



MOBILITÉ ET APPLICATIONS MÉTIER AU SERVICE DE L'INNOVATION COMMERCIALE

Coveto est une coopérative vétérinaire de l'ouest de la France. Fondée en 1976 par 50 vétérinaires, l'entreprise a été créée pour centraliser les achats de produits vétérinaires, simplifier la gestion des stocks et gérer la plateforme logistique. En 2007, elle décide d'entreprendre une rénovation intégrale de son site de Montaigu. Avec une surface de 11 700 m², Coveto devient ainsi le plus grand site de distribution de produits vétérinaires de France. Aujourd'hui, elle compte près de 160 employés et 2000 adhérents, ce qui représente 1100 cliniques vétérinaires sur toute la région du grand ouest.

Coveto enregistre, chaque mois, 280 000 lignes de commandes, soit 750 000 mouvements de picking [préparations de commande]. Par semaine, Coveto compte 75 départs de camions de livraison hors expressiste et transporteurs externes.

1. Une transformation informatique progressive

> L'ERP au support des activités métier

Depuis sa création, Coveto fait confiance à Proginov pour gérer entièrement son infrastructure informatique. Ce partenariat de longue date a permis à Proginov de jouir d'une très bonne connaissance des enjeux de la coopérative vétérinaire et ainsi de proposer des solutions informatiques adaptées à ses problématiques métier. L'une des premières transformations impulsées par Proginov est le déploiement de son ERP [Enterprise Resource Planning ou PGI : Progiciel de Gestion Intégrée], visant à optimiser les processus de l'entreprise et à permettre aux équipes de se concentrer sur les tâches cœur de métier. La seconde évolution marquante est le passage en mode SaaS sur les serveurs de Proginov en 2007, dans le but d'externaliser l'informatique pour se consacrer aux missions générant de la valeur ajoutée pour l'entreprise.

> Des contraintes réglementaires au service de l'innovation

En 2009, Coveto fait face à un nouveau défi réglementaire avec l'entrée en vigueur de nouvelles réglementations applicables aux produits vétérinaires. Au 1er janvier 2010 la gestion des stocks passe du FIFO [premier entré, premier sorti] à une politique de gestion FEFO [premier périmé, premier sorti]. La coopérative doit désormais assurer une traçabilité des lots de médicaments sur l'ensemble de la chaîne logistique, pour pouvoir faire face notamment au rappel ou au retrait de lots de produits. Jusqu'ici, la préparation des commandes clients était assurée par un document « papier » qui servait ensuite à la validation manuelle des commandes dans l'ERP Proginov. Ce mode



CHALLENGE

Coveto devait relever les nouveaux défis de traçabilité et de mobilité, sur l'ensemble de la chaîne logistique, pour optimiser les processus de préparation de commande et de gestion des stocks de ses produits vétérinaires.

SOLUTION

La mise en place de la solution mobile Proginov a permis d'absorber les contraintes de traçabilité, de transparence et d'améliorer le service offert aux clients vétérinaires en divisant par deux le nombre d'erreurs de commande et en simplifiant la gestion des retours et des réclamations.

BÉNÉFICES

L'application métier de Proginov permet à Coveto d'enregistrer, chaque mois, 280 000 lignes de commandes, soit 750 000 préparations de commande et d'organiser 75 départs de camions de livraison à destination de 1100 cliniques vétérinaires sur toute la région du grand ouest français, de façon optimisée, transparente et avec un meilleur contrôle qualité.

de fonctionnement n'est plus adapté car la collecte de données supplémentaires, devient beaucoup trop chronophage et ne permet plus de répondre dans des délais raisonnables aux commandes des adhérents. Il est donc nécessaire de repenser tout le processus. Pour cela, en 2009, Coveto recrute un Directeur des Services Informatiques [DSI] qui va travailler avec Proginov pour coordonner la restructuration du système d'information.

PROGINOV
logiciels de gestion d'entreprise

2. La mobilité comme accélérateur de productivité

> Un processus interne repensé

Afin de relever rapidement ces nouveaux défis, Coveto et Proginov entament en 2009 un travail de réflexion pour optimiser le processus de préparation de commande. Avec l'aide de leur partenaire Karelis, société spécialisée dans les solutions de reconnaissance et de traçabilité qui intervient sur la partie matériel et équipement Wi-Fi des entrepôts, ils choisissent d'améliorer la mobilité de l'équipe de préparateurs en les équipant d'un terminal radio WT4090 de Motorola avec lecteur de codes-barres 2D. Ainsi équipés, les préparateurs n'utilisent plus le papier et communiquent les informations en temps réel à l'ERP, grâce à une application développée par Proginov, qui garantit la compatibilité totale des terminaux avec les processus de Coveto. Sa simplicité d'utilisation facilite l'adoption de l'outil par les équipes et quelques jours de formation suffisent pour qu'elles soient 100% opérationnelles.

« Avec l'obligation d'indiquer le numéro de lot et la date limite de consommation pour les médicaments sur les bon de livraisons, la moindre erreur de stock ou de préparation peut entraîner une réaction en chaîne à l'origine de l'annulation de plusieurs commandes pour cause de non-conformité. Il était essentiel que nous puissions disposer d'un système dynamique de suivi en temps réel du stock, ce que nous a apporté l'ERP Proginov. » précise Martial Lucas, DSI de Coveto.

> Une gestion des stocks dynamique en temps réel

Cette nouvelle application permet de limiter significativement l'impact des nouvelles législations sur l'activité de Coveto au quotidien en automatisant et en simplifiant la préparation de commande.

Aujourd'hui, 82% des lignes de commandes sont reçues en mode automatique : soit par intranet en ligne, soit via les logiciels métiers des clients, soit depuis l'outil de commande logiciel développé par Proginov ou par des outils de commande mis à disposition par Coveto chez les clients. Seules 18% des lignes de commandes restent saisies par des opératrices.

« Alors que nous anticipions un allongement du temps de préparation, la mise en place de la solution mobile Proginov nous a permis d'absorber la contrainte législative de façon presque transparente. En parallèle, nous avons considérablement amélioré le service offert à nos clients vétérinaires en divisant par deux le nombre d'erreurs lors de la préparation, pour atteindre un taux situé entre 0,12% et 0,20%. La gestion des retours et des réclamations a également été simplifiée car il est très facile aujourd'hui de suivre les numéros de lot, et les différentes informations réglementaires associées à chacun de nos produits. » indique Martial Lucas.

En plus de l'optimisation de la gestion du stock et de la préparation de commandes, Coveto a amélioré la gestion de ses équipes : « le résultat obtenu nous a permis la mise en place d'indicateurs, de simplifier l'intégration des intérimaires, d'ajouter de nouveaux contrôles augmentant la qualité de la préparation tout cela en réduisant notre consommation papier. » ajoute-t-il.

« L'application de Proginov a permis de mettre en place des indicateurs, de simplifier l'intégration des intérimaires, d'ajouter de nouveaux contrôles et d'améliorer la qualité de la préparation des commandes tout cela en réduisant notre consommation papier. »

Martial Lucas
Directeur des Systèmes
d'Information
Coveto

3. Une optimisation continue du système informatique

> Assurer l'innovation informatique pour développer l'innovation commerciale

En 2012, la décision est prise de migrer sur une nouvelle version afin d'intégrer de nouvelles fonctionnalités, notamment la gestion des inventaires par lots, la simplification de la gestion des palettes dans l'entrepôt : rangement, déplacement, mise en picking, etc. Grâce à cette innovation, Coveto pilote son activité de manière plus précise et en totale adéquation avec les contraintes réglementaires.

En plus de la gestion par terminaux Wi-Fi, Proginov, grâce à son double savoir-faire d'éditeur et d'intégrateur, continue de développer l'outil de Coveto en mettant à sa disposition des nouvelles versions du logiciel, intégrant à la fois des programmes spécifiques répondant à leurs besoins métiers, et des programmes standards déjà éprouvés par Proginov. L'objectif est de faciliter la gestion et le support par Proginov tout en intégrant des nouvelles fonctionnalités. « Entre la préparation, la phase de test et l'implémentation, l'intégration d'une nouvelle fonctionnalité prend en moyenne entre une semaine et un mois. Nous essayons au maximum de nous adapter aux attentes et aux urgences de Coveto, afin que notre solution soit toujours au plus près de leurs besoins. Cela demande à la fois de l'écoute et de la réactivité, mais aussi des outils performants. Pour le développement et le déploiement de nos applications, nous utilisons la plate-forme de développement OpenEdge 11.4 de Progress Software. » explique Philippe Plantive, Directeur Général de Proginov.

« En tant que partenaire technologique privilégié, Progress est heureux d'accompagner la solution Proginov dans ses évolutions afin de s'adapter aux besoins de ses clients. Le choix initial de Progress (environnement de développement et base de données) a permis à Proginov de développer rapidement toutes les fonctionnalités métier demandées par ses clients et de proposer des solutions innovantes afin de garantir un fonctionnement optimum et sécurisé. Les ressources minimales requises pour l'administration de la base de données Progress OpenEdge ont permis de développer une offre SaaS reconnue sur les secteurs adressés par Proginov. » souligne Olf Jaennsch, Vice-Président Europe du Sud de Progress Software.

Grâce à Proginov, Coveto a également développé une activité de conseil auprès de ses clients vétérinaires en leur proposant, après commande via un site internet, de livrer les produits en vente libre directement à l'utilisateur final. « Sans les compétences et l'autonomie de Proginov, je n'aurais jamais eu le temps de développer des activités annexes. La DSI peut aujourd'hui se concentrer sur le métier et apporter une vraie valeur ajoutée à l'entreprise en participant à sa croissance et son développement commercial. » conclut Martial Lucas.

> Qualité, proximité et rapidité du support

En 2013, Coveto fait l'acquisition d'une nouvelle entreprise à Limoges qui devient une filiale. En 3 mois seulement, Proginov remplace le système informatique existant de la filiale. Seuls 2 semaines d'accompagnement sont nécessaires pour la prise en main des équipes. Coveto Limoges naît le 1er janvier 2013, et dispose à partir d'avril 2013 de la performance de l'ERP de la maison mère. « Grâce au SaaS nous avons pu mettre en place une copie de l'ERP de la maison mère et simplement basculer les données sans devoir installer de nouveaux logiciels ou programmes. Cela a été un gain de temps et d'argent considérable pour nous » commente Martial Lucas. « La force de Proginov est la priorisation de la satisfaction client. De ce fait, les clients peuvent bénéficier d'un développement toujours plus compétent et d'un support réactif. »

« Nous essayons au maximum de nous adapter aux attentes de Coveto, afin que notre solution soit toujours au plus près de leurs besoins. Pour le développement et le déploiement de nos applications, nous utilisons la plate-forme de développement OpenEdge 11.4 de Progress Software. »

Philippe Plantive
Directeur Général
Proginov

Les données de Coveto sont stockées en France, dans le datacenter de Proginov, situé à 35 km de distance de Coveto. Afin de prévenir tout risque de coupure de réseau, deux lignes privées et sécurisées ont été mises en place pour permettre le basculement en cas de coupure de l'une des deux lignes et assurer le maintien des applications critiques. En effet, que ce soit sur la partie infrastructure ou liens, les services d'hébergement de Proginov sont entièrement redondés pour une sécurisation des connexions 24h/24 et une disponibilité proche des 100%. « En tant que DSI, c'est une vraie valeur ajoutée d'avoir un prestataire de services informatiques dont l'expertise est prouvée et reconnue après toutes ces années de collaboration. Cela permet de se concentrer sur le développement d'autres activités. » affirme Martial Lucas.

« En tant que partenaire technologique privilégié, Progress est heureux d'accompagner la solution Proginov dans ses évolutions afin de s'adapter aux besoins de ses clients. »

*Olf Jaensch
Vice-Président Europe du Sud
Progress Software*

A PROPOS DE COVETO

La Coopérative des Vétérinaires de l'Ouest a été créée en 1976 par des vétérinaires praticiens libéraux qui voulaient mettre en commun leurs moyens et leurs compétences, tout en restant indépendants. COVETO est le partenaire quotidien du vétérinaire dans son exercice professionnel libéral. Pour plus d'informations : www.coveto.fr

A PROPOS DE PROGINOV



Proginov est une entreprise française fondée en 1996, spécialisée dans l'édition de logiciels de gestion (ERP). En 2001, Proginov innove et commercialise la première solution de gestion pour PME en mode hébergé. Cette qualité d'hébergeur sur le mode Cloud Computing lui confère une véritable valeur ajoutée et lui permet aujourd'hui d'être l'un des trois

principaux éditeurs français de logiciels de gestion d'entreprise et le leader français du marché de l'ERP Cloud Computing. Pour plus d'informations : www.proginov.com

PROGRESS SOFTWARE

Progress Software Corporation (NASDAQ : PRGS) simplifie le développement, le déploiement et la gestion des applications métiers sur site ou en environnement Cloud, sur tout type de plateforme et de périphérique, en minimisant la complexité et le TCO.

WORLDWIDE HEADQUARTERS

Progress Software Corporation, 14 Oak Park, Bedford, MA 01730 USA Tel: +1 781 280-4000 Fax: +1 781 280-4095 On the Web at: www.progress.com

Find us on [facebook.com/progresssw](https://www.facebook.com/progresssw) twitter.com/progresssw [youtube.com/progresssw](https://www.youtube.com/progresssw)

For regional international office locations and contact information, please go to www.progress.com/worldwide

Progress et OpenEdge, sont des marques commerciales ou déposées de Progress Software Corporation, ou de l'une de ses sociétés affiliées ou filiales, aux Etats-Unis et dans les autres pays. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Ce document contient des informations non contractuelles, susceptibles d'être modifiées, qui n'engagent pas la responsabilité de Progress. Copyright © 2015 Progress Software Corporation. Tous droits réservés.

Rev. 01/15 | 150106-0040