



## Les Nmpp fiabilisent leurs procédures informatiques et métiers avec les solutions d'Absyss

### Visual TOM pour accompagner l'évolution de l'architecture du SI

Chargé d'assurer et de promouvoir la diffusion de quelques 3500 titres de presse émanant de près de 700 éditeurs et à destination de 30.000 points de vente, via 170 dépositaires, le groupe Nmpp a une logistique particulièrement complexe à gérer. D'où l'importance de son système d'information (SI) et de son équipe informatique (DSI) qui compte 110 personnes aujourd'hui. « Cette activité génère au niveau du SI des flux transactionnels permanents dont certains sont particulièrement sensibles, » explique Benoît Quentin, Responsable des Opérations Informatiques à la DSI. « En 1998, nous avons fait évoluer nos environnements vers le monde ouvert et les architectures client/serveur. Rapidement cette décentralisation s'est traduite par une augmentation du nombre de serveurs et donc de traitements à gérer : impossible d'assurer une production de qualité sans ordonnanceur. Nous avons alors retenu Visual TOM d'Absyss pour sa facilité de mise en œuvre et de prise en main et pour son prix attractif. » Acquis en 1999, Visual TOM a permis à l'équipe chargée des opérations d'industrialiser le pilotage, principalement événementiel, d'environ 12.000 traitements quotidiens. Des traitements qui concernent majoritairement la gestion de la logistique et l'alimentation d'un Datawarehouse sur cette dernière et sur les ventes réalisées par le réseau de diffusion.

### Visual Business Process Monitor pour mesurer et améliorer la qualité du service

L'alimentation des statistiques de vente est l'un des premiers projets Visual TOM des Nmpp. Très stratégique, il permet en effet de fournir tous les matins aux éditeurs, via un site Web, les résultats enregistrés par le réseau. « Ce projet nous a aussi permis de démontrer par l'exemple l'importance de Visual TOM pour produire des données de qualité, bénéficier d'une traçabilité sur les traitements et maîtriser totalement erreurs et plantages, » précise Benoît Quentin. « Désormais tous les nouveaux traitements en environnement ouvert sont conçus pour être ordonnancés par Visual TOM, dont nous apprécions particulièrement la robustesse. Sa rapidité de prise en main par les nouveaux collaborateurs est aussi un vrai plus. » « Mais si Visual TOM permet de rationaliser et fiabiliser la production informatique, donc d'améliorer la qualité des services rendus par le SI et la DSI, il ne permet pas de suivre ni de mesurer cette qualité, ni d'en rendre compte aux directions métiers clientes ou de communiquer autour des dysfonctionnements.

Après avoir industrialisé avec Visual TOM quelques 12.000 traitements journaliers critiques pour l'activité logistique du groupe, la DSI des Nmpp (Nouvelles Messageries de la Presse Parisienne) mise sur Visual Business Process Monitor pour mesurer et améliorer la qualité des services rendus aux directions métiers. Un choix de gouvernance qui va dans le sens du plan d'entreprise Défi 2010 lancé par la direction générale.



C'est là que Visual BPM prend le relais, à point nommé. » Au début des années 2000, la DSI des Nmpp a dû en effet faire face à l'insatisfaction de quelques « clients internes » - la direction commerciale notamment – concernant les délais de mise à disposition de certaines données et applications. D'où l'intérêt porté aux capacités de Visual BPM en matière de pilotage des niveaux de service, solution présentée lors d'une réunion avec Absyss.

## ➤ Des processus métiers plus fiables impactant le chiffre d'affaires

Dès 2004, la DSI des Nmpp acquiert Visual BPM. Quatre ans plus tard, devenu la solution standard de suivi des applications métiers et préconisée comme telle au sein du groupe, Visual BPM a permis d'améliorer la qualité et la fiabilité d'une trentaine de flux et processus métiers. « Aucun des projets n'a exigé plus d'une dizaine de jours », souligne Benoît Quentin. « Le plus long étant à chaque fois de bien cerner les besoins de la direction métier concernée, en l'impliquant étroitement dans la phase de conception et de modélisation, par maquetages successifs, du suivi de ses processus. Visual BPM a contribué à la mise en place d'un langage commun entre la DSI et ces directions métiers. Il nous permet aussi de produire des reporting sur la qualité des services de la DSI, sur la base de données factuelles et partagées, qui facilitent le dialogue. Et enfin, Visual BPM garantit un pilotage fin des processus les plus critiques pour notre activité. »



En tête de ces derniers et parmi les premiers pilotés via Visual BPM, les enquêtes sur les panels de vente, qui permettent de mesurer la rapidité de vente d'un magazine. « Les résultats des enquêtes sur panel sont vendus aux éditeurs et tout dysfonctionnement, non pris en charge à temps, impacte directement notre chiffre d'affaires. Avec Visual BPM le processus est désormais totalement fiabilisé et le chiffre d'affaires autour de cette offre Panel peut être développé, en la commercialisant plus largement. »

## ➤ Les solutions d'Absyss au service du plan d'entreprise Défi 2010

Le deuxième exemple de processus bénéficiant de l'apport de Visual BPM est le suivi des bordereaux de livraison envoyés quotidiennement aux 170 dépositaires. La solution d'Absyss a permis d'en donner une visualisation cartographique instantanée et particulièrement lisible, sur fond de carte de France avec zoom par région. Le troisième exemple est l'envoi d'un mail d'alerte à la direction commerciale dès que les données de son application IMV (Indicateurs de Mise en Vente) sont à jour. « Avant les commerciaux perdaient du temps à se connecter plusieurs fois à l'application pour vérifier que cette mise à jour était effective. En sus, le pilotage sous Visual BPM a favorisé l'optimisation du flux d'échange de données. Résultats : les commerciaux disposent de données rafraîchies dès 9h30 du matin contre 11h avant. Comme l'application IMV est un outil déterminant de dialogue avec nos clients éditeurs, Visual BPM participe directement à l'amélioration de la qualité de service envers ces derniers. » Enfin le dernier exemple concerne le pilotage et le contrôle de l'ensemble des échanges de données trésorerie (virements et prélèvements) entre le groupe Nmpp (maison mère et filiales) et les organismes bancaires. Développée directement sous Visual BPM, cette nouvelle application offre à la direction de la trésorerie une parfaite traçabilité sur tous les flux bancaires du groupe, entrants et sortants, avec alertes en cas de problème. « En 2007 notre direction générale a engagé le plan d'entreprise Défi 2010 dont l'un des axes majeurs concerne l'amélioration des services rendus à nos clients et partenaires : éditeurs, dépôts et points de vente », conclut Benoît Quentin. « En industrialisant les opérations de la DSI, qui peut se recentrer sur sa valeur ajoutée en tant que fournisseur de services internes, puis en améliorant la qualité et la fiabilité des flux métiers gérés par le SI, Visual TOM et Visual BPM contribuent chacun à leur niveau à cet objectif stratégique de notre groupe. »

### Nmpp en bref

Le groupe Nmpp assure, pour le compte d'éditeurs regroupés en coopératives, la diffusion de la presse écrite nationale, dont 80% des quotidiens et magazines vendus au numéro, en France et dans une centaine de pays. En complément de la gestion de la logistique et des flux financiers (rémunération des différents acteurs de la chaîne), le groupe Nmpp propose des services à valeur ajoutée d'aide à la vente, de développement du réseau, de support aux dépositaires... Le groupe, qui compte environ 3000 salariés, a lancé en 2007 un nouveau plan stratégique, Défi 2010, basé notamment sur le développement du réseau de points de vente et sur une refonte industrielle.

Pour en savoir plus : <http://www.nmpp.fr/>