

PARTAGER POUR MIEUX RÉGNER

ENQUÊTE

Partager
pour mieux régner

SI LES RÉSEAUX SOCIAUX ET AUTRES SYSTÈMES DE MESSAGERIES INSTANTANÉES ONT ENVAHI NOTRE SPHÈRE PRIVÉE, DU CÔTÉ DES PROFESSIONNELS DE LA LOGISTIQUE, L'IDÉE A ÉGALEMENT FAIT SON CHEMIN. À LA DIFFÉRENCE PRÈS QU'AU SEIN DE CES ENTREPRISES, LES PLATES-FORMES ET LES SYSTÈMES D'INFORMATION COLLABORATIFS ONT REMPLACÉ FACEBOOK ET LES AUTRES.

La supply chain a fait du chemin. Pour preuve, originellement considérée comme une chaîne linéaire d'acteurs, elle a, au fil des années, appris à se transformer, se mutualiser et se partager ; ses systèmes d'information avec elle. Fonctionnant au départ par le biais d'applications en silo, isolées et destinées à des segments d'usage tels que la gestion du transport ou de l'entrepôt, les systèmes d'information permettent aujourd'hui de faire converger différents métiers et de synchroniser les *process* logistiques de bout en bout. Une transformation due à un phénomène de plus en plus présent en son sein : la collaboration. « *Cela fait longtemps que les informations sont échangées dans les métiers logistiques. Mais, désormais, nous parlons de systèmes d'information partagés, c'est-à-dire, l'accès par les uns et les autres, souvent via des sites web, aux mêmes bases de données, avec des données uniques et partagées* », démarre Bernard Voituron, directeur chez Sia Conseil. L'idée n'est pas si compliquée : transmettre et collaborer pour mieux optimiser. Karim Manar, chef de produit SharePoint Microsoft France précise d'ailleurs : « *L'information n'a de valeur que si elle est partagée par le plus grand nombre. Elle s'étoffe, se valorise et s'enrichit* ». De nombreux éditeurs ont d'ailleurs bien senti la tendance émerger il y a quelques années déjà. Chez Acteos par exemple, un chantier de réécriture de toutes leurs applications a été lancé quatre ans aupa-

avant : « *Nous avons développé un ensemble cohérent de 150 modules qui couvre l'intégralité des besoins de la supply chain. L'entreprise peut ainsi sélectionner ceux qui conviennent à son processus d'entreprise et à ses partenaires. Connectés à des canaux de communication en temps réel, les modules échangent des documents, des données ponctuelles et réagissent aux événements* », développe Alexandre Morel, directeur commercial, marketing et communication chez Acteos. Idem pour Generix group qui, dans le passé, a tenté d'optimiser la supply chain en se focalisant sur un maillon et non sur la totalité de la chaîne. Mais, comme l'explique Jean-Charles Deconinck, son président : « *en cherchant à optimiser un seul et unique maillon, nous n'entraînons pas forcément une réac-*

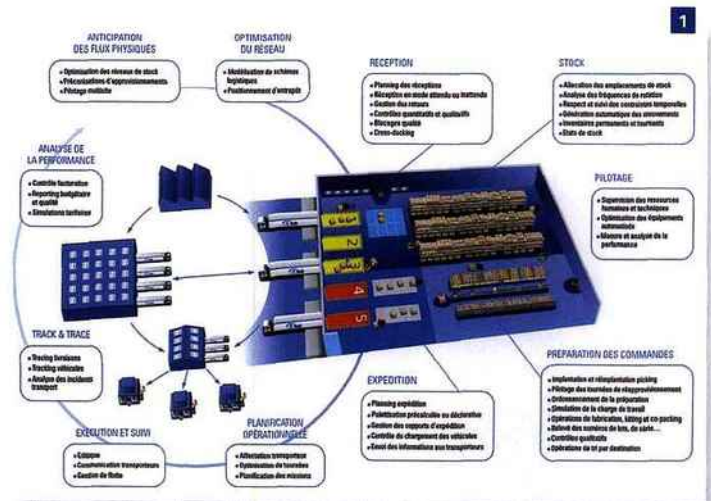
tion en chaîne positive sur les maillons suivants ». Aujourd'hui, l'éditeur a lancé une plate-forme d'applications complète permettant un échange sur tous les flux logistiques, les flux dématérialisés dans un premier temps puis ceux d'information symbolisés par les outils d'exécution tels que le WMS, le TMS ou la GMA.

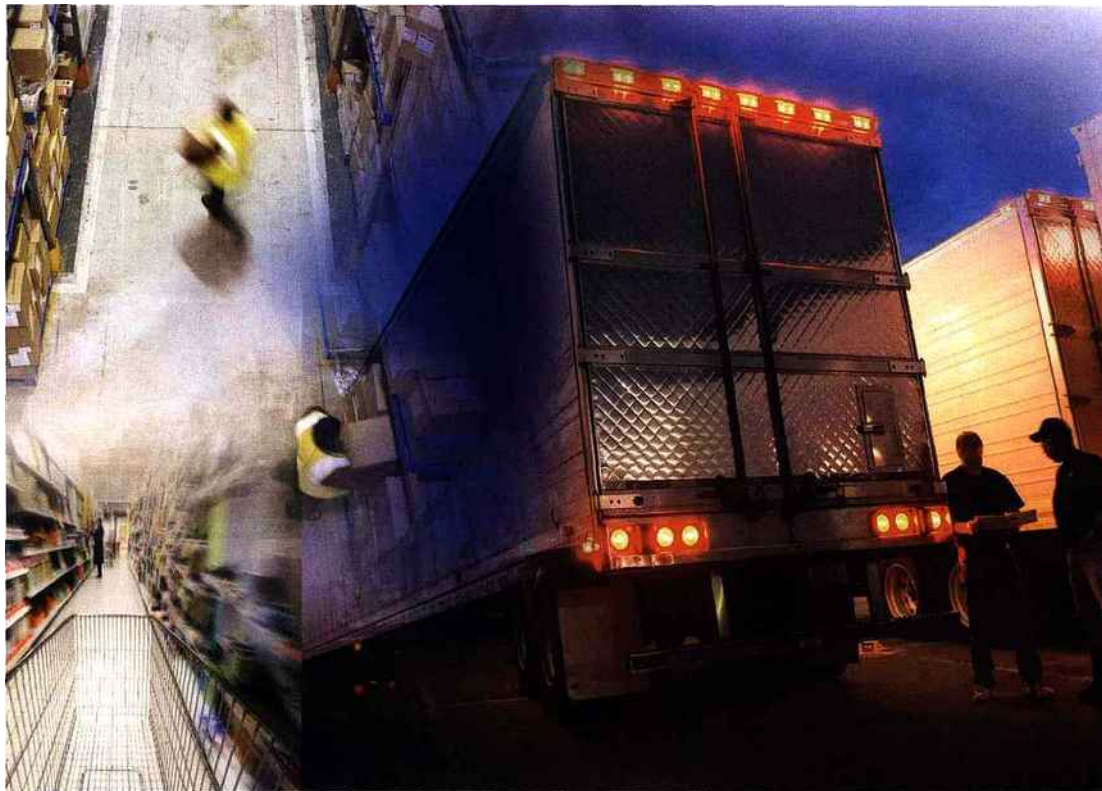
**UN POUR TOUS
ET TOUS POUR UN**

Autrefois considéré comme un investissement lourd et impactant, le système d'information devient désormais un facteur d'agilité du client. L'évolution des technologies, notamment par le biais de l'ouverture d'Internet, mais également la baisse de leurs coûts permettent désormais aux entreprises de travailler comme des partenaires. « *Tous les acteurs de la chaîne*

1

Eco-système logistique, a-sis





Enquête réalisée
par Laurène de Vialar

cherchent la qualité et l'optimisation, cela les amène à travailler comme des partenaires. Cette notion de partenariat fait que nous sommes dans un mode de collaboration amont. Nous avons aujourd'hui la capacité de fournir des outils hyper adaptables, d'arriver à une performance accrue et à une souplesse dans le travail. L'urgence de l'adaptabilité des systèmes d'information est devenue vitale», ajoute Ludovic Druenes, fondateur de Neolys Vitale et surtout utile puisque désormais, prestataires, chargeurs, transporteurs, et clients finaux ont les moyens d'échanger en temps réel, accélérant ainsi l'ensemble du processus logistique tout en assurant un taux d'erreurs moindre et une compétitivité accrue. «Les nouveaux systèmes échangent désormais des plannings, des prévisions, des événements, des besoins, des informations de traçabilité, des anomalies, des alertes. Nous sommes ici dans de l'information top down. Mais, nous voyons apparaître depuis peu une autre approche : l'information envoyée depuis le point de vente (ou depuis le client en général) et qui se diffuse sur toute la chaîne pour ensuite tirer les flux physiques. Cette information est de

deux types complémentaires : l'information en temps réel (événements, infos de dernière minute) et l'information prévisionnelle (prévision de la demande). Nous constatons d'ailleurs que les systèmes les plus efficaces sont ceux qui croisent ces deux types d'information : les prévisions permettent d'organiser les grandes lignes tactiques de la supply chain, les informations temps réel d'ajuster l'activité et l'optimisation de toutes les ressources au jour le jour», explique Alexandre Morel. Ces gains, chacun des acteurs logistiques semblent les avoir en tête. Preuve en est, désormais «les prestataires se sont rendus compte qu'il valait mieux anticiper et pousser les informations concernant la réalisation qui lui est confiée par le chargeur afin de lui donner les moyens de réagir en cas de problème», détaille Jérôme Bour, président de DDS Logistics. Et pour cause, l'objectif clairement affiché de la synchronisation de tous les systèmes d'information permettant aux partenaires de collaborer est de réduire le coût et le temps de disponibilité des produits. L'unique intérêt étant ici de satisfaire le client final en augmentant la qualité de service.

LES SYSTEMES D'INFORMATION, FIL ROUGE DE LA LOGISTIQUE

Pour ce faire, de nouvelles façons de mettre en œuvre la collaboration ont vu le jour. Les éditeurs proposent désormais d'intégrer les systèmes d'information les uns dans les autres, c'est-à-dire de travailler de manière imbriquée entre l'ERP et un WMS ou bien encore avec l'APS et l'ERP. Car même si ces outils sont indépendants à la base, ils peuvent maintenant être interactifs les uns avec les autres. «Un utilisateur peut aujourd'hui utiliser les services de tel outil : prévision de vente, ERP, WMS ou TMS. Il n'utilisera pas l'intégralité des fonctionnalités mais seulement certaines fonctionnalités par le biais de portails Intranet sur lequel il accèdera aux fonctions qu'il utilisera dans le cadre de son travail quotidien», complète Sophie Dumas, responsable de l'offre Geode chez Sage. Par ailleurs, des applications telles que le SaaS ou le Cloud Computing soulèvent également la question de la collaboration. Le SaaS, en tant que modèle délivrant des applications à la demande, jouit d'un véritable intérêt puisqu'il permet une accessibilité

sans précédent aux données et s'adapte aux courbes fluctuantes de l'activité. Le Cloud, de son côté, permet potentiellement d'ouvrir cette notion de collaboration. Mais à vouloir aller trop loin et trop vite, les entreprises pourraient alors prendre le risque de se laisser dépasser par la technologie : « *Je suis réservé sur la bonne synergie qui pourrait exister entre une problématique process et métier et une problématique qui se tourne soit vers de l'architecture technique soit vers du modèle économique. Le Cloud symbolise l'étape ultime, mais semble être difficilement mise en œuvre quand bien même, déjà au quotidien, nous n'avons pas notre informatique dans les nuages et encore du mal à la faire causer* », démontre Didier Taormina, directeur produits Sage.

Alors, avant de s'envoler, les systèmes d'information se mutualisent, à l'image de la plate-forme collaborative mise en place chez Generix qui permet à chacun d'avoir une vision liée à son métier. Exemple? Le transporteur connaît ses besoins de planning, sait où sont ses camions et les autres maillons de la chaîne ont de la même manière une vision de leur activité. Ainsi, comme l'explique Jean-Charles Deconninck : « *il n'y a plus de contraintes liées aux systèmes d'information. Ce dernier, de par la nature même de sa conception et de sa facturation, est conçu pour être variabilisable. Quand le client a plus d'activité, il consomme plus et quand il en a moins, il consomme moins.* »

VERS LA CRÉATION D'UN ÉCOSYSTÈME COMMUN

Qui dit développement des systèmes d'information collaboratifs dit forcément gestion de l'interconnectivité. D'une manière générale, la collaboration induira certainement des changements de fond dans la supply chain. Selon Alexandre Morel : « *Pour des raisons à la fois économiques et écologiques, elle sera de moins en moins un endroit de compétition mais*

Commande		Coordonnées		Transport			
Compète	INNOVATIONS	Client	IB	Catégorie	31		
N° de commande	967	Société	Ben	Type d'emis	Commande		
N° interne	200921	Prénom	Ben	N° de relais			
Nom du fichier de commande	110105.xml	Nom	BE	N° de colis	8775385163725		
Coordination	Commande Commerce	Email	ib@orange.fr	Commande liée	AUCUNE		
N° de la sélection	21970	Téléphone	00219 33				
Cadre de la sélection	2011-01-06 11:17:06	Vocals					
Date de la validation	2011-01-06 11:20:17	Adresse	3 boulevard ga				
Résumé							
Nombre de colis	1	Adresse 2					
Nombre de détail	1	Adresse 3					
Nombre d'articles	1	Code postal	7100				
		Ville	CALAIS				
		Pays	FR				
Détail de la commande							
N° de commande	N° d'article	Marque	Libellé	Options optionnelle	Options optionnelle	Quantité commandée	Adresse
967	TP15 Samsung CS112	Blau	Mobile double SIM Samsung tous opérateurs - Blau	1	2	1	100194-PC-00153
Log de la commande						Message	
Détail de	Date						
967	2011-01-06 11:20:17					Validation de la commande	
967	2011-01-06 11:17:06					Sélection de la commande	
967	2011-01-06 11:15:29					Création de la commande	

plutôt un lieu de cooptation. Une nouvelle question risque d'émerger dans les années à venir : qui a les meilleurs accords d'alliances avec ses clients, ses concurrents et ses fournisseurs pour avoir une supply chain commune la plus ouverte et la plus efficace? L'enjeu ne sera peut-être alors plus d'être le meilleur fournisseur mais d'être membre de l'alliance la plus compétitive. Un avis que partagent de nombreux acteurs du secteur, notamment chez Generix où l'on imagine également une mutualisation entre acteurs concurrents : « *Dans son centre de consolidation, Carrefour collabore avec une centaine de fournisseurs qui potentiellement, travaillent avec d'autres grandes enseignes de la distribution. Ils pourraient donc, ensemble, mutualiser*

des flux et avoir un centre commun d'approvisionnement, cela générerait des gains de volumétrie, de mutualisation et de pilotage des flux», développe Jean-Charles Deconninck. Également chez a-SIS, où Ezio Ujeto, responsable produits, évoque l'idée « *d'écosystèmes de plus en plus collaboratifs jusqu'à avoir une vision de market place où tous les acteurs européens deviendraient partenaires* ». Mais avant d'aboutir à des schémas de collaboration poussée, certains secteurs comme le transport devront pallier leur retard en matière de technologies. « *Une bonne partie du marché n'est pas encore équipée, la première étape est de mettre en œuvre les outils de base et d'avoir les moyens de collaborer sur les chaînes de transport* », nuance Jérôme Bour. ■

Une solution collaborative de visibilité et contrôle des flux de transport



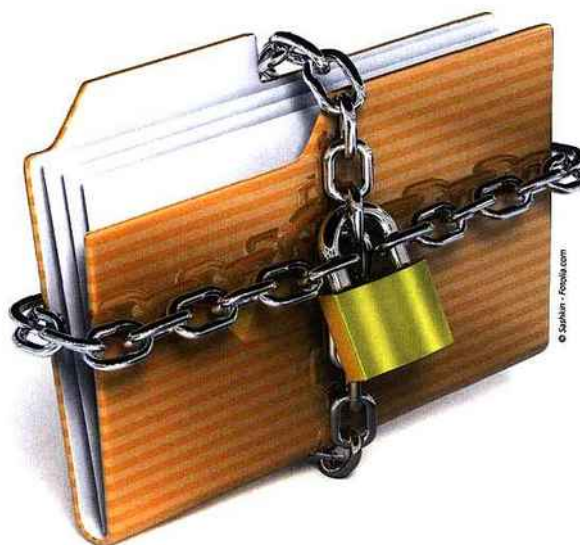
2
Neolys, page interne

3
DDS Logistics, plateforme collaborative

Collaboration et sécurité, un antagonisme ?

Dès leur apparition, les systèmes d'information ont été soumis à des menaces diverses et variées. Rendant l'information de plus en plus rapide, accessible et partagée, leur caractère collaboratif suscite encore la peur du risque.

L'information est en marche avec son temps. Démultipliée et partagée à l'infini, notamment depuis l'ouverture d'Internet, elle est devenue en quelques années un outil de collaboration et de travail essentiel. Et pourtant, sa visibilité effraie : «*En France, certainement en opposition avec ce qu'il se passe dans les pays anglo-saxons, l'information est souvent perçue comme quelque chose qu'il faut protéger. Beaucoup d'entreprises sont encore très prudentes quant à la diffusion d'un certain nombre de données à leurs partenaires commerciaux*», explique Laurent de Bourmont, associé au sein du cabinet Argon. Confidentialité, concurrence, indisponibilités, incidents, erreurs, négligences ou bien encore malveillances, tels sont les freins qui ralentissent encore les plus sceptiques. Et pour cause, la sécurité des systèmes d'information classiques, habituellement basée sur des mécanismes d'authentification et de contrôle garantissant les droits d'accès aux données et ressources, soulèvent une interrogation de taille. Si les risques encourus sont présents dans les systèmes traditionnels, ne le seront-ils pas davantage dans un système collaboratif encore plus ouvert et partagé ? «*Certes, dans le cadre de systèmes d'information collaboratifs, il y a plus d'acteurs présents et sa mise en place est peut-être plus compliquée à gérer. Mais à l'inverse, ces acteurs savent qu'ils vont être davantage exposés aux risques, ils sont donc plus prudents. Les systèmes que j'ai vus, ont tous été conçus et développés avec un niveau de sécurité plus élevé que dans des systèmes maison desquels on extrait des informations pour les transférer par mail ou autre. Les erreurs et les malveillances peuvent être tracées et la première réponse à ces risques est la gestion des droits d'accès qui*



doit être centralisée», répond Bernard Voituron, directeur chez Sia Conseil. La gestion des droits d'accès doit alors être ciblée et configurée de façon à ce que chaque information soit partagée avec le bon interlocuteur : «*L'entreprise partenaire donnera accès à des informations externes aux managers qui doivent prendre des décisions sur le fonctionnement de leur entrepôt. Par contre, elle offrira un accès plus restreint au préparateur de commandes, qui aux vues de sa fonction, n'en aura que peu voire pas l'utilité*», insiste Sophie Dumas, responsable de l'offre Geode chez Sage.

CONFIDENCES POUR CONFIDENCES

Au-delà même de l'accessibilité à l'information, le véritable enjeu de la sécurité des systèmes d'information collaboratifs relève plus particulièrement de la confidentialité. Car même si, comme l'indique Jean-Charles Deconninck, président de Generix Group : «*Ces informations sont souvent d'exécution, rarement à caractère hyper confidentiel ou compétitif*»,

chaque entreprise, selon ses activités ou son organisation, détermine un niveau de confidentialité plus ou moins élevé pour telle ou telle information : «*Exemple ? Dans le process collaboratif d'une entreprise textile, des équipes de style et de conception vont travailler sur les silhouettes, les couleurs et les matières tandis que des bureaux d'achat vont détecter les fournisseurs capables de produire ces produits. Nous sommes ici sur des données confidentielles. Si le plan de collection atterrit dans les mains de l'un des concurrents, nous assistons à une réelle perte de capital intellectuel*», démontre Laurent de Bourmont. Mais les éditeurs de logiciels se veulent rassurants. Et pour cause, sur un serveur FTP, les protocoles sont extrêmement sécurisés, l'ouverture des ports l'est également et chaque système dispose d'un back up, limitant également la perte d'information. «*Nous ouvrons des répertoires partagés mais qui ne rentrent pas dans le cœur du système. Concernant la transmission des informations, il faut comprendre que nous sommes juste en transfert de fichiers, des fi-*

chiers csv ou xml, il ne s'agit pas de temps réel, mais de temps presque réel. Depuis quatre ans, nous n'avons pas un seul client qui s'est plaint», précise Ludovic Druenes, fondateur du fournisseur de solutions Neolys. Chez l'éditeur de logiciels de gestion Sage, l'inquiétude des clients n'est pas non plus au rendez-vous, loin de là : « Le risque n'est pas la préoccupation de nos clients au quotidien. Nous sommes dans un schéma où l'information est déjà extrêmement taylorisée et où globalement, personne n'est en mesure de pouvoir accéder à la totalité de l'information à l'instant T. Dans un mode collaboratif, au moment où une entreprise doit partager l'information avec un client ou un partenaire, nous ouvrons en général une toute petite fenêtre de son système d'information », développe Didier Taormina, directeur produits chez Sage.

ET SI L'UNION FAISAIT LA FORCE ?

Mais le partage des informations soulève également une autre problématique, plus subjective, mais tout aussi importante dans la notion de travail en commun. La capacité de chacun des maillons de la chaîne à collaborer efficacement avec ses partenaires. « Pour une minorité d'acteurs, le fait de rendre une information immédiatement disponible peut faire ressortir leur mauvaise qualité de service, ceux qui ne seront pas à niveau vont être gênés par la transparence apportée par les outils collaboratifs. Au contraire, cela va être très bénéfique pour ceux qui travaillent très bien, donner des bases objectives de discussion pour la grande majorité des gens qui font leur travail correctement », démontre Jérôme Bour, président et fondateur de DDS Logistic, l'éditeur de progiciels de transport. Et pour cause, la présence d'un partenaire inefficace ou inadapté remet en cause les principaux intérêts de l'utilisation de systèmes d'information collaboratifs qui restent la fluidité du process logistique



et la recherche d'une productivité accrue : « Dans les systèmes d'information collaboratifs, il faut une forme de gouvernance, un propriétaire de la solution partagée et ce, même s'il y a beaucoup d'acteurs. Par exemple, sur le port de Fos, 300 ou 400 sociétés accèdent au système, un administrateur en gère les droits. Si le système est bien fait, que les droits d'accès sont suffisamment catégorisés et verrouillés et que l'organisation autour du système a été mise en place, tout se passe bien », ajoute Bernard Voituron. Et Alexandre Morel, directeur commercial, marketing et communication chez Acteos de conclure : « Il y a moins de risques que de craintes. La peur

de la diffusion de l'information s'estompera devant les avantages démontrés et les gains indéniables de telles démarches. Reste à rassurer les DSI qui sortent de décennies de sécurité informatique et de protection de l'information d'entreprise pour les convaincre d'entrer dans l'aire du partage communautaire de l'information. » ■

Le partage des informations soulève une autre problématique : la capacité de chacun à collaborer efficacement avec ses partenaires.



Faire vivre son réseau

De plus en plus présente en externe, la notion de collaboration tient également son importance en interne. Une nuance qui n'a pas échappé à Toyota. Et pour cause, depuis deux ans, la société de services Axoa a installé la plate-forme Microsoft Office SharePoint chez les concessionnaires réseau du constructeur.

Dès 2003, avec le concours d'Axoa, entreprise spécialisée dans la gestion de contenus, Toyota France a mis en place un premier programme complet de gestion des campagnes marketing autour d'un portail CRM en ligne, accessible aux concessionnaires. Quelques années plus tard, sous l'impulsion de cette première étape, Christian Morelli, directeur kaizen (du nom du concept clé dans la philosophie du constructeur japonais) et relation clientèle de Toyota France a décidé d'installer un nouveau portail de travail collaboratif permettant d'interagir avec les concessionnaires : « Cette plate-forme devait nous permettre de structurer l'ensemble des informations client pour faciliter leur suivi par les concessionnaires afin d'améliorer leurs offres », argumente-t-il. La société de service Axoa, s'étant entre temps, spécialisée sur ces technologies par le biais de Microsoft SharePoint, Toyota s'est donc tout naturellement tourné vers son partenaire : « La solution répondait en tous points aux exigences formulées dans le cahier des charges et permettait, qui plus est, d'envisager à moyen terme le développement de nouvelles applications », explique Vincent Renzi, SharePoint business developer chez Axoa. Démarré à la fin de l'année 2007, le projet consiste à solliciter l'ensemble du réseau de concessionnaires afin de recueillir les initiatives mises en place par les uns et les autres, pour améliorer les prestations auprès de leurs clients. Le portail est alors animé à l'aide de contenus interactifs de type sondage ou vidéos : « Nous avons notamment exploité les webparts de Microsoft Office SharePoint Server 2007 et développé à partir de Visual Studio 2005 des composants vidéo pour permettre la diffusion



de ces films auprès de l'ensemble du réseau », développe Vincent Renzi. Au final, la mise en place de ces bases de travail collaboratif ont permis au constructeur d'établir une meilleure coordination avec l'ensemble des revendeurs et de faciliter

le traitement des retours : « La diffusion de contenus interactifs via le portail a permis de renforcer l'animation du réseau de concessionnaires, favorisant ainsi la communication avec les équipes Toyota France », conclut Christian Morelli.

RENCONTRE AVEC VINCENT RENZI, SHAREPOINT BUSINESS DEVELOPER CHEZ AXOA



Vos clients sont-ils demandeurs en matière de partage et de collaboration ?

Les clients sont de plus en plus confiants, ils sentent que le partage de l'information est une nécessité pour être réactif et performants. Parallèlement à cela, ils souhaitent également mieux contrôler ces informations. Plus nous ouvrons les

systèmes, plus les problématiques de sécurité et de diffusion sont importantes à gérer et plus nous contrôlons la diffusion de l'information. Suivant les projets, nous élaborons différents axes de travail. Il peut s'agir de systèmes créés à partir de problématiques métiers qui fédèrent des communautés et leur permettent d'échanger l'information sur des cas clients, des expertises techniques, de mettre en commun ces cas pratiques. Une autre problématique concerne l'animation d'un réseau d'agences. L'idée est de pouvoir diffuser de l'information ciblée aux différentes agences pour que, par la suite, chacune d'entre elles puissent interagir et repousser de l'information au siège.

Les entreprises ont-elles encore des craintes vis-à-vis des systèmes collaboratifs ?

Nous savons quel profil a accès à quelle information et nous sommes en mesure de savoir qui l'a consulté, quand et comment. À partir du moment où ces fonctionnalités de base de suivi d'information et de suivi de la diffusion sont présents, la crainte est un peu moins forte.

Quelle a été votre problématique dans le cas de Toyota ?

Notre client avait besoin de plus de réactivité pour animer tout un réseau de concessions. Il utilise donc également SharePoint pour mettre à disposition les informations sur une plate-forme maîtrisée au niveau du siège. Ici, SharePoint est un outil collaboratif au sens où chaque concessionnaire a accès à l'information, via un simple navigateur Internet. Avant la mise en place de ce projet, il n'y avait qu'un poste unique connecté au réseau du constructeur. Aujourd'hui, il est possible de diffuser de l'information. Il suffit de la poster sur le portail et le technicien, via un simple navigateur sur son poste de travail, y a accès. Il en est de même pour les commerciaux, les assistantes... En termes de collaboration, nous sommes



en mesure de délivrer la bonne information à la bonne personne dans les agences distribuées.

Comment travaillez-vous en amont avec les entreprises ?

Ce qui est essentiel, c'est de travailler sur le fonctionnel. Nous avons besoin de savoir ce que le client attend du collaboratif, de quelle manière il veut organiser le partage d'information, quel type d'information, quel type de cible et l'évolution du système dans le temps. Une des particularités des systèmes collaboratifs est qu'ils sont très évolutifs. Nous inter-

venons sur ces parties en amont avec notre client, nous créons des ateliers fonctionnels où nous définissons la structure du partage d'information. Cela va de la diffusion de documents à des niveaux beaucoup plus complexes, comme le fait de fédérer des communautés autour de personnes référentes. Nous pouvons alors établir une cartographie et une démarche collaborative et par la suite la traduire en architectures applicatives et en fonctionnalités. Dès le départ du projet, un certain nombre de règles mises en place permettent de définir l'évolution de ce système collaboratif. ■



La collaboration, racine du e-commerce

S'il est un domaine où la collaboration est de mise, il s'agit bel et bien du e-commerce. Pour preuve, Neolys, fournisseur de services et de solutions logistiques s'illustre dans le secteur depuis quelques années déjà, notamment par le biais de sa collaboration avec le site en ligne 1001innovations.com.

Dans son schéma d'information, l'entreprise propose des interfaces multiples. Du système interne permettant aux fournisseurs de leur livrer les produits de leur client, à la gestion de traçabilité avec les transporteurs en passant par les informations sur la préparation et la livraison des commandes des clients finaux, Neolys a mis en place des systèmes relativement simples permettant de tous communiquer les uns avec les autres. Des outils qui se sont parfaitement harmonisés avec les applications déjà exploitées par les clients e-commerce du fournisseur: «Dans le domaine du e-commerce, dès le départ, nos clients ont des outils de back office. Ils ont un site web et ont forcément un minimum de service client. Ils souhaitent de l'information pour leur client final», signale Ludovic Druenes, fondateur de Neolys. Favorisé par l'essor du web 2.0, le développement des systèmes d'information collaboratifs a immédiatement été naturel dans le secteur. Depuis 4 ans, l'entreprise constate une évolution très claire vers une culture du partenariat cher à ses clients: «Ils savent très bien que la chaîne logistique est stratégique dans le traitement de la commande, des délais et dans la qualité de service. Ils engagent alors un discours de partenariat. Ils viennent avec une envie de partager, cela induit forcément le collaboratif», approuve Ludovic Druenes.

AU SERVICE DU CLIENT FINAL

Voilà peut-être pourquoi Marie Queyrel, directrice et fondatrice de 1001innovations.com, site de vente en ligne commercialisant des produits innovants, a choisi Neolys pour gérer son process logistique: «Neolys met à notre dispo-

The screenshot shows the 1001innovations.com website. At the top, there's a search bar with 'ec LED, lunette vidéo' entered. Below the search bar is a navigation menu with categories like 'LOISIRS HIGH-TECH', 'BIEN ETRE', 'MAISON & INTERIEUR', 'SPORT & PLEIN AIR', 'ECO ATTITUDE', and 'IDÉES CADEAUX'. The main content area is titled 'LES BOUILLOTES' and lists features like 'Bouillottes instantanées et réutilisables' and 'Bouillottes électriques'. Below this, there's a grid of products: 'Bouillotte Magique électrique grand modèle - Rouge' (35,00 €), 'Purificateur d'air Revitaliser 100% naturel - Feuille' (70,00 €), 'Pommeau de douche LED lumineux avec télécommande' (39,00 €), and 'Douille E27 détecteur de présence' (14,90 €). The page also includes a sidebar with 'IDÉES CADEAUX', 'BEST-SELLER', and 'BLOG' sections.

sition une interface nous permettant de suivre la préparation des colis, les transporteurs et d'être interrogé en temps réel par nos clients sur l'état d'avancement de la livraison de leurs colis. Dès que l'internaute nous pose une question nous pouvons immédiatement lui répondre. Cette notion d'immédiateté et de partage est désormais indispensable. Il ne s'agit pas d'un simple gain de productivité, nous n'avons pas le choix,

nous devons travailler en temps réel. En partenaire flexible, Neolys a su mettre en place une interface s'adaptant à notre travail en flux tendus», développe Marie Queyrel. Ainsi, plus qu'une simple évolution, l'arrivée du collaboratif dans le secteur est devenue indispensable pour la bonne marche d'un e-commerçant, le fondateur de Neolys parle d'ailleurs lui aussi «d'une nécessité» accentuée par le désir de satisfaire le client final. Et l'entreprise ne s'arrêtera pas là, elle prévoit déjà de rentrer de plein pied dans l'ère du multimédia «en travaillant sur un projet où, via un serveur virtuel, ils seront capables de proposer aux donneurs d'ordres, lorsque leur client les contacte, de leur fournir directement les informations qu'il recherche sur le statut de son colis», conclut Ludovic Druenes. ■

