

Toshiba TEC divise par 2 ses délais de commandes grâce à l'automatisation des flux

TOSHIBA TEC

Toshiba Tec Imaging Systems
Puteaux, France
www.toshibatec-teis.com

Secteur d'Activité:

Consumer Products

Chiffre d'affaire:

168 M

Effectif:

<1000

Oracle Produits & Services:

Oracle E-Business Suite
Oracle Financial Management
Oracle Order Management
Oracle Supply Chain Planning
Oracle Database 10g
Oracle University

Intégrateur

Cap Gemini
Oracle Consulting

Bénéfices Clés:

- Automatisation des flux logistiques
- Réduction des délais de livraison
- Suppression du stock revendeur
- Personnalisation des commandes et alignement direct sur la production

" Il nous aurait été impossible de satisfaire aux demandes de traitement des commandes personnalisées de nos clients, au risque de les perdre, sans la mise en œuvre d'Oracle E-Business Suite!" – Philippe Delahaye, PDG Toshiba TEC France

Connu en Europe pour ses micro-ordinateurs portables et comme fabricant de composants électroniques sophistiqués, le groupe japonais TOSHIBA occupe également une place de choix dans le domaine bureautique à travers sa filiale, le groupe Toshiba TEC, spécialisée dans les systèmes d'impression multifonctions (scanner, photocopieurs, imprimantes...) et les matériels pour points de vente (caisses enregistreuses, balances...).

Sa filiale Toshiba TEC France Imaging Systems se hisse à la 4^{ème} place pour la vente de multifonctions en France. Le groupe dispose d'une unité industrielle et logistique près de Dieppe chargée de la fabrication des multifonctions et des toners ainsi que de la logistique pour le marché Français. Sur le marché hyper compétitif du traitement de l'image et des systèmes d'impression de documents, la rapidité de réponse aux exigences des clients est déterminante. C'est la raison pour laquelle le groupe Toshiba TEC a choisi de déployer Oracle E-Business Suite en France puis à l'échelle européenne, à partir d'une seule instance de base de données, localisée en France mais en langue anglaise.

S'adapter aux demandes du marché de la bureautique

Couvrant les principales fonctions stratégiques du système d'information, de la finance, au commercial, en passant par la logistique et la production, la mise en œuvre E-Business Suite permet à Toshiba TEC de répondre aux exigences de commandes de plus en plus drastiques de ses clients, en terme de diversité et de personnalisation et de s'adapter à la demande du marché, dans une approche Bill To Order dématérialisée.

“Tous nos délais de livraisons ont été réduits de 50 % et nous avons supprimé les stocks revendeurs en France”

Philippe Delahaye
PDG Toshiba TEC
France

Pour Toshiba TEC, les bénéfices sont à la hauteur des objectifs. Côté finance, toutes les données sont désormais homogènes et totalement synchronisées entre les fonctions achats, ventes et comptabilité. Le nouveau système d'information peut répondre aux attentes de dématérialisation du marché des administrations, de la commande d'achat, à la facturation, avec pour Toshiba, une condition clé pour remporter plus d'appels d'offres publics.

Commandes clients personnalisées

C'est sur l'axe commercial que les gains apportés par l'E-Business Suite ont été les plus significatifs. Les utilisateurs bénéficient d'un accès Web immédiat aux données du Back Office, sur toutes les étapes logistiques, de la commande à la livraison, pour vérifier la disponibilité des stocks, les encours de facturations... De leurs côtés, les revendeurs Toshiba peuvent également suivre en ligne cette logistique. Automatisation des flux oblige, il ne faut que 2 jours entre la réception de la demande de préparation usine et l'expédition effective du produit vers le client final. La centralisation de la gestion logistique a également abouti à la suppression totale en France des principaux stocks revendeur et des coûts induits. Toshiba TEC utilise la solution de supply chain d'Oracle afin d'automatiser en mode Web, à partir d'une commande client, tous les flux intercompagnies et logistiques entre ses différentes entités européennes et de production en Asie. Sur le marché français, ce sont plus de 20 000 machines multifonctions qui sont gérées de cette manière. Côté production, la solution de planification de l'E-Business Suite permet à Toshiba d'allouer directement la commande client à la production avec un traitement unitaire des produits, et de supporter de manière beaucoup plus réactive la gestion des commandes diversifiées et davantage personnalisées.

Pourquoi Oracle ?

Après comparaison des différentes solutions du marché, Toshiba Corporation a fait d'Oracle E-Business Suite un choix à la fois historique et stratégique en recommandant son implémentation pour l'ensemble du groupe et de ses filiales étrangères. Toshiba Japon est le premier utilisateur mondial du module APS de planification d'Oracle. En France, Toshiba TEC a choisit de bâtir un système d'information comptable et financier sur les fonctions standards d'Oracle.

Process de mise en oeuvre.

La mise en œuvre d'Oracle E-Business Suite s'est opérée dans une démarche d'implémentation Big bang, société après société, en commençant par les divisions Micro et Vidéo de Toshiba. Fort de la réussite de cette implémentation en France, et après avoir assuré la compatibilité de son système de gestion pour l'Europe (notamment pour la codification des articles), l'entité Française a assuré le déploiement de la solution en Allemagne, Italie, Espagne, Angleterre sur une seule instance de base de donnée. Les pays nordiques (Finlande, Suède, Danemark, Norvège) ont ensuite été progressivement mis en production. Cap Gemini est intervenu dans les phases de paramétrage, de migration, de conduite du changement et comme consultant au déploiement européen. D'autres extensions ont été greffées au système d'information, notamment l'interface des systèmes de gestion des revendeurs en mode extranet. Toshiba a pu grâce à la flexibilité et à l'ouverture d'Oracle E-Business Suite, interfacer au système d'information près d'une cinquantaine d'applications satellites pré-existantes (systèmes de paies locales, de gestion inter bancaires, de gestion des entrepôts locaux, d'impression des factures) afin d'accompagner au mieux la conduite du changement. Aujourd'hui, ce sont près de 1800 utilisateurs qui travaillent au quotidien avec l'E-Business Suite, dont 1400 en mode BtoB. Pour assurer la haute disponibilité du système de production du datacenter français, Toshiba TEC a décidé de se reposer sur les fonctions de cluster et de load balancing d'Oracle Database 10g. Quant à Oracle Dataguard, il permet via la synchronisation des bases de données Oracle distantes d'assurer la reprise d'activité après sinistre.

Conseils de Philippe Delahaye

- Mobiliser les meilleurs utilisateurs clés pour accompagner la conduite du changement et l'appropriation du système
- Tenir compte de l'aspect culturel dans le déploiement européen
- Démarrer rapidement l'équipe support pour qu'elle puisse répondre aux attentes des utilisateurs
- Déployer au plus tôt une solution de Business Intelligence (Data warehouse) pour donner aux utilisateurs un accès convivial à des données de gestion agrégées.