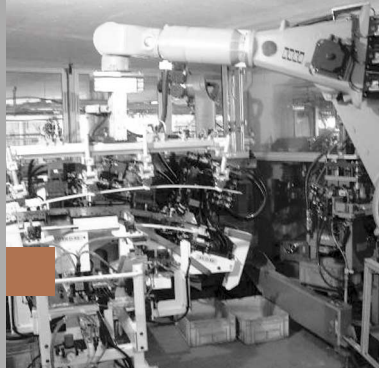


Témoignage client SAP Secteur Automobile



“Le projet a décloisonné l'entreprise en encourageant le partage de l'information. En échangeant plus facilement les informations avec les clients et les sous-traitants, nous avons aussi amélioré notre compétitivité”

Philippe Tack,
Directeur Administratif

Le projet en bref

Activité de l'entreprise
Équipementier automobile

Chiffres clés
CA : 40 millions d'euros
Effectif : 260 personnes

Objectifs

- Centraliser et homogénéiser le back-office.
- Améliorer les processus d'échanges.
- Obtenir une traçabilité totale sur l'ensemble de la chaîne logistique.
- Échanger facilement via l'EDI les informations avec les clients et les sous-traitants.
- Identifier une solution pérenne et évolutive.

Temps de mise en œuvre
6 mois

Bénéfices

- Une entreprise décloisonnée grâce au partage de l'information en interne.
- Des processus qualifiés et certifiés par les plus grands constructeurs automobiles.
- Un pilotage des flux optimisé, de la commande jusqu'aux factures et aux bons d'expédition.

- Des procédures fiabilisées : rapprochement bancaire, contrôle des factures, des marchandises, etc.
- La suppression des saisies manuelles des commandes clients (95 % intégrées).
- La saisie directe dans SAP depuis des terminaux portables.
- Des inventaires réalisés en magasins en une 1/2 journée contre 3 jours.
- Le contrôle de l'activité peinture réalisé en 1/2 journée au lieu d'une semaine.

Modules SAP utilisés
PP, MM, WM, FI, CO, SD, PS et Radiofréquence

Environnement
Windows 2000 Server

Base de données
Oracle

Serveurs
HP Compaq

Postes clients
60 utilisateurs

Partenaires
Avangarde et T-Systems

SILVATRIM

place l'EDI au cœur de sa réussite

Chez les équipementiers automobiles, les flux logistiques sont clés. Pour assurer les échanges de documents commerciaux tout en bénéficiant d'un progiciel performant, Silvatrim a choisi SAP. Objectif : répondre aux exigences spécifiques du secteur de l'automobile de l'EDI à la planification de la production, de la gestion des achats et des approvisionnements à la gestion commerciale.

Une entreprise décloisonnée, des processus logistiques fluides, une meilleure productivité à tous les niveaux... La solution SAP, mise en œuvre par des spécialistes métier, a révolutionné Silvatrim et pérennisé son développement. Située à Monaco, la PME emploie 260 personnes pour 40 millions d'euros de chiffre d'affaires. Passée maître dans la fabrication des enjoliveurs et autres baguettes de carrosserie pour les constructeurs automobiles, Silvatrim a su gagner la confiance des PSA, Renault, Fiat, Land Rover, BMW, Mercedes, Mazda et autre Ford. Poussée par le cap du passage de l'an 2000, la direction de Silvatrim avait décidé de refondre complètement son système d'information.

“À l'époque, notre informatique reposait sur des applications cloisonnées avec la paie, la compta, l'administration des ventes et la production”, se souvient Philippe Tack, directeur administratif

et responsable chez Silvatrim du système d'information. "Entre les applications propriétaires et les éditeurs qui disparaissaient les uns après les autres, il nous a semblé urgent de revoir l'ensemble de notre environnement informatique."

Dont acte. La direction entame alors une réflexion sur le choix d'un système d'information robuste et pérenne sur les années à venir. "Cette réflexion avait déjà bien mûri. En effet, dès 1997, nous souhaitions mener une véritable stratégie au niveau de notre informatique. Notre objectif était simple : pouvoir partager l'information aussi bien en interne qu'en externe vis-à-vis de nos clients", précise Philippe Tack.

ÉCHANGER LES INFORMATIONS AVEC LES CONSTRUCTEURS

Comme bon nombre d'équipementiers, Silvatrim travaille avec les plus grands constructeurs automobiles, qui tous attendent de leurs prestataires une maîtrise parfaite dans la fabrication des sous-ensembles commandés. Une exigence de qualité qui impose des échanges volumineux d'informations entre les deux parties. "C'est un véritable challenge technique ! Chacun de nos clients a développé son propre système d'information. À nous de trouver notre propre voie pour dialoguer sans problème avec eux." La direction de Silvatrim lance un appel d'offres auprès d'une sélection d'éditeurs pour les quatre principaux pôles d'activités, à savoir les achats, la production, la finance et les ventes. "Notre objectif premier était d'identifier une solution éprouvée et reposant sur les standards du marché", précise le directeur. Et d'ajouter : "Nous souhaitons profiter d'un progiciel suffisamment riche fonctionnellement pour ne pas avoir à réinventer la roue. Afin aussi de ne pas investir indéfiniment dans des développements longs et très coûteux !"

Après avoir consulté les éditeurs de progiciels, de middleware et de solutions de gestion d'entrée de gamme, la direction de Silvatrim retient SAP. "Notre problématique est proche de celle des grandes entreprises, avec les normes des échanges de flux EDI. Mais dans le même temps, nous demeurons une PME, avec peu de ressources en informatique. Or, sur le marché, rares étaient les solutions qui répondaient à la fois à nos attentes et à nos contraintes. Pour beaucoup, le périmètre fonctionnel que nous souhaitions était nettement trop large. Seul SAP a relevé le défi ! En outre, tous nos grands clients utilisent eux-mêmes ce progiciel, ce qui facilite beaucoup l'intégration avec leur système d'information", souligne Philippe Tack.

"Sur le marché, rares étaient les solutions qui répondaient à la fois à nos attentes et à nos contraintes. Pour beaucoup, le périmètre fonctionnel que nous souhaitions était nettement trop large. Seul SAP a relevé le défi !"

Philippe Tack,
Directeur Administratif

TROUVER LES BONS PARTENAIRES

Passé le choix crucial de la solution, Silvatrim part à la recherche des bons partenaires pour conduire sa mise en œuvre. Spécialiste du monde automobile, la société de conseil Avangarde accompagne l'entreprise en maîtrise d'ouvrage. Un choix lié à la volonté de Silvatrim de se faire épauler, notamment dans la conduite du

changement et l'accompagnement des utilisateurs finaux. L'équipementier fait ensuite appel à T-Systems pour l'intégration proprement dite. "T-Systems dispose d'une excellente expertise sur les métiers de l'automobile. En effet, ce Distributeur à Valeur Ajoutée SAP propose des solutions reposant sur le progiciel de l'éditeur, mais préconfigurées pour les équipementiers à la recherche de solutions EDI et logistiques. De plus, T-Systems nous apporte une vraie valeur sur des sujets tels que la gestion des emballages durables, les lecteurs de codes à barres, etc." Directeur des opérations chez T-Systems, Jean-Philippe Lasbroas confirme : "Nos consultants sont issus du monde des équipementiers. Ils maîtrisent les exigences et les

spécificités du secteur et offrent la double compétence : la connaissance du métier client et la maîtrise des technologies SAP. En outre, nos liens avec la communauté automobile sont permanents, qu'il s'agisse des donneurs d'ordres français ou étrangers (Renault, PSA, Toyota, etc.). Sans oublier les organisations de liaison entre constructeurs et équipementiers. Une veille active et incontournable." L'approche de T-Systems se veut globale. Elle propose ainsi différentes solutions sur les flux EDI et Internet : du message à l'intégration des données dans SAP à travers les IDOC en passant par le traducteur EDI (sur l'ensemble des versions SAP).

GAGNER EN PRODUCTIVITÉ

En seulement six mois, les modules Finances, Contrôle de gestion, Achats, Production, Stocks et Ventes de SAP ont été déployés. À ce niveau, l'objectif de Silvatrim est de gagner en productivité. "Nous avons profité des 'meilleures pratiques' de T-Systems pour augmenter notre productivité sur le terrain des échanges EDI. À titre indicatif, au départ, 50 % des commandes passaient en EDI. Aujourd'hui, 95 % des flux sont électroniques, qu'il s'agisse de factures, de commandes ou de bons de livraison", précise Philippe Tack. Mieux encore, l'entreprise a gagné en fiabilité. "Nous possédons un taux de service de 100 %. En clair, cela signifie que nous n'avons plus d'anomalies au niveau des commandes", se réjouit le directeur administratif. Une première qui ne passe pas inaperçue chez les clients...

AMÉLIORER LA QUALITÉ

"Nous sommes désormais référencés en tant que société qui maîtrise l'EDI. Cela nous permet de traiter un flux d'informations très important tout en garantissant un haut niveau de fiabilité", ajoute Philippe Tack. Un exemple concret ?

La traçabilité des commandes. En amont, la solution SAP traite directement les informations issues des lecteurs de codes à barres. La lecture optique permet de suivre la commande à partir de l'achat, en passant par l'approvisionnement en interne et le suivi de fabrication jusqu'à son expédition. "Ce type de processus répond aux normes de qualité très strictes définies chez les constructeurs automobiles." Résultat : Silvatrim est, par exemple, certifiée Q1 chez Ford. "Ce type de certification, spécifique au constructeur américain, est le gage d'un haut niveau de service et de qualité. Parmi ces exigences, il faut par exemple être capable d'envoyer dans leur propre système d'information un avis d'expédition dans les quinze minutes qui suivent la commande. Un défi insurmontable si les processus ne sont pas parfaitement huilés dans un système d'information fortement intégré", explique Philippe Tack. Silvatrim est également référencée TS16949 chez les constructeurs. Une norme dont les exigences se situent au-dessus de la certification ISO 9001 en France. "Notre stratégie consiste à construire tous nos processus et référentiels qualité avec SAP. Le progiciel constituant la trame de fond qui nous permet d'unifier nos processus métier."

SE DÉBARRASSER DES IDÉES REÇUES

Encore très souvent, la solution SAP est perçue comme un progiciel lourd à mettre en œuvre. Mais pour Philippe Tack, il faut se méfier des idées reçues. "Au départ, j'avais aussi une vision très segmentée du marché des progiciels. En fait, je m'aperçois aujourd'hui que SAP n'est pas si complexe à mettre en œuvre, à condition de

choisir le bon partenaire et de ne pas s'éparpiller en voulant tout faire avec l'application. C'est le danger dans ce type de projet. Au contraire, il vaut mieux aller à l'essentiel, puis

"Ce sont désormais les utilisateurs eux-mêmes qui font évoluer le progiciel. Pour eux, c'est une source de progrès dans l'amélioration des processus et, professionnellement, c'est très valorisant"

Philippe Tack,
Directeur Administratif

profiter ensuite de la puissance du progiciel pour évoluer.” Autre idée reçue : le frein des utilisateurs au changement. “C’est vrai que la mise en place d’un progiciel impose un changement de culture radical. Mais cela se gère par des formations et un accompagnement ad hoc. Parce qu’ils comprennent aujourd’hui les concepts clés du progiciel, nos collaborateurs ont même souhaité élargir leurs champs de compétences, en constituant un pôle administratif polyvalent dans les domaines comme l’administration des ventes et les achats”, poursuit le directeur administratif. “Il fallait trouver le bon moteur pour intégrer de nouvelles fonctionnalités derrière chaque métier. Or ce sont désormais les utilisateurs eux-mêmes qui font évoluer le progiciel. Pour eux, c’est une source de progrès dans l’amélioration des processus et, professionnellement, c’est très valorisant.”

“En 2005, nous envisageons de mettre en œuvre les fonctions de gestion de la maintenance. Ce n’est pas un problème, puisque nous disposons d’un socle solide et évolutif, capable de s’adapter au fur et à mesure à nos attentes”

Philippe Tack,
Directeur Administratif

PROFITER À PLEIN DE LA SOLUTION

“Désormais, j’ai le costume qui me va bien”, ironise Philippe Tack. Car visiblement Silvatrim a trouvé sa voie. “L’architecture matérielle dont nous disposons est tout à fait adaptée à la taille de notre entreprise et à nos compétences. Côté progiciel, SAP est aussi parfaitement adapté à notre métier et permet d’évoluer au niveau fonctionnel sans que nous nous posions des questions

sur sa pérennité. C’est un grand confort de travailler au quotidien avec SAP.” Chez Silvatrim, le volume d’informations a quadruplé et un grand nombre de tâches ont été automatisées, comme l’intégration de l’EDI dans le back-office et le système de traçabilité. “Nous avons pu intégrer treize flux différents et rationaliser nos échanges avec nos sous-traitants et nos clients.” Dès l’origine du projet, T-Systems a mis en place un système de captage des informations par radiofréquence. Sur le terrain, le personnel de Silvatrim utilise des petits terminaux qui lisent directement le code à barres des palettes et des produits. “Ce système est très pratique car l’information est directement pilotée par SAP. Au lieu de saisir les données sur un clavier, un simple clic suffit !”, indique Jean-Philippe Lasbroas. En outre, au niveau administratif, les gains de temps sont conséquents. “Les inventaires dans les magasins sont réalisés en une demi-journée au lieu de trois jours auparavant. De même, le contrôle facture de l’activité peinture, sous-traitée, est aussi réalisé en une demi-journée là où il fallait une semaine !”, se félicite Philippe Tack. D’une informatique hétéroclite, Silvatrim est passée à un environnement unifié. “Le projet a décloisonné l’entreprise en encourageant le partage de l’information. Résultat : les décisions se prennent plus rapidement. Par ailleurs, le fait d’échanger plus facilement les informations avec les clients et les sous-traitants améliore aussi notre compétitivité”, assure le directeur administratif.

Récemment, Silvatrim a migré sa version du progiciel SAP. Réalisée en seulement trois mois, cette migration a permis de supprimer quelques adaptations spécifiques qui avaient été réalisées et d’utiliser des outils de MES (gestion d’atelier) basés uniquement sur des standards. “En 2005, nous envisageons de mettre en œuvre les fonctions de gestion de la maintenance. Ce n’est pas un problème, puisque nous disposons d’un socle solide et évolutif, capable de s’adapter au fur et à mesure à nos attentes.”