



# Group Claes investit depuis des années dans le contrôle continu de ses processus avec RAW

Real Applied Wholesale (RAW)/Progress est une solution ERP développée par Realdolmen sur base du logiciel Progress. Cette solution combine ERP et WMS (Warehouse Management System/ Système de gestion des stocks) et offre des fonctionnalités étendues pour le commerce de gros et la distribution. En tant que PME, dont les activités sont principalement logistiques, le Group Claes est pleinement satisfait du produit. "RAW/Progress est le système ERP par excellence pour suivre les BPR prédéfinis", déclare Guy Minnen, responsable chez Group Claes de l'entretien et du déploiement du système ERP et de tous les progiciels apparentés. "Afin de pouvoir rester compétitif, il est essentiel que nous continuions à évoluer et à investir dans des systèmes informatiques performants. Nous avons consciemment choisi de travailler avec le système RAW/Progress et nous ne l'avons jamais regretté".

### TOUT SAUF LA VIANDE

Group Claes est un des sous-traitants belges les plus importants du secteur de transformation de la viande. Le groupe se concentre sur deux activités principales. Claes Machines propose à la vente un assortiment très complet de machines pour la boucherie et s'occupe également de leur installation, de leur entretien et de leurs réparations. Claes Distribution est un grossiste en matériel de boucherie et fournit plus de 14.000 produits de qualité en Belgique, aux Pays-Bas, au Luxembourg et en France. Ingrédients, épices, herbes, emballages, matériel de cuisine, matériel commercial ... Bref, tout ce qui concerne l'industrie de la viande, excepté la viande elle-même.

### FORTE CONCURRENCE

"On accorde bien souvent trop peu de valeur ajoutée à la distribution dans la filière de production", d'après Guy Minnen. "Mais c'est justement là que réside le succès du groupe Claes. Nous sommes devenus les leaders du marché grâce à notre remarquable offre de valeur ajoutée. Ainsi, 98% de toutes nos commandes en Belgique sont livrées dans les 48 heures." Une autre façon de garder l'avantage sur la concurrence est de gérer les coûts de manière très précise" selon Guy Minnen. "RAW/Progress nous donne des informations sur les prix et la façon dont nous pouvons les diminuer

et nous permet de réaliser dans le même temps nos promesses vis-à-vis du client. Nous faisons donc d'une pierre deux coups."

### LE COMMENCEMENT

Avant l'an 2000, Group Claes travaillait avec un progiciel qui n'aurait pas supporté le passage à l'euro. RAW/Progress était déjà délibérément en train de se profiler dans le créneau du marché en gros et de distribution et le produit était fiable en ce qui concernait la problématique de l'euro. Guy Minnen se rappelle: "Choisir Realdolmen était une évidence: leur proposition correspondait parfaitement à nos besoins. En 2000, Realdolmen a commencé à implémenter RAW/Progress. A peine cinq mois plus tard, les dix premiers utilisateurs ont pu commencer à utiliser le logiciel. Le tout s'est déroulé sans problèmes et selon les attentes."

Initialement, seul le paquet ERP a été renouvelé. Quant aux processus existants, ceux-là ont été conservés. "Depuis, nous redéfinissons continuellement nos processus opérationnels afin de répondre aux accords avec le client qui deviennent de plus en plus contraignants," poursuit Guy Minnen. "RAW/Progress est parfaitement adapté pour effectuer le suivi de nos BPR (Business Process Re-engineering). De plus, on ne peut optimiser une structure de coûts que si l'on dispose d'une bonne solution ERP comme pivot."

### UNE ÉTAPE IMPORTANTE

Auparavant, les commandes étaient introduites dans le système, les préparateurs de commandes allaient chercher les produits de la liste de contrôle dans l'entrepôt et le service administratif devait ensuite à nouveau enregistrer manuellement toutes les manipulations. Guy Minnen: "En 2006, après l'implémentation de RAW/Progress et du BPR continu qui a suivi, nous avons décidé d'installer un système de prélèvement RF (Radio Frequency). Tout ceci contribue à un traitement optimal des marchandises.

outes les marchandises sont scannées aussi bien lors de leur réception que lors de leur prélèvement, ce qui permet un contrôle supplémentaire. La gestion du stock et le traitement des commandes



sont intégralement informatisés. Les commandes sont introduites dans RAW à partir duquel le planificateur peut instantanément planifier la livraison. Les préparateurs de commandes reçoivent ensuite automatiquement leurs tâches sur le terminal RF du stock. Grâce à cette façon de travailler, la qualité de nos livraisons s'est considérablement améliorée. Du coup, il y a moins d'administration et nous pouvons garantir à nos clients une traçabilité fiable de leurs commandes et produits."

Une autre innovation se fait sur le terrain. À présent, les douze représentants introduisent directement les commandes de leurs clients dans RAW par le biais d'une tablette à stylet. Ce qui permet d'économiser beaucoup de temps et d'avoir encore un autre avantage sur la concurrence. Une approche similaire peut être observée dans la gestion des équipes d'entretien de Claes Machines. Cette gestion se fait via PDA et tous les flux sont également saisis par RAW/Progress. "L'implication de Realdolmen dans toutes les améliorations n'est pas anodine. Ils comprennent nos besoins et s'assurent que Group Class reste à jour. C'est une excellente collaboration entre collègues"

#### INTÉGRATION AVEC QLIKVIEW

Aucun paquet ERP ne permet de tout faire, mais grâce à l'ouverture technologique de RAW/Progress, l'intégration avec d'autres systèmes est très facile. Guy Minnen: "Claes Distribution possède 20 camions réfrigérés. Le planning détaillé du transport est envoyé par GPS via un outil de planning externe qui collabore parfaitement avec notre application ERP." Group Claes utilise également un outil externe pour visualiser les KPI à suivre.

Avant 2010, nous y accordions moins d'importance, mais Realdolmen nous a conseillé, en tant que partenaire single-source, de travailler avec QlikView. Il s'est rapidement avéré que ce choix était judicieux. À l'heure actuelle nous suivons chaque KPI qui se trouve traditionnellement dans le commerce de gros: recettes versus budgets, marges, positions et rotation du stock. Nous extrayons toutes ces informations de QlikView. Nous contrôlons aussi chaque jour le statut des livraisons de nos clients, et de la même manière nous suivons nos fournisseurs. Ainsi nous pouvons immédiatement intervenir si quelque chose menace le bon déroulement du planning.

Cela va de soi que nous utilisons également QlikView pour surveiller nos processus d'entrepôt. Ces chiffres nous permettent de déterminer très précisément où nous pouvons gagner un temps précieux. Il va de soi qu'avec 700.000 lignes de commande par an, chaque seconde compte. " Il ne s'agit bien sûr pas seulement de surveillance. Group Claes adapte ses processus sur base des rapports de QlikView. "Ces deux dernières années, nos performances de prélèvement se sont améliorées de 10 à 15% par exemple en changeant l'emplacement de produits dans l'entrepôt par saison. En effet, il n'est pas vraiment nécessaire que les marinades pour BBQ se trouvent à l'avant de l'entrepôt en plein hiver."

Realdolmen s'est chargé d'intégrer les données RAW du système ERP à QlikView, et cela s'est déroulé sans aucun problème. Guy Minnen confirme: "QlikView est un excellent outil et il est abordable pour les PME. Ce produit est un des meilleurs outils de rapports avec lequel j'ai travaillé, aussi bien en termes de vitesse qu'en termes de convivialité du générateur de tableaux de bord. Depuis que nous travaillons avec QlikView, nous recevons tous les chiffres du mois dès la clôture du mois et pouvons donc réagir très rapidement."

#### QUE NOUS RÉSERVE LE FUTUR?

Guy Minnen regarde vers l'avenir: "Avant la fin 2014, nous souhaitons encore réaliser deux projets avec Realdolmen. Nous allons élargir la surface de notre entrepôt, ce qui aura un impact considérable sur la logistique. Un BPR minutieux devra être effectué et le paquet ERP devra bien sûr être adapté. En outre, nous souhaiterions réétudier les solutions mobiles pour nos représentants."

Nous souhaiterions développer, en collaboration avec Realdolmen, une application indépendante de tout dispositif ou plateforme. En ajoutant des fonctionnalités supplémentaires à cette application, nous souhaitons rendre notre e-shop plus attractif pour nos clients. Ce qui n'était au départ qu'une implémentation de RAW/Progress s'est développé en une solide relation d'affaire avec un potentiel de croissance considérable. "Si cela ne tenait qu'à moi, cette belle histoire pourrait encore continuer pendant un long moment", conclut Guy Minnen.

**QlikView**

