

DONNE LA PAROLE À SES CLIENTS

ROLLOMATIC



CRÉATION D'UN PORTAIL INTRANET, EXTRANET FOURNISSEURS/CLIENTS

AMÉLIORER LES PROCESS ADMINISTRATIFS

«En mettant à notre disposition les ressources et compétences adaptées à la mesure de nos enjeux, Visiativ nous a accompagnés dans la mise en œuvre d'un système d'information intégrant toutes les étapes de notre chaîne de création de valeur : depuis la conception de nos produits, jusqu'au service après-vente.»

Cédric QUELOZ
 Directeur des Opérations chez ROLLOMATIC

LES SOLUTIONS MISES EN PLACE

Conception 3D
 Simulation 3D
 Station de travail
 Catalogue 3D

Gestion de la qualité
 Portail intra/extranet

Automatisation
 des processus

Documentation technique
 Gestion documentaire

Gestion données
 produits



LA SOCIÉTÉ ROLLOMATIC

Fondée en 1953, Rollomatic était à l'origine un fabricant de forets et outils en carbure de tungstène pour l'industrie horlogère en Suisse, ayant pour mission de respecter les normes complexes exigées par ses premiers clients. La société a rapidement compris qu'il était nécessaire de développer ses propres machines de meulage, une décision qui a lancé son développement et lui a permis d'atteindre une importance considérable et de devenir l'un des premiers fabricants de centres de meulage haute précision dans le monde.

Depuis 1989, la priorité consiste à fabriquer des machines de meulage haute précision.

Rollomatic offre des solutions de meulage complètes pour la fabrication d'outils coupants de haute qualité. Ces solutions incluent :

- Des machines permettant une grande variété d'opérations de meulage, un logiciel de conception des outils coupants.
- Des systèmes de mesure.
- Des systèmes de dressage des meules.
- Des projets clé en main et la formation des opérateurs, une assistance technique.

Le siège social en Suisse emploie 180 personnes dans de nombreux secteurs : applications, ingénierie logicielle, assistance et support, assemblage machines, R&D, marketing, vente et gestion. Rollomatic possède également de nombreuses filiales dans le monde, notamment en Allemagne, en Grande-Bretagne, au Japon, en Chine, en Belgique, en Italie, en Pologne, à Taïwan, en Malaisie, en Inde, en Corée du Sud, en Turquie et aux États-Unis.

LA PROBLÉMATIQUE

Déjà équipée de la solution SolidWorks pour la conception de ses machines, la direction Rollomatic a souhaité mettre à disposition de ses collaborateurs, partenaires et clients un service en ligne permettant de simplifier au maximum certaines démarches administratives. Inscrit dans une démarche qualité, l'objectif de la société était alors d'améliorer sa compétitivité et offrir un service à valeur ajoutée à ses clients tout en diffusant une meilleure image de marque.

- Parmi les activités stratégiques dans le métier de Rollomatic, le traitement des non conformités auprès des fournisseurs était historiquement effectué par mail ou téléphone. Les demandes de remplacement de pièces faisaient l'objet d'une saisie informatique par l'agent (ou par le client). Une fois la demande reçue par le service support de ROLLOMATIC, celle-ci était de nouveau saisie dans le système d'information interne.
- Par ailleurs, les licences logicielles pour les machines à commandes numériques (CN) étaient gravées sur CD puis envoyées aux clients par voie postale. Cette démarche fastidieuse et chronophage avait pour conséquence un ralentissement du processus d'évolution logicielle auprès du client.



- En interne, le service des ressources humaines souhaitait également automatiser la gestion des demandes de congés des collaborateurs de la société, ainsi que la gestion des candidatures.

Dans un contexte où le système d'information est composé de plusieurs solutions « métiers » spécialisées, les échanges entre les briques logicielles sont complexes, et nécessitent d'avoir recours à des développements spécifiques pour créer des « passerelles » entre les services. Dans une logique d'intégration parfaite entre les différentes solutions informatiques et dans le but de faciliter les échanges, il devenait essentiel de disposer d'une solution globale, parfaitement intégrée et couvrant l'ensemble du process industriel.

LA RÉPONSE

De ce constat est né le projet myRollomatic, visant à proposer un ensemble de services en ligne innovants auprès des collaborateurs (intranet), des fournisseurs et des clients (extranet). Construit sur la plateforme VDoc, ce nouveau portail permet de fournir un accès simplifié aux documents et aux processus, et d'améliorer les démarches administratives.

MyRollomatic permet aux clients de la société d'accéder à une multitude de documents et logiciels, le tout, en libre service et gratuitement. L'utilisateur final est autonome et bénéficie d'un service « sur mesure » et personnalisé.

L'Extranet fournisseurs offre quant à lui une vue sur les prévisions et rapports de vente, à partir des informations stockées dans l'ERP de la société.

L'une des principales évolutions apportées par la plateforme MyRollomatic concerne le traitement des non conformités, puisque le process de gestion a été entièrement automatisé afin de raccourcir au maximum les délais d'intervention.

Dans le prolongement de la création du portail MyRollomatic, la société a souhaité amplifier sa démarche de mutation vers « l'entreprise étendue ». L'objectif était alors de disposer d'une solution globale parfaitement intégrée, depuis la phase de conception produit, jusqu'à son service après-vente. Accompagnée par les équipes du groupe Visiativ dans la mise en place de cette plateforme logicielle, Rollomatic souhaitait disposer d'un interlocuteur unique, capable d'appréhender les enjeux de son activité, sur toute la chaîne de valeur de la société.

Concrétisée par la mise en place d'un catalogue de pièces détachées en 3D (my3Dcatalog), la nouvelle plateforme logicielle permet à Rollomatic de renforcer ses relations avec ses partenaires, en leur ouvrant les portes de son système d'information.

LES BÉNÉFICES

Après quelques mois de recul, la mise en place du projet a apporté à ROLLOMATIC des bénéfices stratégiques :

- Portail Intranet/Extranet unique (clients, agents, fournisseurs, collaborateurs).
- Fiabilisation, automatisation et simplification des processus, Développement durable « zéro papier ».
- Image de marque.

Quelques chiffres (Extranet clients / fournisseurs) :

- 500 utilisateurs inscrits.
- Temps de traitement moyen des non-conformités fournisseurs divisé par 2.
- 1 carton documentation par machine économisé.
- ½ journée par semaine économisée pour l'envoi des documents.

