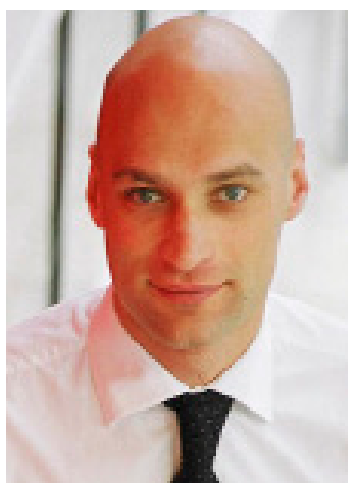


# CASTELLI LIVRE SES NOTEBOOKS ET AGENDAS JUSTE A TEMPS !

## CASTELLI



« La refonte de nos processus a exigé que nous nous engagions à long terme en termes de temps et d'argent. Nous en sommes récompensés par l'amélioration de nombreux aspects de notre business. »

Mark Poland,  
directeur général de Castelli UK



« Ce cas d'entreprise démontre que 4D peut être utilisé pour développer des systèmes qui, dans le passé, demandaient une importante équipe projet, un ordinateur central et un budget de plusieurs millions de livres. »

Ed Coxon  
développeur logiciel  
Advanced Technology Integration



Notebook Paros de la collection « Ivory »

### Plus de croissance, plus de complexité

La marque Castelli, dans le domaine des notebooks et des agendas papier, se distingue par sa forte croissance en volume et la diversification de ses produits, très appréciés pour leur design. Cette croissance, avec de plus en plus de références d'articles (jusqu'à 55 éditions personnalisées d'agenda), complexifie son activité. « A ce défi s'ajoute le besoin de mieux contrôler nos processus internes », déclare Mark Poland.

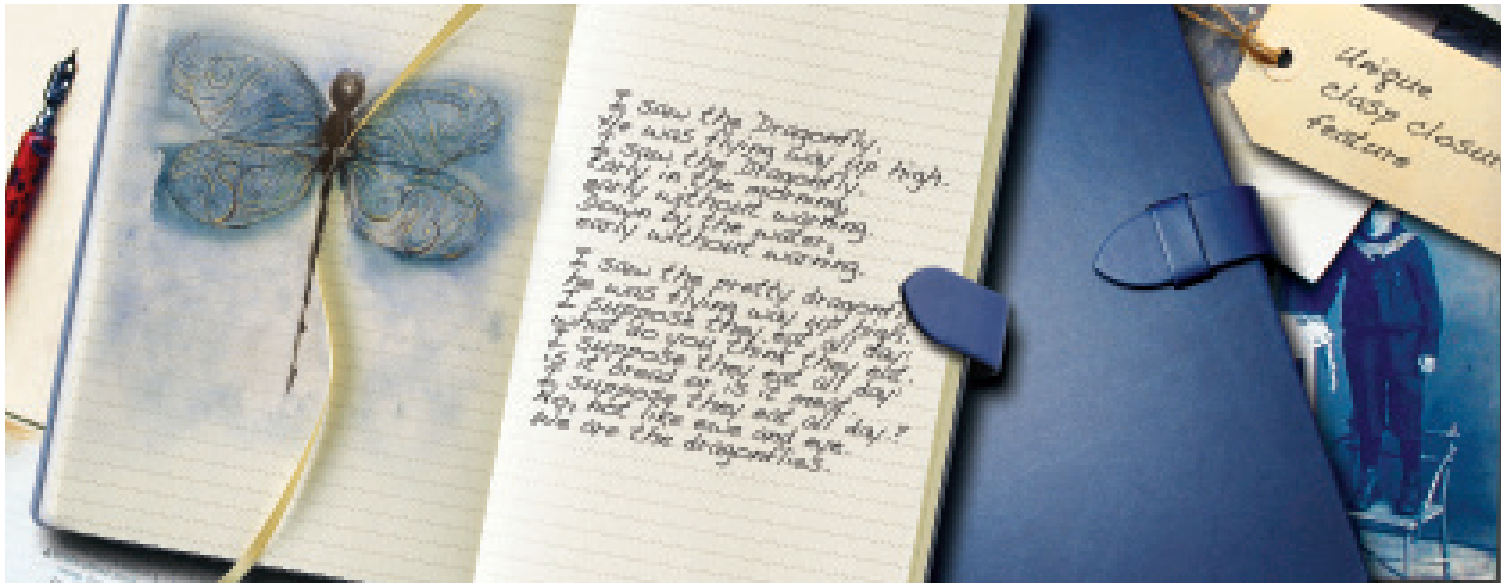
Compte tenu de son objectif de niveau de service élevé, Castelli ne pouvait pas, avec ses systèmes en place, disposer d'un support efficace à son développement. Aussi l'entreprise a-t-elle décidé de refondre complètement ses systèmes

et de mettre en place une solution qui offre une qualité de service optimale.

### Changer des pratiques inadaptées

Le défi était d'investir en temps de développement tout en maintenant un haut niveau d'activité courante. Cela a demandé beaucoup d'effort et de planification, au sein de l'entreprise, pour éviter des dysfonctionnements qui nuisent à l'image de marque Castelli.

« Nous avons conscience, à travers nos processus de refonte et de planification que nous allons être obligés de résoudre des problèmes structurels historiques et de changer des pratiques inadaptées, explique Mark Poland.



Notebook Mirabeau de la collection « Ivory »

*Ces changements, basés sur une analyse des données en temps réel, ont été mis en œuvre tout au long du développement système. »*

### Un contrôle opérationnel à 100 %

Les agendas et notebooks Castelli sont appréciés des clients pour leur design « à l'italienne ». La passion des produits, qui caractérise l'entreprise, exige un environnement opérationnel où peut s'épanouir la créativité de ses collaborateurs.

*« Protéger cet environnement est la clé de notre succès, confie Mark Poland. Ce succès se traduit par des prix compétitifs, des délais de livraison rapides et une grande flexibilité pour résoudre nos problèmes, en toute transparence avec nos clients. Aussi notre objectif est d'avoir un contrôle à 100 % sur nos opérations qui nous permette une amélioration permanente de notre qualité de service. »*

Castelli se fixe plusieurs objectifs opérationnels :

- Traiter un volume de ventes qui, au Royaume-Uni, représente près de 20 000 commandes pour 5 000 références d'articles.
- Améliorer le service client en réduisant le nombre d'erreurs et en livrant les produits dans les délais.
- Etaler la charge de travail en la redistribuant entre le « pic d'activité » de septembre à décembre et la période plus calme de l'année.
- Regrouper toutes les informations opérationnelles dans une solution intégrée de gestion de base de données qui permette d'automatiser les tâches manuelles courantes.
- Disposer d'un traitement de commandes piloté par un menu qui présente seulement des options à sélectionner par l'utilisateur.

### Une solution construite autour de 4D

En 2004, la plate-forme 4D a été choisie pour développer une solution qui remplace les systèmes existants. *« Nous l'avons retenue, car cette plate-forme de développement de système de gestion de base de données offre des fonctionnalités que ne procure pas un progiciel, explique Mark Poland. Disposer d'un langage de programmation, alors que l'ancien système n'était qu'un générateur de scripts, permet en effet de réaliser des transactions, un grand livre, des sauvegardes ou récupérations de données... dont on ne dispose habituellement que sur de gros systèmes. 4D nous apporte*

*une vraie solution "industrielle". L'autre avantage est que sa base de données intégrée couvre l'ensemble des fonctions business, évitant ainsi les re-saisies et la création d'interfaces. »*

La solution 4D, développée et installée par Ed Coxon, Advanced Technology Integration, a donné au management de Castelli la capacité d'organiser autrement les opérations. La conversion (en cours) de 4D v11 à 4D v13 permettra d'améliorer les communications internet et l'utilisation de la « listbox ». Son objectif est aussi d'offrir un support aux processeurs PowerPC utilisés chez Castelli.

### Traitement des commandes

#### Calcul des marges

Les commandes d'un client sont évaluées en termes de coût et leur prix est calculé de manière à dégager une marge comparable au taux de profitabilité moyen. Ces chiffrages exigent différents niveaux d'autorisation, depuis la production jusqu'à la distribution.

#### Contrôle de solvabilité

Cette opération est réalisée d'après les balances comptables et les plafonds de crédit fournis par une interface du système de traitement de commandes avec le système comptable. Le système vérifie que la commande respecte les spécifications et que toutes les informations sont disponibles pour traiter cette commande.

#### Workflow

Le client confirme sa commande au système via une adresse URL. Cela génère automatiquement un flux de traitement.

### Production et logistique

#### Planning

Le planning fournit un diagramme de traitement de la commande qui prend en compte les contraintes opérationnelles, le délai de fabrication, la disponibilité en stock, les délais fournisseurs et la capacité du département production/logistique. Dès cette étape, le système de traitement des commandes planifie une date de livraison ou la date la plus proche estimée par l'analyse du chemin critique.

#### Personnalisation

La principale action du client est d'approuver en ligne la personnalisation du produit par le logo de son entreprise. Il peut refuser le travail présenté et générer ainsi de nouvelles actions du studio artistique. La validation du travail du studio lance ensuite les commandes fournisseurs et la finalisation de la fabrication. Le système peut alors notifier au client une date de livraison.

## Contrôle

Le système contrôle les opérations d'un département à l'autre. Il les ordonne dans la bonne séquence et seulement si le produit à personnaliser est disponible en stock. Les documents de production sont imprimés avec les documents de douane. Ce qui supprime le besoin d'un « job bag » et réduit les erreurs en cas de changement de spécifications de dernière minute.

## Opérations de fabrication

Les produits sont prélevés dans l'entrepôt pour être dirigés vers le poste de travail où sera achevée leur fabrication. Toutes ces opérations sont mises à jour en temps réel par le système, de telle sorte que le management peut visualiser d'un coup d'œil la charge de travail quotidienne de l'usine et les retards éventuels de fabrication.

## Expéditions

Les commandes sont expédiées en fonction des temps de transport et des dates de livraison planifiées. Le système, interfacé avec celui des transporteurs, reçoit un code de suivi qui est envoyé au client avec la date de livraison. Une fois expédiée, la commande est facturée, puis son enregistrement est transmis au système comptable Sage. La solution 4D gère les importations et l'exécution des commandes depuis le site web de Castelli.

## Fluidité et rapidité

*« C'est grâce aux efforts et à l'ingéniosité de nos équipes que nous avons pu accomplir ce fantastique changement, déclare Mark Poland. La solution durable mise en place, plus facile à maintenir, nous offre un environnement permettant à chacun de se concentrer sur la qualité du service apporté à nos clients. La gestion d'information assurée par le système nous aide à agir de manière fluide et rapide. »*

Les améliorations sont nombreuses :

Un meilleur service client grâce à une gestion plus fine du pic d'activité de fin d'année (spécifications, délais de livraison). Alors que pendant cette période, les concurrents garantissent une livraison pendant une semaine donnée, Castelli garantit pour sa part une livraison à un jour fixé d'avance ! A cette époque, il livre 98,5 % des commandes à date, ce taux passant à 100 % en période normale.

Un contrôle de solvabilité client plus efficace, juste avant le lancement de la personnalisation du produit commandé.

Des coûts administratifs réduits en automatisant de nombreuses opérations réalisées manuellement auparavant, comme par exemple la fixation des prix, l'estimation des coûts, la validation des commandes et les approvisionnements fournisseurs.

Des temps de formation réduits grâce à un traitement des commandes piloté par un menu facilitant la validation des combinaisons d'options par les utilisateurs.

Une plus grande profitabilité des commandes en vérifiant leur estimation de coût avant validation.

Un management du flux de travail « sans stress » pendant la période de pointe de livraison des agendas, grâce à un ordonnancement des tâches qui permet de respecter les délais.

Une planification de capacité qui permet au management d'anticiper la charge de travail de l'usine pour recruter le personnel saisonnier nécessaire à un traitement « à grande vitesse » des commandes.

Une meilleure organisation du studio créatif qui dispose d'une feuille de route claire et peut recevoir en ligne la validation de son travail, y compris de la part des clients en direct.

## Les points forts de la solution 4D

Traitement de commandes piloté par le menu

Système d'autorisation garantissant la profitabilité

Contrôle de solvabilité du client

Génération automatique du flux de travail

Planification automatisée et monitoring des commandes « de dernière minute »

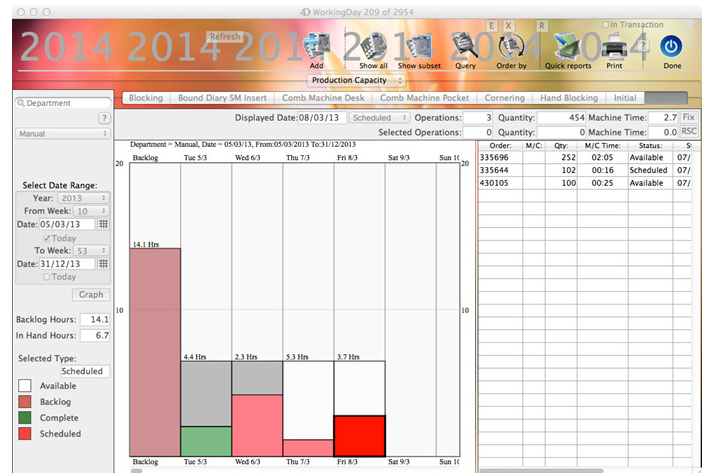
Gestion et contrôle des stocks

Validation en ligne de la commande par le client

Gestion des documents de suivi

Gestion d'entreposage et de préparation de commandes

Gestion du reporting ventes et marges



## Un avantage compétitif

*« Notre solution 4D apporte aux créatifs et aux opérateurs l'environnement de travail dont ils ont besoin, conclut Mark Poland. Le résultat est que nous maintenons notre avantage compétitif en termes de prix, ainsi que notre agilité à satisfaire les demandes des clients, dans nos gammes de produits. Nous sommes à même de les livrer rapidement et à un jour précis tout en leur offrant un suivi transparent du traitement de leur commande. »*

## À propos de Castelli UK

Castelli UK est une filiale de la société italienne Castelli qui conçoit et produit des articles de papeterie personnalisés pour les entreprises et la vente au détail. Elle se distingue sur le marché par ses produits au design exclusif et élégant : notebooks, agendas promotionnels ou corporate, journaux et tous produits promotionnels d'entreprise.

Au Royaume-Uni, Castelli traite près de 20 000 commandes par an pour 5 000 références d'articles. 1,5 million de produits sont marqués au logo de l'entreprise cliente.

Contact : Mark Poland  
mpoland@castelli.co.uk  
www.castelli.co.uk

## À propos d'Advanced Technology Integration

Advanced Technology Integration, connue sous le nom d'ATI, a été créée en 1994 par Ed Coxon, développeur indépendant spécialisé dans les systèmes d'information de petites et moyennes entreprises déployés en environnement logiciel 4D.

ATI réalise aussi pour les entreprises des développements sur mesure qui intègrent le web, la messagerie et le système comptable.

Dans les deux cas, les solutions peuvent être déployées pour mono ou multi-postes sur PC ou Mac.

Contact : Ed Coxon  
ecoxon@advancedtechnology.uk.com  
www.advancedtechnology.uk.com

## A propos de 4D

Fort de plus de 25 ans d'expérience dans le domaine de l'ingénierie logicielle et des bases de données, le groupe 4D, dont le siège mondial est situé en région parisienne, propose aux développeurs et aux entreprises une plate-forme logicielle intégrée permettant d'accélérer et de simplifier le développement et le déploiement d'applications Desktop, Client-Serveur et de Business Internet Applications.

Les logiciels 4D sont utilisés dans plus de 70 pays par plus de 10 000 sociétés éditrices de progiciels et intégrateurs de solutions métiers, servant des millions d'utilisateurs finaux.

www.4d.com/fr



Notebook Tucson de la collection « Ivory »