

10^{èmes} TROPHEES ORACLE DES CLUBS UTILISATEURS

**AUFO – PEOPLESOFT
JD EDWARDS**



10^{èmes}
**TROPHEES
ORACLE
DES CLUBS
UTILISATEURS**
AUFO - PEOPLESOFT
JD EDWARDS

PRODUCTIVE PRINTING

Trophée « Audace IT »

Automatic Ink Dispatch
RISO EUROPE

VOTRE REALISATION EN QUELQUES MOTS

- *Présentez en 3 lignes votre réalisation telle que vous aimeriez qu'elle soit décrite à d'autres utilisateurs.*
- *Illustrez la par une image symbolique.*

L'application Automatic Ink Dispatch permet de réapprovisionner automatiquement nos clients en cartouches d'encre. Leurs imprimantes, qui sont dans le cloud, nous communiquent régulièrement leurs niveaux d'encre afin d'être réactif à leurs besoins.



VOTRE REALISATION EN PLUS DE MOTS

La volonté de démarrer ce projet est venue des filiales et a été poussé par la DSI.

Cette application profite, en premier lieu, à nos clients finaux car nous pouvons satisfaire leurs besoins au plus juste sans qu'ils aient besoin de suivre leur stock. Et dans une autre mesure, à nos utilisateurs en filiales. Elle leur offre un gain de temps conséquent par rapport à leur ancien processus où ils n'utilisaient pas notre application.

Ce projet permet de limiter les risques d'erreurs lors du processus de commande d'encre, pour nos clients sous contrat. Il permet aussi d'optimiser les marges de sécurité de nos contrats sur les encres en évitant d'envoyer trop de cartouches à nos clients qui n'en auraient pas encore besoin.

- *Décrivez votre organisation pour permettre de comprendre le contexte du projet mené : taille, secteur d'activité, implantation nationale ou internationale, nombre de salariés, taille de votre service,*

RISO est un groupe Japonais implanté mondialement qui produit et distribue des imprimantes jet d'encre haut volume. Les huit filiales de la zone EMEA (*Europe Middle East & Africa*) ont mutualisé leur système d'information et normalisé leur mode de fonctionnement.

La Direction des Systèmes d'Information, composée de sept personnes, assure le fonctionnement et le développement d'un ensemble d'applications communes comme l'ERP (*Enterprise Resource Planning*), le CRM (*Customer Relationship Management*) et la messagerie. Les projets émanent des comités de directions et des utilisateurs clés de chaque filiale. Ils sont arbitrés par un comité de pilotages regroupant l'ensemble des directions générales.

Ce projet, initialement demandé par les filiales anglaise et espagnole, est appelé à être déployé dans les filiales où la vente directe est la plus développée : en France, Allemagne et Italie. L'équipe projet se compose systématiquement d'un binôme DSI/métier.

1. Environnement humain de mise en œuvre :

Notre application est destinée au back office de chacune de nos filiales à travers le monde (pour l'instant seulement en Espagne et en Angleterre qui sont les sites pilotes).

Une à deux personnes, par filiale, l'utilisent quotidiennement. Ce qui pourra représenter quatorze personnes, au total, si notre solution est déployée à toutes nos filiales.

2. Méthodologie et type de déploiement :

Le déploiement de notre application s'est fait en novembre 2016 sur nos sites pilotes: Barcelone et Londres. Un utilisateur clé, dans chaque filiale, a suivi tout le processus de déploiement et de test pour valider les choix de conception. Les utilisateurs clés ont été formés après le déploiement et des documents de formations ont été mis en place afin de faciliter le passage des connaissances entre les utilisateurs clés et les utilisateurs finaux.

À présent que l'application est validée et utilisée, elle sera présentée aux différents interlocuteurs dans nos filiales afin de voir s'ils veulent la mettre en place au sein de leurs processus de création de commandes.

La première filiale, à qui nous proposerons un déploiement, sera la France (Lyon).

3. Difficultés et opportunités :

La principale difficulté a été d'interfacer différents systèmes et technologies qui ne peuvent pas communiquer entre eux nativement. Mais cela nous a permis de moderniser certains processus en les faisant évoluer vers d'autres technologies de communication.

RESULTATS OBTENUS

Notre application est en production, sur nos deux sites pilotes, elle permet de générer des commandes automatiquement en fonction des besoins en encre, communiqués par les imprimantes installées chez nos clients.

Cette tâche était auparavant gérée par une ou deux personnes, sur chaque site pilote, et occupait 80% du temps de travail de cette/ces personne(s) par jour.

Grâce à notre Application Automatic Ink Dispatch, cette tâche ne prend, en moyenne, plus que 25% du temps de travail par jour des personnes concernées.

Cela permet de libérer de la ressource en temps et en personnel qui peuvent être réaffectés à d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée.

En effet, les tâches, que réalise notre application, étaient auparavant faites à la main. L'erreur humaine pouvait intervenir à différents moments du processus.

Le projet a très bien été accueilli par nos utilisateurs. Ils ont été acteurs lors de son développement pour que nous soyons au plus près de leurs problématiques afin d'accélérer au mieux le temps de traitement des commandes qui seront à générer en fonction des remontés des machines de nos clients.

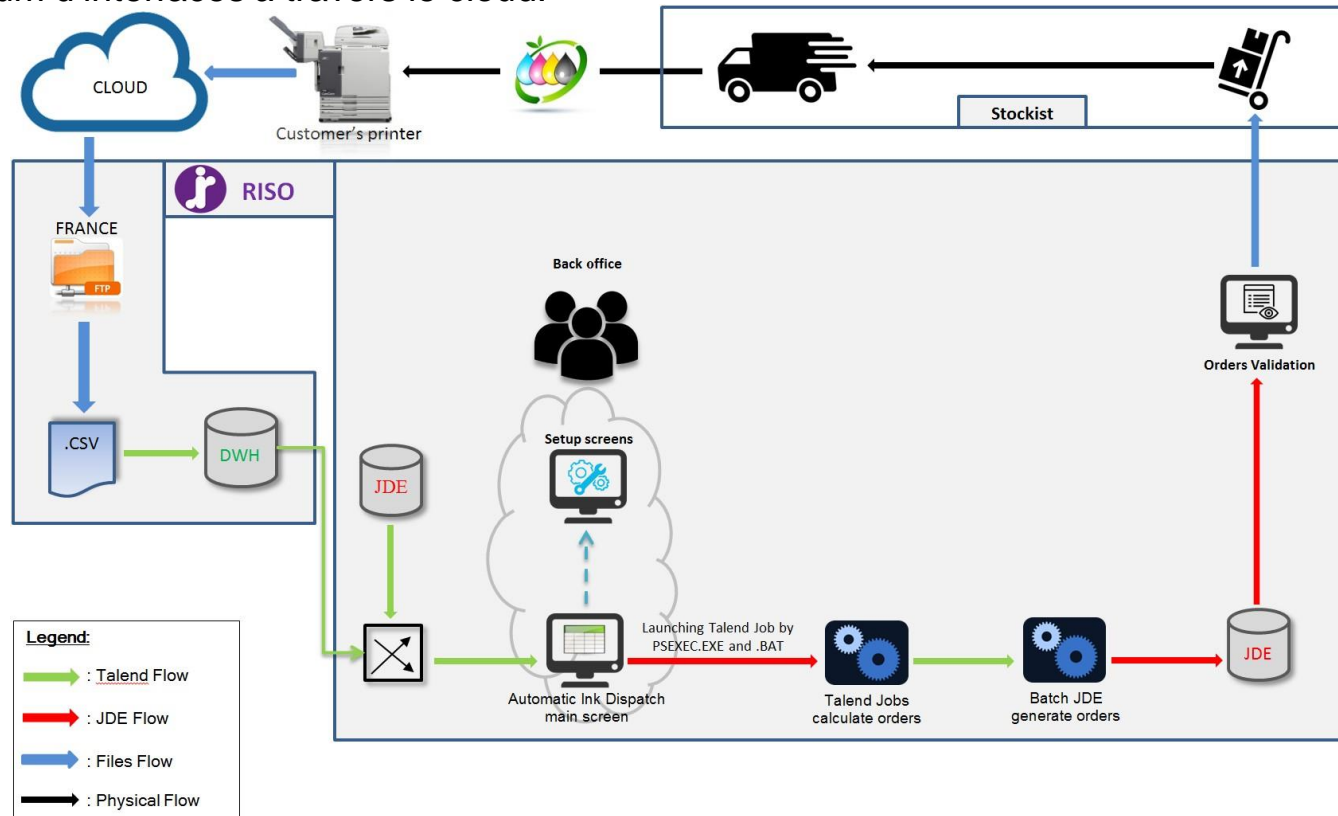
Cette application permet donc, d'une part, de fiabiliser notre processus de gestion de commandes en évitant des erreurs de saisies et, d'autre part, d'anticiper les besoins de nos clients pour éviter des ruptures dans leurs stocks et donc des immobilisations de machines.

Grâce à cela, nous évitons de faire des livraisons express en anticipant les besoins des clients (*gain financier*) et nous évitons par la même occasion, que les clients stockent, en trop grosses quantités, leurs encres. Cela pourrait nuire à la qualité de l'encre stockée sur une longue période. De cette façon nos clients disposent de l'encre la plus fraîche possible afin de garantir un fonctionnement optimal à leurs machines (*gain en satisfaction client*).

INNOVATION DE LA REALISATION

- *Décrivez la Créativité de la solution mise en œuvre*

Les imprimantes de nos clients ont pu être interfacées avec notre ERP (JD Edwards) grâce à notre ETL (Talend) cela afin de pouvoir générer des commandes de consommables en un minimum d'interfaces à travers le cloud:



Notre solution fait intégrer des technologies comme Java (Talend) et des bases de données Oracle 11g avec JDE.

INNOVATION DE LA REALISATION

La créativité dans notre solution a été de pouvoir générer des commandes dans JDE en croisant les données clients et les informations que les imprimantes communiquent via le cloud. Les imprimantes sont devenues des objets connectés permettant d'être au plus près du besoin des clients.

En effet, il est possible de créer des commandes dans JDE à partir de batchs standard. Mais il fallait alimenter les tables d'interfaces qu'utilisent ces batchs et définir des règles de déclenchement de commandes pour arriver à nos fins.

Pour cela, nous avons utilisé notre ETL Talend afin d'interfacer, d'une certaine manière, les machines de nos clients avec JDE. De cette façon, il nous a été possible d'avoir un programme donnant le statut des machines. En effet, chaque heure les informations machines sont mises à jour et le programme va croiser les niveaux d'encre, le stock client en fonction des commandes déjà existantes dans JDE, les seuils de déclenchement de commandes et faire un calcul afin de donner une proposition de génération de commande.

Si cette proposition est validée par le back office, les commandes sont générées et peuvent suivre le processus normal jusqu'à la livraison des marchandises. De plus, nous avons rendu notre application très simple d'utilisation afin que les personnes l'utilisant n'aient pas besoin d'avoir une connaissance poussée du domaine: 1 tableau dynamique montrant le statut des machines et 2 boutons: un pour générer la proposition de commandes et un autre pour lancer la génération de ces dernières dans JDE.

Chaque filiale est capable de paramétrer les différents seuils de déclenchement des commandes. Ils peuvent définir des règles communes ou spécifiques pour chacun de leurs clients. Le niveau de paramétrage a été fait pour pouvoir répondre au plus juste à chaque besoins et utilisations de nos imprimantes. Cela fait aussi partie de la créativité de cette solution.

Toute l'interface est dans JDE mais les calculs sont déportés dans Talend afin d'avoir un fonctionnement plus flexible aux évolutions.

Le processus de mise à jour, qui tourne toutes les heures, ne prend pas plus de 5 minutes pour un volume de machines tournant autour de 3300 unités connectées.

Le calcul de la proposition et la génération des commandes ne prend pas plus de 10 secondes pour une moyenne d'une centaine de commandes créées par jour par notre application.

Nos interfaces sont donc efficaces et nos choix, dans le développement de notre solution, ont permis d'allier efficacité et simplicité d'utilisation pour l'utilisateur. Cela a aussi permis de simplifier la gestion de stock chez nos clients. En effet, ils n'ont plus besoin de s'inquiéter de savoir s'ils auront assez d'encre pour toutes leurs machines. Leurs imprimantes connectées via le cloud, le font pour eux.

1. Quel futur ?

Dans un premier temps, notre solution pourra être déployée à toutes nos filiales. Par la suite, notre projet pourrait permettre de récupérer les erreurs générées par les imprimantes afin de créer automatiquement des appels à nos techniciens afin d'être proactif sur les problèmes techniques des machines de nos clients.

2. Quels enseignements tirer de cette réalisation ?

Ce genre d'effort a permis de moderniser et de fluidifier les processus au sein de l'entreprise et d'être plus réactif aux besoins de nos clients. L'effort concédé pour développer ce programme a été important mais a permis d'apporter plusieurs bénéfices au niveau gain de temps et réductions des erreurs humaines.

Une des difficultés a été de récupérer les besoins de nos filiales pilotes car chacune avait ses spécificités et pouvait vouloir différents degrés d'automatisation de leur processus de création de commandes.

Pour toute information complémentaire :

Délégation Générale des Clubs Utilisateurs Oracle
delegation@clubutilisateursoracle.org

Patricia Azzaro / Camille Giard / Sabine Grosdidier
01 41 18 85 60

patricia@fgcom.fr / camilleg@fgcom.fr / sabineg@fgcom.fr