

TEMOIGNAGE UTILISATEUR
Secteur d'activité : Industrie & Maintenance

ZETES PRIVILEGIE LE « BEST OF BREED » ORIENTE SERVICE A L'ERP POUR SES 19 FILIALES.

Avec « le best of breed » KIMOCE orienté Service, le système d'information de Zetes gagne en agilité et en évolutivité, enjeux clés dans sa compétitivité. Déjà plus de 300 utilisateurs exploitent au quotidien la solution KIMOCE, pour accroître leur efficacité et leur productivité « terrain » et à terme, 500 utilisateurs dans 20 pays d'Europe et d'Afrique!



- + Groupe international spécialisé dans les solutions d'identification et de mobilité
- + Pionnier et leader sur son marché
- + Présence dans 20 pays d'Europe et d'Afrique – 1 100 collaborateurs



COUVERTURE FONCTIONNELLE

- + Gestion des stocks
- + Gestion des parcs clients
- + Gestion des contrats clients
- + Planification des interventions
- + Ventes et facturation clients
- + Gestion des achats
- + Gestion des demandes hotline



NOMBRES D'UTILISATEURS

300 collaborateurs et à terme 500



OBJECTIFS

- + Gagner en efficacité et flexibilité opérationnelle
- + Centraliser toutes les données dans un unique référentiel métier
- + Optimiser les process Achat, SAV et Logistique
- + Mettre en place un reporting corporate efficient pour ses 19 filiales

Cap sur l'optimisation des processus opérationnels clés avec KIMOCE.

L'heure est à l'agilité et à l'évolutivité pour Zetes, groupe international spécialisé dans les solutions d'identification et de mobilité ! Afin de répondre aux besoins métiers de ses utilisateurs et à l'évolution constante de son environnement, Zetes a fait le choix de la souplesse technique, fonctionnelle et budgétaire du « best of breed » KIMOCE pour optimiser ses processus opérationnels clés - Achats, Logistique et SAV - dans 19 filiales. Focus sur un projet de déploiement international d'envergure, priorité de l'entreprise, où planification, adhésion des collaborateurs et indicateurs de performance priment !

Centralisation et standardisation des processus obligent, Zetes a fait le choix dans les années 2000 de l'ERP « traditionnel ». Face à une couverture fonctionnelle insuffisante des spécificités métiers, un déploiement long et une maintenance de plus en plus coûteuse, Zetes choisit en 2004 d'équiper son siège à Bruxelles de la solution KIMOCE, pensée et conçue pour le Service, interfacée avec la solution Sage. Exit les dérives financières et technologiques, Zetes mise sur les applications « best of breed » pour gagner en efficacité opérationnelle, flexibilité et en autonomie. En effet,

KIMOCE garantit à Zetes de bénéficier de modules « métier », qui s'illustrent par leur richesse fonctionnelle, leurs capacités de paramétrage et leur ergonomie, gage d'une facilité de prise en main des utilisateurs. L'objectif de ce projet d'envergure de déploiement de la solution sur les 19 filiales avec des pratiques et des réglementations différentes, est triple : centraliser toutes les données en un seul et unique référentiel métier, optimiser les process achat, SAV et logistique et mettre en place un reporting corporate efficient. Comme nous le confie Nicolas VAROTTO, ERP consultant de Zetes : « Afin de tirer profit de l'ensemble des avantages opérationnels et financiers d'une solution « best of breed » comme KIMOCE, il nous paraît essentiel d'évaluer l'impact de son déploiement sur nos process et, de facto, sur nos collaborateurs pour chaque filiale concernée. Déployer un nouveau SI représente une réorganisation de l'ensemble des process et un changement majeur des pratiques, les collaborateurs doivent en voir les bénéfices sur le terrain et au quotidien. ».



Les résultats « terrain » de la solution KIMOCE parlent d'eux même : plus de 20 % de productivité supplémentaire pour les techniciens en intervention, plusieurs milliers d'euros d'économie pour la maintenance du SI en une année dans la filiale anglaise.



Clés du succès d'un déploiement international : planification, adhésion des collaborateurs et indicateurs de performance.

La preuve par les résultats « terrain », tel pourrait être le credo de la DSI de Zetes. Après quatre ans d'utilisation au sein de son siège de la solution KIMOCE, Zetes la déploie en 2008 en France, en 2011 aux Pays Bas, en 2014 en Autriche et en Angleterre, et en 2015 en Allemagne. En 2016, le déploiement de la solution KIMOCE devrait s'accélérer – mai 2016, la Suisse, en juin 2016 l'Irlande et en septembre 2016 l'Espagne. Pour chaque pays, la solution KIMOCE déployée doit soutenir les objectifs de développement de l'entreprise Zetes, tout en prenant en compte les spécificités et les réglementations en vigueur – complexité des process allemands, facturation suisse, réglementation portugaise... Pour chaque pays, une équipe est mobilisée sur le déploiement de la solution KIMOCE, 6 collaborateurs au siège, des

ambassadeurs désignés « super utilisateurs », un audit réalisé, une planification ainsi que des indicateurs établis pour atteindre les objectifs souhaités. Nicolas Varotto ajoute : « *Au delà du déploiement de la solution KIMOCE, résolument flexible, puissante et évolutive, notre challenge est de « vendre » ce projet afin d'en démontrer les bénéfices pour les techniciens, les opérateurs et le management de la filiale concernée. L'adhésion des collaborateurs est la clé pour les motiver et les impliquer dans de nouvelles pratiques, hors de leur zone de confort.* » Les résultats « terrain » parlent d'eux même : plus de 20% de productivité supplémentaire pour les techniciens équipés de la solution Kimoce PDA dans les interventions, plusieurs dizaines de milliers d'euros d'économie dans la maintenance du SI en une seule année en Angleterre.

Des bénéfices rapides pour l'équipe terrain et le management avec KIMOCE.

Aujourd'hui, plus de 300 utilisateurs – achat, logistique, SAV- plébiscitent au quotidien la solution KIMOCE. Centralisation des données et reporting corporate - L'ensemble des process clés de l'entreprise ont été optimisés, via un workflow qui garantit une remontée « sans faille » des données terrain en vue de les exploiter et analyser. Ainsi, Zetes dispose d'un portail Service Après Vente des offres, interfacé avec la solution KIMOCE où toutes les commandes et les actions réalisées sont centralisées, puis remontées à l'application Sage. La marge et la rentabilité de chaque contrat, selon ses modalités « Customer » ou « Supplier », peut être aisément calculé et évalué. **Contrôle opérationnel** – L'ensemble des interventions, désormais homogènes dans les pratiques et gérées par KIMOCE, fait l'objet de rapports précis ; ces derniers sont transférés automatiquement à l'application Sage en vue de les facturer. **Efficacité « terrain »** - Les techniciens sur le terrain équipés de KIMOCE PDA, les collaborateurs

SAV et les logisticiens de Zetes des modules « métier » KIMOCE ont vu leurs pratiques évoluer, de manière intuitive et immédiate. Pour conclure, parole à l'utilisateur Bruno VAN CUTSEM, Logistics Department ZETES BELGIUM : « *Ergonomique et conviviale, KIMOCE propose une couverture fonctionnelle beaucoup plus large que l'ERP SAP. Nous disposons désormais d'une vue globale du stock afin de répondre au mieux à nos clients. Nous avons également considérablement accéléré la cadence de livraison de nos commandes fournisseurs – 15 000 à 20 000 euros journaliers, plus fluide dans le workflow KIMOCE en lien direct avec notre dizaine de partenaires, afin de garantir à nos clients les délais les plus courts. Avec ses fonctionnalités « pratiques et logiques », la solution KIMOCE nous accompagne dans toutes nos tâches quotidiennes, avec une visibilité à 360° des commandes clients, en lien direct avec le stock et les commandes fournisseurs.* »



RESULTATS

- + Une visibilité à 360) des commandes clients, en lien direct avec le stock et les commandes fournisseurs.
- + Une évaluation plus fine de la rentabilité et de la marge des contrats clients
- + Une homogénéisation des processus et des pratiques dans plusieurs pays
- + Une productivité accrue des techniciens lors des interventions, de l'ordre de 20%

A PROPOS DE KIMOCE

Grâce à sa toute nouvelle génération de logiciels, KIMOCE valorise la culture du service, en facilitant la vie des équipes dans le respect de valeurs humaines. KIMOCE réconcilie les hommes et leurs systèmes.

www.kimoce.com