet et les consultants ont identifié les besoins, les défis et les solutions. Tous les membres de l'équipe participaient à l'évaluation des décisions proposées, ce qui a permis d'aller vers les meilleures solutions.

Une forte équipe de soutien Sage. Le personnel de Sage était sur place lors des étapes critiques du projet et travaillait directement avec le personnel de mise en place de Ganong pour le guider au travers du processus. Ils prodiguaient leurs conseils à partir d'autres expériences et défis résolus avec succès dans d'autres déploiements de Sage ERP X3, permettant de gagner du temps dans la résolution des difficultés et proposant des solutions plus économiques pour le client.

Résultats

Le PGI Sage X3 joue un rôle important dans la modernisation de l'infrastructure informatique de Ganong. Par exemple, dans cette industrie, il est critique que les prix et la facturation transmis aux clients soient exacts. Avec Sage ERP X3, Ganong a réussi à améliorer l'exactitude et à réduire les erreurs de facturation, et peut maintenant retracer les rabais hors facture à un niveau détaillé. De plus, les fonctions de rapports financiers sont plus performantes, dans la mesure où la direction a maintenant accès à des statistiques sur la rentabilité.

Ganong a aussi amélioré de beaucoup la précision et la rapidité des relevés de production, grâce à l'utilisation du module intégré de cueillette de données de Sage X3, ce qui lui a permis d'améliorer son processus de planification de production.

« C'est une des capacités du système dont nous avons commencé à tirer profit immédiatement à partir de la mise en service, » ajoute Lefebvre.

La seconde phase du déploiement consistait à mettre en œuvre le puissant outil Finite Capacity Planning de Sage X3, avec son optimisation à base de règles et sa capacité de planification visuelle en mode cliquer-glisser qui permet à l'entreprise d'optimiser ses ressources.

Avec le temps, le confiseur prévoit utiliser au maximum les fonctionnalités du PGI Sage X3, avec l'objectif d'optimiser son exploitation interne et ses relations avec ses fournisseurs et clients.