

# RETOUR D'EXPERIENCE CLIENT

Nouvelle Implémentation - Secteur  
DISTRIBUTION SPECIALISEE - SUPPLY CHAIN

## Presstalis fiabilise ses procédures informatiques et métiers avec les solutions d'Absyss

Après avoir industrialisé avec Visual TOM quelques 1 2000 traitements journaliers critiques pour l'activité logistique du groupe, la DSI de Presstalis mise sur Visual BAM pour mesurer et améliorer la qualité des services rendus aux directions métiers. Un choix de gouvernance qui va dans le sens du plan d'entreprise Défi 2010 lancé par la direction générale.

### Visual TOM pour accompagner l'évolution de l'architecture du SI

Chargé d'assurer et de promouvoir la diffusion de quelques 4 000 titres de presse émanant de 450 éditeurs et à destination de 23 000 points de vente, le groupe **Presstalis** a une logistique particulièrement complexe à gérer. D'où l'importance de son système d'information (SI) et de son équipe informatique (DSI) qui compte plu de 100 personnes aujourd'hui. « *Cette activité génère au niveau du SI des flux transactionnels permanents dont certains sont particulièrement sensibles,* » explique Benoît Quentin, Responsable des Opérations Informatiques à la DSI. « *En 1998, nous avons fait évoluer nos*



### À propos de Presstalis

**Presstalis**, est un acteur majeur de la distribution de la presse et de sa commercialisation. 4 000 titres de presse de 450 éditeurs, sont diffusés dans 23 000 points de vente. Presstalis est également le 1<sup>er</sup> exportateur de presse française.

*environnements vers le monde ouvert et les architectures client/serveur. Rapidement cette décentralisation s'est traduite par une augmentation du nombre de serveurs et donc de traitements à gérer : impossible d'assurer une production de qualité sans ordonnanceur. Nous avons alors retenu Visual TOM d'Absyss pour sa facilité de mise en œuvre et de prise en main et pour son prix attractif. »*

Acquis en 1999, **Visual TOM** a permis à l'équipe chargée des opérations d'industrialiser le pilotage, principalement événementiel, d'environ 12 000 traitements quotidiens. Des traitements qui concernent majoritairement la gestion de la logistique et l'alimentation d'un Datawarehouse sur cette dernière et sur les ventes réalisées par le réseau de diffusion.

### Visual BAM pour mesurer et améliorer la qualité du service

L'alimentation des statistiques de vente est l'un des premiers projets **Visual TOM** de **Presstalis**. Très stratégique, il permet en effet de fournir tous les matins aux éditeurs, via un site Web, les résultats

enregistrés par le réseau. *« Ce projet nous a aussi permis de démontrer par l'exemple l'importance de Visual TOM pour produire des données de qualité, bénéficier d'une traçabilité sur les traitements et maîtriser totalement erreurs et plantages, »* précise Benoît Quentin. *« Désormais tous les nouveaux traitements en environnement ouvert sont conçus pour être ordonnancés par Visual TOM, dont nous apprécions particulièrement la robustesse. Sa rapidité de prise en main par les nouveaux collaborateurs est aussi un vrai plus. »*

*« Mais si Visual TOM permet de rationaliser et fiabiliser la production informatique, donc d'améliorer la qualité des services rendus par le SI et la DSI, il ne permet pas de suivre ni de mesurer cette qualité, ni d'en rendre compte aux directions métiers clientes ou de communiquer autour des dysfonctionnements. C'est là que Visual BAM prend le relais, à point nommé. »* Au début des années 2000, la DSI de Presstalis a dû en effet faire face à l'insatisfaction de quelques « clients internes » – la direction commerciale notamment – concernant les délais de mise à disposition de certaines données et applications. D'où l'intérêt porté aux capacités de Visual BAM en matière de pilotage des niveaux de service, solution présentée lors d'une réunion avec Absyss.

### Des processus métiers plus fiables impactant le chiffre d'affaires

Dès 2004, la DSI de Presstalis acquiert Visual BAM. Quatre ans plus tard, devenu la solution standard de suivi des applications métiers et préconisée comme telle au sein du groupe, Visual BAM a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité d'une trentaine de flux et processus métiers. *« Aucun des projets n'a exigé plus d'une dizaine de jours »,* souligne Benoît Quentin. *« Le plus long étant à chaque fois de bien cerner les besoins de la direction métier concernée, en l'impliquant étroitement dans la phase de conception et de modélisation, par maquetages successifs, du suivi de ses processus. Visual BAM a contribué à la mise en place d'un langage commun entre la DSI et ces directions métiers. Il nous permet aussi de produire des reporting sur la qualité des services de la DSI, sur la base de données factuelles et partagées, qui facilitent le dialogue. Et enfin, Visual BAM garantit un pilotage fin des processus les plus critiques pour notre activité. »*

En tête de ces derniers et parmi les premiers pilotés via Visual BAM, les enquêtes sur les panels de vente, qui permettent de mesurer la rapidité de vente d'un

magazine. *« Les résultats des enquêtes sur panel sont vendus aux éditeurs et tout dysfonctionnement, non pris en charge à temps, impacte directement notre chiffre d'affaires. Avec Visual BAM le processus est désormais totalement fiabilisé et le chiffre d'affaires autour de cette offre Panel peut être développé, en la commercialisant plus largement. »*

### Les solutions d'Absyss au service du plan d'entreprise Défi 2010

Le deuxième exemple de processus bénéficiant de l'apport de Visual BAM est le suivi des bordereaux de livraison envoyés quotidiennement aux dépositaires. La solution d'Absyss a permis d'en donner une visualisation cartographique instantanée et particulièrement lisible, sur fond de carte de France avec zoom par région.

Le troisième exemple est l'envoi d'un mail d'alerte à la direction commerciale dès que les données de son application IMV (Indicateurs de Mise en Vente) sont à jour. *« Avant les commerciaux perdaient du temps à se connecter plusieurs fois à l'application pour vérifier que cette mise à jour était effective. En sus, le pilotage sous Visual BAM a favorisé l'optimisation du flux d'échange de données. Résultats : les commerciaux disposent de données rafraîchies dès 9h30 du matin contre 11h avant. Comme l'application IMV est un outil déterminant de dialogue avec nos clients éditeurs, Visual BAM participe directement à l'amélioration de la qualité de service envers ces derniers. »*

Enfin, le dernier exemple concerne le pilotage et le contrôle de l'ensemble des échanges de données trésorerie (virements et prélèvements) entre le groupe Presstalis (maison mère et filiales) et les organismes bancaires. Développée directement sous Visual BAM, cette nouvelle application offre à la direction de la trésorerie une parfaite traçabilité sur tous les flux bancaires du groupe, entrants et sortants, avec alertes en cas de problème.

*« En industrialisant les opérations de la DSI, qui peut se recentrer sur sa valeur ajoutée en tant que fournisseur de services internes, puis en améliorant la qualité et la fiabilité des flux métiers gérés par le SI, Visual TOM et Visual BAM contribuent chacun à leur niveau à cet objectif stratégique de notre groupe. »* conclut Benoît Quentin.

Pour plus de renseignements : [www.absyss.fr](http://www.absyss.fr)