

## Nefkens : Autoline, un choix stratégique

*Nefkens Groep... vanzelfsprekend*

## Témoignage du groupe Nefkens

### **Autoline, un choix stratégique pour une automatisation à long terme**

Avec une précision quasi militaire, Autoline est installé toutes les trois semaines dans un nouveau cluster de sociétés Peugeot. Les sociétés relevant des clusters de Gooi & Eemland et d'Utrecht ont déjà été converties. Le déploiement dans les groupes Noord Holland, Brabant, Est et Nord est en ligne avec le planning et sera bouclé avant la fin de l'année. Par ailleurs, le groupe des sociétés Opel est déjà opérationnel. "Des performances remarquables, tant de la part des collaborateurs de nos sociétés que de ceux d'ADP, qui méritent des félicitations", déclare Rudi Coppoolse, membre du Conseil d'Administration du Groupe Nefkens.

La dynamisme est remarquable. En été 2007, la stratégie à long terme relative à un DMS (Dealer Management System) était une priorité chez Nefkens. Les cinq concessionnaires BMW avaient eu de bonnes expériences avec Autoline. Le défi de la nouvelle politique était de rassembler toutes les sociétés de Peugeot, Opel et BMW dans un seul système et une seule plate-forme informatique. Explications de Rudi Coppoolse : "Pour migrer vers un seul système 50 sociétés avec environ 600 utilisateurs, y compris toutes les applications spécifiques aux marques, il fallait un logiciel et une plate-forme informatique sophistiqués. Le système devait également pouvoir intégrer les futurs développements au sein de nos sociétés, au sein du marché et des systèmes tiers. Sans oublier un rapport performances-prix raisonnable. Si on dresse alors l'inventaire des fournisseurs aux Pays-Bas ou en Europe, la conclusion est vite tirée. Peu sont les fournisseurs de DMS qui satisfont à cette image globale. Aussi, nous avons opté avec conviction pour le produit Autoline et la société ADP Dealer Services. Jusqu'à présent, les résultats confirment que nous avons fait le bon choix".



'Des performances remarquables, tant de la part des collaborateurs de nos sociétés que de ceux d'ADP'

Mirjam Middelhoven  
Country Manager ADP  
et

Rudi Coppoolse, membre  
du Conseil  
d'Administration du  
Groupe Nefkens

Le groupe Nefkens et ses collaborateurs et ADP ont consacré beaucoup de temps et d'énergie à la préparation. La migration réussie dans les sociétés Opel est la preuve que cette approche apporte un résultat. En quelques jours, on est passé d'un autre logiciel et d'un système informatique traditionnel à Autoline, un environnement Terminal Server, et tous les périphériques ont été remplacés par des multifonctionnels. Il en a été de même dans les sociétés du cluster Gooi & Eemland et du cluster Utrecht. Rudi Coppoolse : "Si le processus d'implémentation est détaillé sur papier, on peut le suivre rigoureusement. Des possibilités d'amélioration éventuelles ont été signalées et immédiatement réalisées. Il est important d'avoir une vision progressiste dans un tel processus. Mais cela vaut aussi pour l'engagement des collaborateurs. Ils jouent un rôle décisif. En fin de compte, tous les utilisateurs doivent travailler ensemble. Dans ce contexte, une bonne communication de la part de l'équipe de projet est importante. Il faut s'en tenir à ce que l'on dit. Il ne faut pas décevoir les collègues dans leurs attentes.

La transition d'un système existant – avec lequel on a des années d'expérience – vers un nouveau système est une étape radicale, qui peut facilement susciter résistance et irritation. Nous avons pris un maximum de mesures pour que la transition se déroule en douceur. Nous avons mis en place une équipe de projet, qui dirige et encadre consciencieusement le processus d'implémentation. Des tests détaillés ont précédé l'implémentation. Les premières semaines, ADP fournit un encadrement dans les sociétés. Le samedi, les ordres de travail pour les prochains jours sont préparés par nos collaborateurs. On peut ainsi construire une routine pendant une période calme et les erreurs sont facilement rectifiées. On prête beaucoup d'attention aux points spécifiques au cours du déploiement. Le déroulement de l'ensemble du processus dépasse nos attentes. Nous avons pris un bon départ. Dès le premier jour, l'accent était mis sur nos souhaits, avec une approche constructive pour résoudre directement les problèmes. Les collaborateurs d'ADP et de Nefkens ont mis clairement l'accent sur la coopération, qui a été réalisée grâce à l'engagement de deux équipes énergiques, une chez nous et une chez ADP. On a acquis des connaissances et de l'expérience qui pourront s'avérer très utiles à l'avenir."

La mise en œuvre d'Autoline permet au Groupe Nefkens d'atteindre les objectifs définis. La standardisation des processus réduit les frais. Le scannage intelligent des documents est un de ces processus, qui sera déployé au début de l'année prochaine. Nefkens vise un traitement presque sans papier des documents. Comme "retail = detail", nous utilisons des tonnes de papier dans nos sites et de grandes quantités de toner. Dans le secteur automobile, avec ses faibles marges, cela n'est ni judicieux ni respectueux de l'environnement. Nous avons pour objectif de travailler avec le moins de papier possible et le système informatique choisi nous permet d'atteindre ce but."

On s'intéresse également à l'installation des autres sites qui appartiennent au Groupe Nefkens. "Nous voulons un seul système informatique. Autoline et la plate-forme informatique sont assez flexibles à cet égard. Nous allons d'abord encore approfondir les applications chez les concessionnaires. Cela prend du temps, mais nous sommes très satisfaits du déroulement actuel. Le déploiement d'Autoline a été rapide et le programme est stable. Les sociétés Peugeot du Groupe Nefkens sont les premières sociétés de cette marque qui travaillent avec Autoline. Le fait qu'ADP ait réussi une migration d'une telle ampleur et dans les temps convenus suscite la confiance", déclare Rudi Coppoolse.