

Sage ERP X3 | Étude de cas

Un déploiement en temps opportun est la clé d'une implantation réussie de Sage ERP X3

Contexte

Satellite Industries inc., de Minneapolis, est un fabricant de toilettes portatives. Fondée en 1958, l'entreprise est le premier fournisseur mondial de l'industrie des installations sanitaires portatives. La chaîne d'approvisionnement diversifiée de Satellite l'amène à vendre ses produits à des compagnies de service qui, à leur tour, desservent les industries de la construction, du tourisme, du commerce et des événements spéciaux où l'on emploie les toilettes et éviers portatifs, les camions de vidange et les produits désodorisants du fabricant.

L'entreprise est présente sur le marché international et ses produits ont été utilisés aux Olympiques et lors d'autres grandes manifestations internationales. La société a des bureaux de vente partout aux États-Unis de même qu'en Belgique, en France, en Espagne, à Hong-Kong et au Royaume-Uni.

À la recherche d'un système

Avant 2004, l'infrastructure informatique reposait sur un système-maison depuis 17 ans. Après un processus d'évaluation en profondeur qui s'est étendu sur plusieurs années, Satellite Industries a choisi Sage ERP X3 pour intégrer ses processus de vente et de marketing, simplifier les opérations et assurer que l'information soit toujours disponible au moment où elle est nécessaire.

Au moment de la mise en service du système, le président et chef de la direction de Satellite, Todd Hilde a commenté ce choix : « Il était important pour nous de trouver un système qui nous permettrait de collaborer effectivement avec nos fournisseurs et d'assurer une visibilité et un contrôle complets sur notre chaîne d'approvisionnement. Sage ERP X3 satisfaisait à plusieurs de nos exigences en termes de chaîne logistique, de gestion de la clientèle et de transactions multinationales, et nous avons confiance que notre partenariat avec Sage nous permettrait d'atteindre notre objectif commercial de mieux servir nos clients. »

Déploiement du CRM et résultats

La plupart des entreprises qui implantent un PGI reportent le déploiement des fonctions de gestion des relations clientèle (CRM) à une phase ultérieure, en ajoutant parfois une solution obtenue d'un fournisseur tiers. Chez Satellite Industries, au contraire, on reconnaissait qu'il valait mieux avoir le module CRM de Sage ERP X3 comme partie intégrante du PGI à venir, et on décida d'en faire la pierre angulaire du déploiement (page suivante)

« Le premier jour de la mise en service du système, nous avons atteint un taux de traitement des commandes de 87 %, et à la fin de la première semaine, nous atteignons plus de 95 % de traitement avec le nouveau système. »

John Babcock
Vice-président
Satellite Industries

The Sage logo is displayed in a green, lowercase, sans-serif font.

du système PGI, avant même d'ajouter les modules fabrication, distribution et comptabilité.

Auparavant, l'information relative aux clients était éparpillée dans de multiples systèmes, — comme ACT, Outlook, Excel et leurs versions plus anciennes — ce qui exigeait que des données soient retapées, imposait des informations redondantes, des copies de sauvegarde sur papier et un manque général de cohérence dans la disponibilité de l'information quand on voulait rencontrer ou communiquer avec des clients. Qui plus est, les 4 000 clients de Satellite, répartis dans 75 pays, faisaient affaire avec 15 bureaux régionaux, ce qui compliquait le défi de répondre correctement aux besoins et aux demandes de renseignement des clients.

Satellite présentait qu'en déployant d'abord le module de CRM, elle se doterait non seulement d'un système performant de gestion de sa clientèle, mais que du même coup, elle assurerait à un grand nombre d'utilisateurs de première ligne une formation immédiate et une expérience pratique du système de même que la possibilité de tester d'autres fonctionnalités de base pertinentes à d'autres domaines du système.

Le rigoureux calendrier de déploiement de Satellite a divisé la charge de travail en tâches, en ménageant des phases pour :

- la conversion des données, dont les fichiers des clients, les notes et les données historiques
- la vérification des données
- l'automatisation de tous les nouveaux appels, rendez-vous et soumissions de prix, au moment de la transition vers le nouveau système

Satellite a formé ses représentants à l'utilisation de Sage ERP X3 et a mis en service les fonctions de soumission et de gestion des contacts pendant trois mois avant la mise en service des fonctions principales du PGI. En faisant du CRM la fondation du déploiement du PGI, Satellite Industries a réussi à :

- former 100 % du personnel de vente et de service à la clientèle
- étendre à 40 % du personnel de la compagnie l'utilisation de Sage ERP X3 trois mois avant que le système principal n'entre en service

- fusionner les renseignements sur la clientèle pour améliorer les communications et soutenir les activités de vente, avec en particulier la possibilité de voir toutes les données relatives aux clients en matière de crédit, recouvrement, service à la clientèle, ventes, assurance-qualité et contrats

« L'expérience pratique du système dans les mois qui ont précédé la transition au nouveau système nous a vraiment aidés à faire progresser la courbe d'apprentissage », dit le directeur de projet John Babcock. « Au moment de la mise en service, nous étions déjà familiers avec le nouvel environnement. »

Déploiement du PGI et résultats
Satellite a déployé l'ensemble des fonctions de son PGI en juillet 2005, dont les modules Fabrication, Ventes, Approvisionnements, Gestion des stocks et Comptabilité. Le déploiement à l'international a été accompli moins d'un an après le lancement du projet. Ce que Satellite n'avait pas prévu, c'est que leur nouveau système serait mis à l'épreuve si rapidement. Quand l'ouragan Katrina a frappé les côtes du golfe du Mexique plus tard ce mois-là, la demande pour sa production a atteint des niveaux records, un peu plus d'un mois après la mise en service de Sage ERP X3.

La compagnie fonctionne habituellement avec un calendrier de production, mais quand des événements aussi inattendus que Katrina et ses conséquences se produisent, Satellite doit être prêt à répondre immédiatement et efficacement avec ses lignes de produits essentiels.

(page suivante)

Siège social :
Minneapolis,
Minnesota

Bureaux internationaux :
distribuée dans
75 pays avec des bureaux aux États-Unis, au R.-U., en Belgique, en Espagne, en France et à Hong-Kong

Industrie :
fabricant de toilettes portatives

Revenus :
10 millions \$ US

Nombre d'employés :
150

Nombre de licences Sage ERP X3 :
60

Au contraire de ce qui se produit fréquemment quand une entreprise subit le choc d'un changement radical de système logiciel, le nouveau système a passé le test avec tous les honneurs alors que, selon M. Babcock, le moment de la transition était le fruit du hasard. « Ce mois-là, nous avons dépassé les volumes records de l'histoire de la compagnie de 40 %. Nous aurions été incapables de répondre à la demande avec notre ancien système. »

Le PGI étendu de Satellite intègre effectivement ses partenaires commerciaux comme utilisateurs à distance du système Sage ERP X3, dans un environnement de collaboration sécuritaire. Les tiers participants au système comprennent des fournisseurs de tierces parties en matière de logistique, des fabricants à façon (qui gèrent directement des livraisons aux clients) et leurs plus importants transporteurs.

La conception intrinsèque de Sage ERP X3, en fonction de cadres commerciaux complexes, a aidé Satellite à standardiser son fonctionnement multinational, multientités et multisites autour d'un système d'entreprise central. En organisant le système par « classeurs », Satellite a été capable de gérer les multiples environnements comptables et réglementaires locaux qui distinguent les États-Unis, le Royaume-Uni, l'Union européenne... à partir d'un seul ordinateur à Minneapolis. Le système aide à gérer les particularités de la gestion des diverses devises utilisées dans les pays où la société fait affaire — en six langues et quatre devises.

La collaboration de la chaîne d'approvisionnement a constitué le principal moteur lors du processus de sélection du système, et selon M. Babcock, l'entreprise a effectivement invité ses partenaires commerciaux à faire partie de son environnement de processus dès le premier jour. « Un de nos premiers objectifs était de mieux intégrer nos partenaires commerciaux dans nos systèmes internes, et ils ont déjà la possibilité complète et immédiate de visualiser les commandes, et peuvent planifier leurs charges de travail en conséquence. Au premier jour de la mise en service du système, nous avons atteint un taux de traitement des commandes de 87 % (depuis la réception de la commande jusqu'à l'expédition et à l'envoi de la facture), et à la fin de la première semaine, nous atteignons plus de 95 % de traitement avec le nouveau système. »

Quand il commente ses projets pour l'avenir, M. Babcock ajoute : « Nous savons que notre vrai travail reste à faire, pour optimiser les fonctions du nouveau système. Mais nous sommes satisfaits de la transition que nous avons réalisée sans problème, après 17 ans avec un système ancien. »