

Retour d'expérience : i2S

Relation client et gestion interne de l'entreprise sont les deux points sur lesquels i2S fait porter ses efforts après la remise à plat du système d'information.

« Améliorer le système d'information » de l'entreprise » et « en faire un outil stratégique ». Telle est la ligne directrice suivie par i2S, la PMI bordelaise spécialiste de la vision numérique et du traitement de l'image dans les environnements les plus variés (industrie, sport, bibliothèques...) dans le cadre du programme « e-PME en Aquitaine »¹.

Commerciaux connectés

« La CRM, Customer relationship management [Ndlr : gestion de la relation client] a très bien marché. Nous avons mis en place un système qui permet à l'ensemble de la société de connaître l'état des relations et des affaires avec nos clients. Nos commerciaux se connectent à notre base de données leur permettant de suivre les disponibilités, les livraisons et les

devis en cours», explique Jean-Louis Blouin, directeur général.

Documentation technique en ligne

La relation client se développe aussi par le biais d'Internet. Un nouveau site est en ligne depuis la mi-juin. Présentant les savoir-faire, la culture, les « core compétences » et les organisations de la société, il permet aux clients de vivre un univers de coopération industrielle et professionnelle, et aux utilisateurs des produits i2S d'accéder à la documentation technique et à des services en ligne. « Nous avons de plus en plus de dossiers techniques et support accessibles », précise Jean-Louis Blouin. Pour autant, une évolution vers le commerce numérique n'a pas été poursuivie. « Nous avons essayé un site Internet de vente en ligne. Mais ce type de site est mal adapté au fonctionnement B to B d'une PMI. De leur côté, les clients ont plus vite fait d'envoyer un e-mail, auquel ils sont sûrs d'avoir une réponse pertinente et adaptée, que d'aller à la pêche sur un site... »

Des avancées pour l'ERP

En interne, « le calcul des besoins globaux et le pilotage des affaires » sont deux axes sur lesquels le système de gestion globale de l'entreprise² a fait des avancées significatives. « Tout ce qui concerne les lançements de commandes fournisseurs et le suivi de la sous-traitance a bien fonctionné », estime-t-il. L'accent a été mis également sur le travail collaboratif tout en restant encore au stade des premiers essais. « La CAO



Documentation technique et services sont accessibles sur le site Internet d'i2S.

partagée et la gestion coopérative des projets, ça marche si les gens ont déjà l'habitude de travailler ensemble. L'informatique ne peut se substituer aux organisations, elle en est le soutien».

«Avantages concurrentiels»

Au total, 100 k€ ont été investis dont près de la moitié en matériel, sans oublier la formation. « Et ce n'est pas fini ! Le business se fait essentiellement par les hommes, les talents, les savoir-faire et les organisations. L'e-business est un outil qui facilite la vie des gens, accélère les processus, améliore l'information, structure vos organisations et vous donne de vrais avantages concurrentiels ».

¹ Au total, neuf journées de conseil par un expert comprenant le diagnostic du système d'information (selon la méthodologie Afnet), le cahier des charges, la recette des nouveaux outils et l'établissement d'un plan de formation.

² L'ERP (Enterprise Resource Planning) est un progiciel de gestion coordonnant l'ensemble des activités d'une entreprise. Ce système repose sur des applications modulaires (comptabilité, gestion de stocks...) reliées à une base de données unique et commune. L'ERP est en général connecté à un moteur dit de workflow (gestion des processus métier) permettant, lorsqu'une donnée est entrée dans le système d'information, de la propager dans tous ses modules.

Réalité virtuelle et industrie

Simulation en 3D et interactive du monde réel, la réalité virtuelle est un mode de travail numérique et collaboratif qui se diffuse dans de nombreux secteurs. Les applications des technologies de simulation dans le domaine de la conception (maquette numérique, prototypes virtuels), des tests et de la formation seront au centre de la Journée de la réalité virtuelle à l'Archéopôle sur le campus de Pessac, le 25 septembre 2007.

Les thèmes de recherche et les travaux en cours proches du monde industriel seront présentés par le Laboratoire bordelais de recherche en Informatique (LABRI) et l'Institut de cognitique (Idc). De même, des industriels, en particulier de grands donneurs d'ordres (aéronautique, automobile, transport ferroviaire...) témoigneront sur les possibilités offertes par ces technologies innovantes pour l'amélioration des produits, l'organisation du travail et l'efficacité des processus de décision.

Exposition, démonstrations (plate-forme de soudage laser, stations de réalité virtuelle...) et conseils d'experts compléteront ces interventions.

Contact : Lionel Prévors – Drire Aquitaine
lionel.prevors@industrie.gouv.fr

Retour d'expérience : Aquitaine Electronique

Maillon essentiel de la supply-chain, le système d'information de l'entreprise évolue aujourd'hui vers une organisation ouverte aussi bien sur l'extérieur qu'à l'intérieur. Aquitaine Electronique développe le sien en ce sens.

« Connectons vos performances » lit-on sur la page d'accueil du site web d'Aquitaine Electronique. Le message est clair. Cette PMI de 100 salariés est engagée dans une démarche d'intégration des modes de travail numériques et en fait un axe de compétitivité. Dans le domaine très concurrentiel des cartes électroniques, systèmes embarqués et autres moyens d'essais pour l'aéronautique, le ferroviaire et les process industriels ; réactivité et proactivité font partie des « fondamentaux » recherchés par les donneurs d'ordres pour assurer le bon fonctionnement de la supply-chain. C'est dans cette perspective que la PMI de Serres-Castet (64) formate actuellement son système d'information afin de le rendre plus transversal dans l'entreprise et plus efficace en tant que maillon essentiel d'une chaîne globale d'approvisionnement.

« Remontées d'informations »

« Nous faisons beaucoup de réalisations uniques et nous avons une partie de production pour certains clients, le but étant de mieux s'organiser afin de livrer dans les temps... Nous avons constaté les endroits où ça pêchait un peu. Il est bon d'avoir un regard extérieur sur la production », résume Marc Latuberne, responsable informatique, suite aux interventions d'un expert dans le cadre de

l'action « e-PME en Aquitaine » impliquant huit entreprises de la métallurgie régionale. L'une des principales préconisations faites à cette occasion consiste notamment à améliorer « les remontées d'information » notamment par la mise en place d'indicateurs.

Mise à disposition de plans

Aquitaine Electronique agit ainsi sur deux fronts. En amont, où c'est encore par fax que transitent près de 80 % des échanges, « l'interconnexion n'est pas forcément pour demain, nous avons de trop petits fournisseurs. Nous commençons avec les plus gros à envoyer des prévisionnels de consommation de composants sur trois ans. Cela permet de négocier sur les prix et de gagner sur les temps d'approvisionnement ». La mise à disposition de plans avec les derniers indices via un accès Internet sécurisé est une première réponse quitte, dans l'immédiat, à jongler avec les différents formats de documents électroniques.

Stock « déporté »

En aval, Aquitaine Electronique travaille également à l'ouverture de son système d'information. La PMI prépare avec l'un de ses principaux clients la mise en place d'un système de stock VMI (vendor management inventory), bien connu dans le monde de la

grande distribution). Un stock « déporté » qu'il s'agit de gérer « avec finesse afin de ne jamais descendre en dessous d'une certaine quantité ». Pour ce projet à l'horizon 2009, il s'agit d'établir une passerelle avec le système d'information du client. A terme, il se substituera aux états de commandes prévisionnelles ou fermes sur support papier.

Téléchargements

D'autres gains de temps sont également attendus dans le secteur de l'informatique industrielle et des automates sur lequel est positionné Aquitaine Electronique. Il consiste à développer les possibilités de téléchargement des logiciels de mise à jour, là aussi par le biais d'un accès personnalisé sur Internet. Autant de chantiers menés en parallèle avec une réflexion sur l'évolution de la GPAO.

Accueil du site Internet d'Aquitaine Electronique



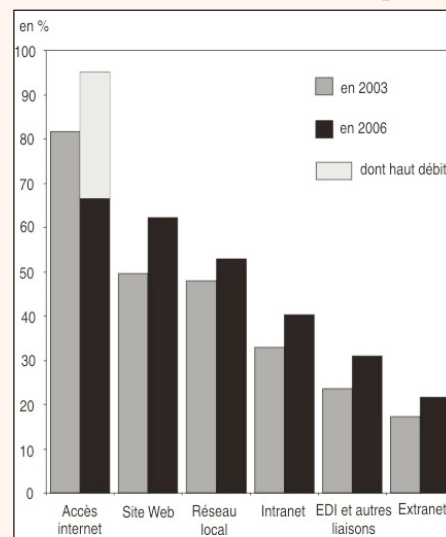
Les TIC en entreprise

L'Insee a publié début mars les résultats de l'enquête 2006 sur les TIC dans les entreprises d'au moins 10 salariés. Une photographie de la situation (ci-contre) qui reflète une quasi généralisation de l'accès à internet et de nombreuses disparités dans l'usage des technologies de l'information et de la communication¹.

La progression la plus notable concerne l'accès à internet auquel sont désormais connectées 95 % des entreprises d'au moins 10 salariés contre 77 % en 2003. Dans l'industrie, ce taux de connexion atteint 99 %.

Autre fait marquant : la généralisation du haut débit via l'ADSL (86 %) et les connexions rapides d'au moins 2 Mbits/s (26 %). Parmi les applications internet les plus fréquemment utilisées, le courrier électronique, les consultations et opérations bancaires et les relations avec les administrations figurent en bonne place.

Pour jouer un rôle actif dans l'e-business, les entreprises sont davantage présentes sur la toile. 62 % d'entre elles disposent d'un site internet contre 50 % il y a trois ans. Un pourcentage qui s'inscrit dans la moyenne européenne et témoigne de la marge de progression au regard



du taux d'équipement en site web des entreprises des pays scandinaves (Suède 85 %, Danemark 82 %, Finlande 76 %), du Royaume-Uni (74 %) ou de l'Allemagne (72 %). Sont principalement concernées les PME de 10 à 19 salariés qui ne sont que 54 % à posséder un site web alors qu'environ 70 % de leurs homologues du Nord de l'Europe disposent d'un outil de communication en ligne².

« En se généralisant, l'internet ne s'est pas

substitué aux formes plus anciennes de réseaux informatiques [...] Parallèlement, l'internet a permis le développement d'outils de diffusion de l'information accessibles à un public particulier, internes à l'organisation (intranet) ou externes vers des partenaires privilégiés (extranet) », lit-on dans l'enquête de l'Insee. C'est ainsi que les réseaux locaux d'entreprise³, services intranet, EDI et extranet ont continué de progresser, certes à un rythme moins rapide que la diffusion de l'Internet (voir graphique).

Chiffres à l'appui, l'Insee constate également que « le recours aux TIC croît nettement avec la taille » de l'entreprise ou l'appartenance de celle-ci à un groupe et que, de ce fait, « la nature de l'activité est moins discriminante ».

¹ L'enquête de l'Insee sur les Changements organisationnels et les technologies de l'information et de la communication porte sur un échantillon de 17 000 entreprises de 10 salariés et plus dans tous les secteurs marchands (www.insee.fr/fr/ffc/ipweb/ip1126/ip1126.pdf).

² Source Eurostat, Statistiques en bref 09.2006 « E-business : comment les entreprises européennes utilisent-elles l'internet et les autres réseaux informatiques pour les affaires électroniques ».

³ Réseaux installés sur une zone déterminée telle que bâtiment ou site (Local area network - LAN)