

## Markem Imaje déploie le décisionnel dans tous les services et toutes les filiales du groupe.

« L'analyse détaillée du parc clients et des coûts de garantie nous permet de mener des actions préventives et curatives très efficaces. De ce fait, le retour sur investissement du décisionnel est extrêmement significatif pour Markem Imaje »

*Cyprien Rivat Responsable Décisionnel*



Filiale à 100% du groupe américain Dover, Markem Imaje fait figure de leader parmi les fabricants de **marquage et de codage industriels**. Fondée en 1982 à Bourg-les-Valence, Markem Imaje emploie plus de 3000 personnes à travers le monde. Les clients du groupe peuvent s'appuyer sur 30 filiales, 6 centres de recherche et développement, plusieurs centres d'entretien et de réparation d'équipements et des usines de fabrication implantées stratégiquement dans le monde entier.

### L'enjeu initial : une meilleure visibilité pour le service commercial

Le projet décisionnel de Markem Imaje a été initié en 2003 à la demande des directions commerciale et marketing, alors que l'entreprise connaît une forte croissance. **L'hétérogénéité des systèmes d'information en place ne permet pas de produire des données consolidées** de chiffre d'affaires et encore moins de les ventiler par

pays, filiales, secteurs d'activité, groupes... Un premier cube regroupant les données commerciales est alors déployé pour la force de vente et le marketing.

### Le décisionnel dans tous les services de l'entreprise

Dès 2005, suite au rachat de plusieurs sociétés, la centralisation des données dans un datawarehouse s'est avérée indispensable. Cette nouvelle architecture marque une étape importante dans le déploiement du décisionnel sur l'ensemble des directions métier du groupe. **Aujourd'hui, tous les services et toutes les filiales de Markem Imaje utilisent un ou plusieurs cubes ou rapports :**

- o **Supply chain** pour le suivi des taux de service client et des taux de service fournisseurs (livraisons)
- o **Finance** pour l'analyse des chiffres d'affaires et des marges, la construction budgétaire et les prévisions de facturation
- o **Ressources humaines** pour la gestion des effectifs et la production de tableaux de bord pour les actionnaires
- o **Qualité** pour l'analyse des coûts de garantie et des pannes
- o **Production** pour le suivi des objectifs de stock.



markem·imaje

### FOCUS

#### Secteur :

Marquage et codage industriel

#### Besoin :

pour accompagner la croissance externe du groupe, mettre en place un datawarehouse et produire des rapports pour tous les services de l'entreprise

#### Solutions :

- IBM Cognos BI 10
- IBM Cognos Planning

#### ERP :

- SAP



Ces quelques exemples d'utilisation démontrent que le décisionnel fait à présent partie intégrante du quotidien de nombreux collaborateurs de Markem Imaje. «**Une ressource a été dédiée au décisionnel dès le démarrage du projet** ce qui a grandement contribué à la diffusion de ces outils dans l'entreprise », souligne Cyprien Rivat Responsable Décisionnel. « Pour répondre aux demandes croissantes des différents services, nous avons formé des super users qui sont à présent totalement autonomes. Cette organisation est efficace car elle permet de satisfaire les besoins des différents services tout en conservant une équipe BI restreinte (5 personnes). Elle a sans aucun doute favorisée le déploiement du décisionnel au sein de la société. »

### Une méthodologie de projet bien rodée

« Pour chaque projet, nous rédigeons un cahier des charges détaillé avec les utilisateurs. Nous le soumettons au Business Analyst SAP qui l'enrichit par sa connaissance métier. Ainsi, nous sommes en mesure d'établir précisément le dictionnaire de données, de modéliser le datawarehouse et de choisir dans la suite Cognos la solution la plus adaptée aux besoins exprimés. »

### Des facteurs clés de succès clairement identifiés

Après 10 ans de retour d'expérience et une utilisation de plus en plus répandue du décisionnel au sein du groupe, plusieurs facteurs s'avèrent indispensables à la réussite du projet et, en premier lieu, son lotissement. «**Une approche décisionnelle est forcément itérative** », constate Cyprien Rivat. « Il est important de produire rapidement un premier lot sur un périmètre limité puis d'enchaîner avec le lot suivant. Cette approche évite l'effet « tunnel » souvent reproché et emporte plus facilement l'adhésion des utilisateurs ».

De même, **la composition de l'équipe projet est également un élément clé**. Chez Markem Imaje, elle est constituée d'un interlocuteur métier, d'un Business Analyst SAP, d'utilisateurs pilote, d'un développeur BI et, si besoin, d'un administrateur.

Un troisième facteur souligné par Markem Imaje est la capacité du partenaire intégrateur à accompagner l'entreprise dans le déploiement de ses solutions.

### Le choix de Markem Imaje : des solutions fiables et un partenaire expert

« Nos outils décisionnels sont aujourd'hui utilisés dans 20 pays. Nous avons donc besoin de **solutions robustes et fiables, accessibles simplement par un portail web**. Les solutions Cognos répondent en tous points à ces exigences », précise Cyprien Rivat. « Nous avons choisi les solutions Cognos pour leur très grande stabilité, leur technologie web, la simplicité d'accès via un portail et l'esthétique des rapports et tableaux de bord. Le dynamisme et les innovations constantes d'IBM nous confortent parfaitement dans ce choix. »

De même, les équipes de Markem Imaje font confiance à DIMO Software pour accompagner l'intégration de solutions décisionnelles dans leur entreprise. « **Nous avons fait appel à DIMO Software pour le haut niveau d'expertise de cet intégrateur sur les solutions Cognos**. Nous travaillons en toute transparence. La montée en compétence des équipes internes nous amène aujourd'hui à faire appel à DIMO Software pour des besoins plus spécifiques comme des formations approfondies, l'analyse de projets complexes ou les migrations. »

### Des gains de temps et de productivité

La **rapidité de traitement des données** est un des bénéfices majeurs constaté par Markem Imaje, que ce soit, par exemple, pour la construction budgétaire (2 à 3 runs pour 9 thématiques sur 30 filiales) ou l'accès immédiat au tableau de bord RH qui nécessitait auparavant 4 jours de traitement.

« L'analyse détaillée du parc clients et des coûts de garantie nous permet de mener des actions préventives et curatives très efficaces. De ce fait, **le retour sur investissement du décisionnel est extrêmement significatif** pour Markem Imaje » affirme Cyprien Rivat.