



## Oberthur Cash Protection

Le tout premier système sécurisé avec maculage pour la protection des valeurs a été inventé à Dijon. Avec plus de 20 ans d'expérience, Oberthur Cash Protection, groupe FCOF, protège aujourd'hui des milliards d'euros à travers le monde chaque jour grâce à 60000 systèmes installés. FCOF est le seul groupe au monde à réunir les activités d'impression de billets, de chèques, de lettre-chèques et de titres de service et de protection de fonds de haute sécurité.

Oberthur Cash Protection compte 80 personnes, basées à Dijon. Convaincu que le meilleur moyen de protéger les hommes et les valeurs est de rendre les vols inefficaces grâce à une technologie de maculage abordable et fiable, Oberthur Cash Protection s'adresse aux transporteurs de fonds, aux banques (guichets) et aux commerçants, basés principalement en France et en Belgique, mais également à l'étranger.

## Oberthur Cash Protection repense son service client avec les outils Microsoft Dynamics et grâce à l'expertise de Jalix

**Filiale du groupe François Charles Oberthur Fiduciaire (FCOF), Oberthur Cash Protection a souhaité améliorer la gestion de ses flux de vente, d'achat, de production et de comptabilité au travers de la mise en place d'un outil ERP et sur les conseils de Jalix, le spécialiste des systèmes sécurisés pour la protection des valeurs a optimisé son service client, grâce à un outil CRM.**

## Contexte

Depuis sa création et plus particulièrement depuis une dizaine d'années avec le développement de l'outil informatique, **Oberthur Cash Protection** utilisait des outils logiciels internes, non reliés entre eux. Ainsi, il existait par exemple cinq bases clients différentes et chaque département disposait de ses propres outils.

Afin d'améliorer la gestion de ses ventes, de ses achats, de la production et de la comptabilité et de remplacer des outils devenus obsolètes techniquement et fonctionnellement, **Oberthur Cash Protection** a souhaité se doter d'un ERP.



## Mise en œuvre

**Oberthur Cash Protection** a établi un cahier des charges en avril 2011 avec le besoin initial d'un outil de gestion des flux de production (administration des ventes, achats, production) afin de couvrir les trois postes importants au sein de la filiale d'**Oberthur Fiduciaire** : les clients, les fournisseurs et les produits.

Pour ce faire, **Oberthur Cash Protection** a consulté 5 intégrateurs, soumis, pour ceux qui ont su répondre au cahier des charges, à 2 soutenances techniques et une soutenance commerciale (entre septembre et décembre 2011). Seul point commun entre les partenaires consultés : leur taille ; celle-ci correspondant à la taille de la structure d'**Oberthur Cash Protection** pour travailler avec un partenaire à taille humaine.

**Oberthur Cash Protection** a retenu **Jalix** pour deux raisons principales : sa connaissance des outils Microsoft qui correspondent aux besoins du spécialiste des systèmes sécurisés pour la protection des valeurs et la force de proposition de l'intégrateur dès la phase de consultation.

En effet, après avoir audité et pris en compte les besoins d'**Oberthur Cash Protection**, en matière de gestion des flux de production, Jalix a identifié un besoin complémentaire au niveau du service client dont l'activité consiste à la planification des actions



des techniciens sur site, à la livraison des compte rendus des techniciens, à la gestion de la hotline technique et à la gestion du cycle de vie des produits. Si **Oberthur Cash Protection** disposait d'une solution MySQL pour ses anciens systèmes de sécurité, cela n'était pas le cas pour les plus récents. D'où la recommandation de **Jalix**, dès le mois de septembre 2011, de mettre en place un outil CRM, interfacé avec l'ERP, pour permettre le partage des référentiels principaux (base clients, articles, etc.), pour une gestion plus efficace et plus proche des nouveaux besoins du service client. Par ailleurs, cette même solution permettrait de gérer les opportunités de vente des commerciaux pour un meilleur partage d'informations entre le service client et les commerciaux.

Le projet a démarré dès le 1<sup>er</sup> février 2012 et après une mise à plat et une description de l'ensemble des processus (de février à juin) pour avoir une vision d'ensemble, **Jalix** a procédé au paramétrage des outils entre les mois de juin et septembre, puis à la formation des utilisateurs. Une phase de recette et validation des différents processus a été mise en place entre novembre et décembre par **Jalix**, avec l'accompagnement de JEH Consulting. Début janvier 2013, l'ERP Microsoft Dynamics NAV 2009 et Microsoft Dynamics CRM 2011 ont été mis en production par deux équipes pilotées par le responsable informatique au sein d'**Oberthur Cash Protection** et par **Jalix**.

## Bénéfices

Les données client et produit dans Microsoft Dynamics CRM 2011 sont directement issue de l'ERP Microsoft Dynamics NAV. Elles ne sont donc saisies qu'une seule fois et partagées entre les collaborateurs du service client. *« Cela permet de gagner du temps au niveau de la saisie des données, de limiter les erreurs et surtout cela améliore la qualité des données sans aucun impact sur la performance de notre système d'information »* explique **Yann Marques**, responsable informatique d'**Oberthur Cash Protection**.

En effet, depuis la mise en place des outils Microsoft Dynamics, qui sont venus remplacer presque 10 produits différents (bases Access, bases Excel, etc.), **Oberthur Cash Protection** constate que les données fournies par la CRM et basées dans l'ERP sont plus sûres qu'auparavant et que la communication dans l'entreprise se fait mieux entre le service client et les autres services, notamment avec le services administration des ventes grâce à l'ERP ou le service commercial grâce à la CRM. Les techniciens saisissent les informations directement lors de leur intervention et la hotline du service client n'a plus besoin d'attendre la saisie des comptes rendu d'intervention pour obtenir les informations. Une réelle base d'incidents est ainsi mise en place entre la hotline, les techniciens, le service commercial et la direction du service client.



*« Grâce à sa connaissance des outils Microsoft, Jalix a également pu créer dans Microsoft Dynamics CRM 2011 une interface qui nous permet d'obtenir la traçabilité complète des conteneurs de billets en fournissant par exemple des éléments sur le cycle de vie, la maintenance, la gestion des autorisations, »* précise **Yann Marques**, responsable informatique d'**Oberthur Cash Protection**.

**Oberthur Cash Protection** apprécie également la cohérence et la complémentarité des outils Microsoft qui se sont parfaitement intégrés dans son système d'information.

*« Outre la qualité des outils Microsoft, nous avons trouvé avec Jalix, un partenaire qui comprend véritablement les besoins des PME, avec des consultants compétents, force de proposition, flexibles dans leurs méthodes de travail et toujours disponibles »* conclut **Yann Marques**, responsable informatique d'**Oberthur Cash Protection**.

### SOLUTIONS :

- Microsoft Dynamics NAV 2009
- Microsoft Dynamics CRM 2011 • Pack PME Jalix • MyReport

## A propos de Jalix

**Jalix** est un intégrateur-conseil en systèmes d'information spécialisé dans les domaines de l'infrastructure, la mise en œuvre d'outils ERP/PGI et CRM et le support et le pilotage de direction des systèmes d'information (DSI).

Depuis sa création en 2006, **Jalix** s'est positionné sur le marché des PME et filiales de grands comptes et propose une offre de services qui couvre l'ensemble du système d'information dans le but de les accompagner et de mettre à leur disposition des solutions

et des services historiquement réservés aux grands comptes. Avec plus de 10 ans d'expérience dans les systèmes d'information, les experts qui forment l'équipe de **Jalix** proposent un panel de services complet :

- audit/diagnostic,
- conseil stratégique,
- développement spécifique,
- implémentation de solutions techniques,
- implémentation de solutions métiers,
- formation,
- migration.