

« Microsoft et Alithya partagent la même culture. Nous avons l'impression de discuter avec quelqu'un qui travaille pour Kent plutôt qu'avec un individu de l'extérieur. Les mises en œuvre sont difficiles, et nous ne voulions pas voir des différences culturelles qui auraient davantage compliqué la collaboration de notre équipe avec nos partenaires. De plus, nous utilisons déjà Microsoft, et nous voulions une solution entièrement intégrée qui serait en place à long terme. »

Troy Fridley, SVP, Technologies de l'information



**Kent Corporation** est une entreprise familiale diversifiée dont le siège social se trouve à Muscatine, dans l'Iowa. Kent est composée de quatre filiales impliquées dans la mouture humide du maïs, la production d'aliments et de nutriments pour animaux, les produits de soins pour animaux de compagnie et la fabrication d'aliments et de boissons. Elle est la société mère de Grain Processing Corporation (GPC), Kent Nutrition Group Inc. (KNG), Kent Precision Foods Group Inc. (KPF) et Kent Pet Group Inc. (KPG), et emploie environ 2 000 personnes aux États-Unis, au Canada et dans le monde entier.

Kent et Alithya ont parcouru un long chemin ensemble depuis 2012, et Kent traite toujours avec les mêmes personnes qui lui ont initialement vendu le système. Kent a aussi travaillé avec Alithya pour déployer un entrepôt de données avec des analyses dans les domaines des ventes, de la finance et de la maintenance préventive. Alithya est actuellement engagée avec Kent dans le déploiement d'une expérience numérique et d'une plateforme de commerce électronique pour toutes leurs divisions. Depuis 2012, Kent utilise le programme d'assistance à la réussite des Clients d'Alithya.

### Principaux avantages

- > Consolidation des activités synergiques et réduction de la redondance
- > Capacité d'interface avec des clients plus grands et plus sophistiqués
- > Capacité à croître tout en demeurant rentable
- > Utilisation d'une plateforme unique pour gérer l'ensemble de l'entreprise
- > Faible coût total du cycle de vie – mise en œuvre et la suite
- > Adoption instantanée et adaptation de l'interface selon l'utilisateur
- > Intégration avec les bases de données et les systèmes d'exploitation existants
- > Création de conversations entre des fonctions autrefois cloisonnées

Avant de sélectionner Alithya, Kent a émis un appel d'offre pointu auprès de Microsoft, SAP et Oracle, en plus d'examiner Infor, QAD et d'autres solutions qui se spécialisent dans l'alimentation et des boissons. Elle a réduit sa liste à Microsoft Dynamics et Oracle E-Business, et a réalisé une analyse approfondie de plusieurs semaines. Oracle a finalement été éliminé en raison du coût et de divergences culturelles. À titre d'entreprise familiale privée, Kent ne pensait pas que l'approche d'Oracle, qui consiste à se montrer très directif en ce qui a trait aux meilleures pratiques à adopter, était la bonne pour eux.

De plus, le coût du cycle de vie lié à la mise en œuvre et aux licences, à la formation et le soutien Microsoft convenait mieux aux besoins de Kent.

## À l'aise avec Microsoft

Comme Kent avait évolué en utilisant Microsoft Excel, elle ne craignait pas que l'apparence et la convivialité de Dynamics ait d'incidence sur son adoption par les utilisateurs. Beaucoup d'autres produits semblaient plus intimidants et donnaient l'impression de modifier à la fois les processus d'affaires, la technologie et l'interface d'utilisateur. Le chevauchement et les synergies rendues possibles entre les personnes déjà à l'aise avec les outils de développement de Microsoft ont permis l'adoption très rapide de l'équipe de Kent, même si son personnel technique ne possédait pas d'expérience avec Dynamics.

L'équipe d'Alithya – qui détient une solide expertise de l'industrie de la fabrication des aliments et des boissons – a travaillé intensivement avec toute l'équipe de Kent et a assuré un important transfert de connaissances, avec l'idée que l'équipe de Kent devrait acquérir le plus de connaissances possible le plus tôt possible auprès des experts. Suivant la première mise en service, l'équipe de Kent est devenue de plus en plus autonome et est maintenant capable de faire la mise en œuvre dans ses filiales de façon autonome.

En plus de faire profiter l'équipe de Kent de sa solide expertise de l'industrie, Alithya a écrit la partie de la solution pour les fabricants par processus dans Microsoft Dynamics, ce qui a révélé à Kent l'étendue des connaissances de son fournisseur en tant que créateur du logiciel.

## Un partenariat solide

Non seulement Alithya et Kent avaient un partenariat solide qui a évolué au fil des années de leur collaboration, mais Alithya a également tiré parti de sa relation avec Microsoft pour fournir le niveau de personnalisation nécessaire au système ERP. Alithya a établi un lien avec la direction et la gestion des produits qui a permis à Kent de tester les programmes bêta, de faire valoir leurs avantages et de les faire intégrer dans les nouvelles versions. Kent a pu croire et créer des liens solides avec Microsoft, devenant ainsi un partenaire de confiance dans le programme bêta de Microsoft. Cette relation a donné à Kent les ressources dont elle avait besoin pour rester à la pointe de la technologie et répondre aux besoins de son entreprise. Alithya a veillé à ce que Kent soit toujours en contact avec les bonnes personnes chez Microsoft, et l'entreprise n'aurait peut-être pas eu un tel accès avec un autre partenaire, car Microsoft fait confiance à Alithya pour assurer la réussite de ses clients.

## Des systèmes disparates

Avant de mettre en œuvre Microsoft Dynamics, Kent utilisait des systèmes disparates. Chaque division utilisait un système de traitement des transactions différent pour soutenir ses fonctions commerciales individuelles. L'objectif était de créer des processus commerciaux de base dans le cadre d'une conception globale de l'entreprise fondée sur les meilleures pratiques afin que toutes les divisions puissent effectuer des transactions dans une seule instance de Dynamics. Cette plateforme commune permettrait également la création d'une organisation de services partagés regroupant les fonctions de traitement des transactions redondantes dans un système de dossiers intégré.

Pour Kent, il ne s'agissait pas d'implanter un système ERP, mais plutôt de repenser ses processus d'affaires.

D'un point de vue général, elle voulait prendre de l'expansion, ce qui était un défi en raison de la redondance de plusieurs systèmes d'entreprise. Kent avait également besoin d'établir une base technologique solide, mais flexible, pour répondre aux demandes actuelles et futures afin de servir efficacement ses grands clients aux besoins complexes, ce qui ne pouvait pas être fait efficacement avec les anciens systèmes.

## Solution d'entreprise intégrée

Pour faire croître l'entreprise de manière rentable, répondre aux attentes des clients, offrir des capacités permettant de réaliser des économies et disposer de données exploitables en temps réel plutôt qu'en fin de mois, Kent s'est tournée vers Microsoft Dynamics. Elle avait auparavant des applications en silo hautement personnalisées qui devenaient de plus en plus difficiles et coûteuses à étendre. Elle dispose désormais d'une seule solution pour tous les secteurs d'activité, ce qui lui permet de se concentrer sur l'optimisation des processus, de répondre aux nouvelles exigences du marché et de prendre des décisions mieux informées.

Elle a décidé de baptiser cette initiative « Business Process Redesign (Refonte des processus d'entreprise) », car l'objectif était vraiment de déconstruire l'organisation telle qu'elle était et de reconstituer les processus selon les meilleures pratiques de l'industrie. Elle cherchait à optimiser ses processus et à changer sa culture, pas seulement à échanger des technologies.

## Le début des conversations

Kent continue d'acquérir des entreprises, et donc de mettre en œuvre la solution Dynamics, cependant, selon M. Fridley, « Le plus important est que la mise en œuvre a lancé des conversations qui n'existaient pas entre des opérations cloisonnées, et on ne peut en évaluer la valeur.

Nous n'avons jamais pu voir ou comprendre les raisons pour lesquelles les processus étaient tels qu'ils étaient. Nous avons maintenant des propriétaires de processus d'entreprise et un comité consultatif sur le changement qui régit les meilleures pratiques et les initiatives d'optimisation des principaux processus d'entreprise dans toute l'organisation. Cela n'était pas possible avant les efforts de refonte des processus d'entreprise et la plateforme Dynamics standard. »

## Exploiter les données

Non seulement Kent a choisi Alithya pour mettre en œuvre son système ERP, mais elle a continué à s'associer avec Alithya dans le cadre de projets d'intelligence d'affaires, de soutien à la clientèle et d'optimisation.

En exploitant le BI Accelerator d'Alithya, Kent a pu apporter de la valeur à son organisation grâce aux données et aux analyses. Les employés ont reçu une formation à ce sujet et sont maintenant autonomes, se tournant vers Alithya uniquement pour l'architecture de données de niveau supérieur. Au départ, Kent avait décidé d'attendre la mise en place de Microsoft Dynamics. Dans certaines de ses entreprises avant d'entreprendre des projets d'analyse pour voir à quel point ses données avaient changé. Elle estimait qu'elle aurait pu avoir recours à des experts internes pour construire un entrepôt de données à partir de zéro, mais pour le coût, la question de travailler en utilisant les outils d'Alithya ne se posait même pas. Kent peut désormais transmettre efficacement des modèles de données ciblés aux secteurs clés de l'entreprise et peut observer ses données sous de multiples perspectives, ce qui a conduit les analystes à poser de nouvelles questions et à y trouver les réponses.

## Retombées

Jusqu'à présent, l'équipe de Kent a constaté des réductions des stocks au sein de ses divisions, ce qui a permis de libérer des liquidités.

Elle a également pu accroître la visibilité de ses données, notamment les niveaux de stocks en temps réel, ce qui a été utile du point de vue de la chaîne d'approvisionnement et de la production.

Un autre avantage a été la possibilité d'optimiser les coûts du transport et des achats en formant une division de services communes pour toutes les entreprises. Auparavant, chacune s'occupait des achats et du transport, mais Kent peut aujourd'hui consolider ces activités et dépenser plus judicieusement.

« NOUS NE SOMMES PAS UNE SOCIÉTÉ AUTONOME, NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE AVEC PLUSIEURS DIVISIONS, MAIS NOUS AVONS PU DÉPLOYER UNE SEULE INSTANCE DE NOTRE SYSTÈME ERP. CELA DÉMONTRE LA PUISSANCE DE DYNAMICS ET SA CAPACITÉ À GÉRER L'ENSEMBLE DE NOS BESOINS. »

Troy Fridley, SVP Technologies de l'information, Kent Corporation

Alithya est chef de file en stratégie et technologies numériques. La mise en œuvre provient de 2000+ professionnels hautement qualifiés au Canada, ÉU et en Europe. La pratique Microsoft chez Alithya est vaste couvrant Dynamics, Azure, l'analyse d'affaires, les solutions numériques, l'analyse avancée, le développement d'applications et l'architecture. Centrées sur les résultats commerciaux, nos sociétés combinées ont fourni des solutions Microsoft ERP, CRM, BI et numériques à plus de 1,800 clients. L'offre globale d'Alithya consiste à fournir des services de stratégie et de technologie numérique.