

# Pour Lactalis Europe du Nord, ce ne sont pas seulement les économies de coûts mais bien l'agilité et la flexibilité qui justifient la décision de l'EDI en SaaS de Babelway



**Sylvain Beauget et Theophile Pesnelle, respectivement responsable IT et responsable EDI chez Lactalis Europe du Nord nous livrent ouvertement leur expérience du projet EDI avec Babelway. Entretien d'une grande valeur pour tout décideur en matière d'outil EDI.**

**L**e groupe Français Lactalis produit et commerciale essentiellement des produits laitiers. Il a une présence dans le monde entier. Son chiffre d'affaires avoisine les 10 milliards d'euros. Les marques principales sont Président, Galbani, Lactel, Salakis, Société. Le groupe gère quelques 300 marques au total. Le groupe emploie 40,000 personnes. Lactalis Europe du Nord est la filiale du groupe Lactalis qui se concentre sur le marché Bénélux, avec un chiffre d'affaires d'environ € 130 millions et une centaine de personnes, en ce compris les activités de la joint-venture avec Nestlé, Lactalis Nestlé Produit Frais.

## Quelle était la situation de Lactalis Europe du Nord concernant l'EDI avant le projet Babelway?

Lactalis Europe du Nord, filiale du groupe Lactalis, est assez autonome dans ses choix informatiques. Seul l'ERP a été imposé par le groupe. Un ERP, Genacod, développé sur mesure pour le groupe. Nous assurons la maintenance d'une instance locale spécifique. En tant qu'équipe IT d'une filiale, nous rapportons à la direction financière de la filiale.

L'EDI a démarré au début des années 2000. Jusqu'à l'année dernière (2009), nous travaillions avec des logiciels installés localement. Nous échangeons de l'ordre de 40,000 messages par an: commandes, factures, rapport de ventes et d'inventaires, avis d'expédition avec une quinzaine de partenaires dans la grande distribution et la logistique. Nous utilisons un logiciel limité aux échanges X.400, avons un autre pour réaliser les 'mappings' et un troisième pour le flux AS2 avec notre partenaire en dématérialisation de factures. Notre objectif avec l'EDI était et est toujours d'alléger le travail administratif et également de répondre aux demandes de nos clients.



## Pourquoi changer? Quels problèmes cherchiez-vous à résoudre?

Notre principal problème était que notre logiciel de mapping n'avait pas été mis à jour depuis son installation en 2000. Nous avons fait la demande à l'éditeur mais il n'était pas possible de faire les mises à jour nécessaires sans changer tous les mappings. Ensuite, il ne permettait pas de faire de l'AS2, ce que nous demandait certains partenaires, notamment notre logisticien, STEF-TFE. Nous envisagions donc d'ajouter une nouvelle couche Software et de migrer tous les mappings.

En découvrant Babelway, nous constatons que nous réglions 2 autres problèmes: nous évitions l'investissement et la vision Software-as-a-Service, à laquelle nous n'avions pas pensé initialement, nous débarrassait de la problématique d'infrastructure.

## Qu'est-ce qui vous a attiré vers Babelway? Quelles étaient vos attentes?

J'aimais beaucoup l'idée d'une seule solution pour la communication et le mapping. Elle remplaçait 3 logiciels.

Le coût d'utilisation et la vision par message nous paraissaient sains. Ce sont des coûts qui étaient simples à justifier au service financier. Si le business grossit, on paie plus, c'est normal.

On se débarassait des releases à déployer. Je reste persuadé que c'est un élément qui est largement sous-estimé de manière générale. Souvent les releases n'apportent rien en nouvelles fonctionnalités, c'est plutôt des corrections de bugs. Elles monopolisent des services informatiques sans apporter de nouveaux bénéfices pour le business, au contraire, c'est plutôt un facteur de risque. De plus, elles sont très difficiles à justifier d'un point de vue financier.

**“ J'aimais beaucoup l'idée d'une seule solution pour la communication et le mapping. Elle remplaçait 3 logiciels.”**

De plus, elles sont très difficiles à justifier d'un point de vue financier. La seule justification, c'est suivre un rythme imposé par l'éditeur. Avec Babelway et le Software-as-a-Service en général, les releases existent, par contre, ce n'est plus notre responsabilité.

Point suivant : on se débarassait de l'infrastructure. Ce n'est pas nécessairement un gros problème, mais c'est quand même un serveur en plus à maintenir, donc des licences OS en plus à payer, des upgrades. Il y a surtout un back-up à effectuer, une procédure de disaster recovery, une documentation, les CD à conserver. Il faut vérifier que les back-ups fonctionnent (ce qu'on fait peu). Si on n'y touche plus pendant 3 ans, plus personne ne sait maintenir cette infrastructure.

En outre, l'EDI devient de plus en plus critique. Au départ, si ça s'arrêtait, ce n'était pas encore trop grave, on traitait les messages manuellement. Maintenant, si ça s'arrête une journée, c'est très grave. Cela veut dire qu'il faut un deuxième serveur, des contrats de maintenance avec un SLA sur les interventions urgentes, etc. Tout cela ça coûte.

## Racontez-nous le projet de migration? Comment vous êtes-vous organisés?

On a commencé à tester en novembre 2008, avec une commande de Delfood. Je m'en suis occupé personnellement. J'ai refusé la formation proposée par Babelway, je voulais savoir si c'était intuitif. A l'époque, c'est quand même Babelway qui m'a fait ma première structure de fichier en multi-record, ce qui n'était pas encore disponible en Self-Service à l'époque.

Une fois le test concluant, nous avons pris la décision de lancer le projet de migrer la totalité de la plateforme en janvier 2009. Nous avons une nouvelle recrue, Theophile Pesnelle, engagé pour un autre projet, qui n'a pas démarré. Il a donc pris en charge la migration. Théophile avait une certaine familiarité avec l'EDI même si il n'avait jamais fait de mapping. On n'a pas trouvé cela compliqué. L'outil a été pris en main assez facilement.

Ce qui a pris du temps, c'est de contacter les clients, de leur demander de changer le paramétrage d'interconnexion.

Pour le développement de nouveaux messages, la prise en main du "wizard multi-record" a pris du temps, on a eu quelques soucis techniques. Le produit a nettement évolué entretemps. Maintenant, on crée des multi-record très facilement.

Le projet de migration a pris un an exactement. Cela peut paraître long mais nous avons pris du temps pour faire faire l'adaptation à nos partenaires. Par exemple, chez un de nos clients, une de nos 2 entités, Lactalis Europe du Nord, avait été très rapidement migrée mais l'autre entité, Lactalis Nestlé Produits Frais, les services informatiques ont pris du temps pour migrer.

Notre impression c'est que beaucoup d'entreprises n'ont pas la maîtrise de leur outil. L'EDI est un ajout et se font dépasser par les évolutions. L'EDI ça fait peur, ils ne veulent pas y toucher d'où les lenteurs.

Au total on a donc fait 20-25 flux existants plus quelques nouveaux flux, comme la pré-commande pour Delhaize dans le cadre Continuous Replenishment Programme (CRP), l'ordre de préparation qu'on envoie à la logistique de Lactalis Deutschland, une autre entité du groupe et le desadv de Lactalis Deutschland qui confirme les expéditions.

## Combien le projet vous a-t-il coûté au total? Avez-vous comparé cela à d'autres approches?

Babelway nous a facturé de l'ordre de €1.500 de set-up initial et en interne, nous avons consacré environ 80 jours homme pour la gestion de projet, le développement, etc .

Babelway nous coute de l'ordre de €5.000 par an, pour le support, l'utilisation, les flux X.400 sur les réseaux VAN.

Nous avons comparé Babelway avec la solution d'un des acteurs principaux du marché qui proposait 2 approches:

Soit l'installation d'un logiciel en interne. Les "capex" (ie. investissements initiaux) étaient plus élevés et les "opex" (dépenses récurrentes) étaient un peu plus élevées mais plus ou moins équivalentes. Nous n'avons pas inclus dans le calcul les économies qu'on pouvait réaliser sur notre propre infrastructure. On n'a pas trop regardé en terme de fonctionnalités.

Soit la solution complètement externalisée. Pour nous, c'était complètement hors de question car, d'une part, les opex étaient nettement plus élevées et, d'autre part, on perdait de la flexibilité.

Le business case de Babelway se résume donc au fait qu'elle coute des opex équivalentes à une solution internalisée sans les capex et en gagnant en flexibilité. C'est donc imbattable.

### **Pourtant, l'externalisation de l'EDI est de plus en plus courante?**

En effet, je constate une tendance à l'externalisation, je ne prétend pas avoir la science infuse. Pourtant, nous pensons que ça n'a pas de sens d'externaliser l'EDI. L'EDI s'est fait pour faciliter les flux. En externalisant, on perd la connaissance et on risque une perte de flexibilité et de réactivité par rapport aux demandes du business. C'est un risque, ça peut marcher pour certains mais à chaque changement, il faut faire toute une série de démarches, de devis, qui prend des proportions démesurées et des délais.

Je vous cite un exemple. Notre partenaire en Allemagne, Lactalis Deutschland, a externalisé son EDI. On est entré dans de grandes discussions avec la direction du groupe en France pour faire passer des petites modifications: concaténer 2 zones pour construire une référence dans un message. ce changement n'était pas accepté par les services centraux du groupe car ne respectait pas strictement la norme. Du point de vue du groupe, c'était une demande de modification de notre ERP, donc compliquée. On aurait du changer l'ERP pour respecter la norme.

De mon point de vue, cette façon de se focaliser sur la norme, c'est prendre le problème à l'envers. Les ERP ne sont pas structurés pour respecter la norme et ce n'est pas à l'ERP à s'adapter mais bien à l'outil EDI. Au départ l'EDI, c'est pour interconnecter 2 systèmes, et c'est à l'EDI de donner la flexibilité. A vouloir tout normaliser, sans que les systèmes soient eux-mêmes normalisés, ça devient impossible.

On a finalement réglé cela directement entre nous et l'Allemagne. Mon collègue allemand était agréablement surpris de la vitesse à laquelle on répondait à son besoin. Une modification demandée par email le matin était en production dans la matinée. Au final, ce n'était pas grand chose mais pour eux, de passer par leur prestataire, cela aurait été vraiment problématique.

### **Au final, quels résultats et bénéfices retirez-vous du projet de migration? Etait-ce en ligne avec vos attentes initiales? Pas de surprises?**

Au total, le projet a été très "successful". Nous avons beaucoup plus de fiabilité dans nos échanges. Ceci n'est pas uniquement dû à Babelway mais aussi parce que nous en avons profité pour refaire les interfaces dans l'ERP. Les utilisateurs de la logistique et de l'administration des ventes (ADV) en ont bénéficié. Pas plus tard qu'hier, le responsable me félicitait encore de cette meilleure fiabilité.

Les utilisateurs ont une bien meilleure information. Les notifications emails sont très utiles. Avant quand les commandes arrivaient dans la boîte mail GXS, il n'y avait pas de notifications, c'est seulement quand on récupérait les commandes pour les injecter dans l'ERP qu'on envoyait une notification.

### **“Une modification demandée par email le matin était en production dans la matinée.”**

La notification immédiate a diminué la pression à l'ADV, car ils savent directement quand une commande est arrivée, même si notre processus d'import dans l'ERP n'est pas terminé. C'est tout bête mais ça les rassure.

Pour nous à l'IT, l'interface en ligne nous permet également de voir directement ce qu'il se passe avec les messages. Et comme le contenu des notifications est tout-à-fait paramétrables, nous avons pas mal utilisé cette possibilité pour donner le contrôle et l'information aux utilisateurs de l'ADV.

Je dirais bien que l'augmentation de la fiabilité des échanges fait que, maintenant, nous ne vérifions plus que tout s'est bien passé. Par défaut tout est correct, sauf si le client ou le partenaire appelle pour dire qu'il y a un souci. On est devenu réactif plutôt que proactif.

Pour ce qui est des autres points forts, nous avons bien apprécié le support de Babelway qui a été très bon tout au long de la phase de migration. C'est très important. Il n'y a pas eu de coût caché par rapport à ce qui s'était dit. Aussi, on n'a jamais été bloqué par les fonctionnalités de l'outil, il y a toujours eu une façon d'avancer.

**“Le load-balancing que Babelway met à présent en place dans son infrastructure, c'est clairement une valeur ajoutée. Déjà un backup à chaud c'est impayable à notre niveau.”**

### Rien de négatif?

Si, on a passé beaucoup trop de temps pour migrer les flux de commandes. Rien à voir avec Babelway, mais plutôt du côté de la réactivité des clients. Au début, nous avions planifié de migrer à un rythme moyen d'un client par semaine. On s'était même dit que c'était beaucoup trop long mais on voulait être prudent. Au final c'était plutôt un message par mois ou à peine plus. On constate que chaque partenaire a sa façon d'appliquer la norme. Donc chaque flux commande nécessite une adaptation. Par exemple, le code produit, est-ce que c'est le GTIN UC ou le GTIN carton. Ca dépend un peu d'un pays à l'autre.

On en a profité pour normaliser tous les messages et utiliser les GTIN cartons pour tous les clients. Ca a marché avec tous les clients, sauf un, ce qui est déjà pas mal. Notre base article s'en est trouvée bien fiabilisée. Maintenant, on sait qu'à part un, tous les identifiants sont sur la même base pour tous les clients.

Le deuxième point négatif, c'est que le produit était encore un peu neuf avec quelques fonctionnalités qui manquaient et qui sont maintenant supportées. Exemples: le message multi-record, les emails paramétrables. Aussi, nous avons eu quelques bugs qui nous ont embêté car, par défaut, on pense plutôt que ça vient de notre mapping. Maintenant, la solution est stable. Les temps de réponse ont aussi été nettement améliorés.

Le load-balancing que Babelway met à présent en place dans son infrastructure, c'est clairement une valeur ajoutée. Déjà un backup à chaud c'est impayable à notre niveau.

**Contacts:** Sylvain Beauget, Théophile Pesnelle,  
**Lactalis Northern Europe**  
Bastion Tower  
Place du Champ de Mars, N° 5 bte 20  
1050 – BRUSSELS BELGIUM  
Tel: +32 2 211 09 43

### Comment utilisez-vous Babelway aujourd'hui? Comment pensez-vous que cela va évoluer?

Nous tournons toujours autour de 40.000 messages par an. Nous avons également utilisé Babelway pour interfacier nos systèmes internes, notamment les propositions de commandes qui sont générées dans un système séparé qui fait de la prévision et qu'on injecte dans l'ERP via Babelway, on fait donc un peu de l'EAI (Enterprise Application Integration).

On s'attend à avoir de nouvelles demandes pour la facturation électronique. On est donc prêt à y répondre.

Sur l'avis d'expédition, on est également prêt. Nous ne sommes pas spécialement proactifs car il y a pas mal de complexité, provenant du nombre d'usines avec lesquelles nous traitons (environ 60 usines) et d'un grand nombre de transporteurs.

Nous constatons que l'AS2 est moins demandé que ce que nous avons anticipé. Les coûts restent de toute façon raisonnables X.400 ou AS2.

### A refaire, que feriez-vous différemment?

A refaire, nous communiquerions de façon beaucoup plus "coercitive" vis-à-vis des clients et ainsi éviter de perdre autant de temps sur la migration.

### Que recommanderiez-vous aux sociétés qui considèrent étendre ou migrer leur EDI?

Je leur dirais de bien "challenger" les solutions sur 2 axes. D'abord, comparer les 3 modèles alternatifs que sont l'internalisation, l'externalisation et le Software-as-a-Service. Ensuite, et seulement ensuite, le coût propre de la solution. Pour moi, Babelway est le champion sur les 2 axes.

### Comment Babelway, jeune société à l'époque, a pu vous donner la confiance dans la pérennité de la solution?

En effet, ce n'était pas facile à l'époque. Un élément qui nous a rassuré, c'est le montant des investissements qui avaient été réalisés dans Babelway et sa structure d'actionariat. Ensuite, le fait qu'on puisse migrer de façon très progressive, nous autorisait à éventuellement revenir en arrière. Notre investissement de départ était tellement minime que notre risque était très circonscrit. Nous ne pouvons que nous féliciter de cette décision.

#### **Babelway**

Chemin du Cyclotron, 6 1348 – LOUVAIN-LA-NEUVE  
Tel: +32 10 390 013  
www.babelway.com