



Microsoft Dynamics NAV

## Orda-S optimise Microsoft Dynamics NAV pour les nombreuses activités de l'entreprise luxembourgeoise Osch et Fils

***"Il nous fallait un partenaire informatique qui soit prêt à adapter la solution à nos divers besoins. C'est Orda-S qui nous a inspiré le plus confiance."***

*Gilles Osch, directeur,  
Etablissements Osch et Fils*



La société luxembourgeoise Osch et Fils se distingue d'autres PME par ses activités très diversifiées. L'entreprise voulait malgré tout apporter plus de structure et d'uniformité dans son approche commerciale, la gestion de ses projets et son service après-vente. Osch et Fils a opté pour une collaboration avec Orda-S, qui lui proposait d'adapter Microsoft Dynamics NAV à ses besoins spécifiques. Aujourd'hui, jusque dans le département service après-vente, la qualité du service à la clientèle s'est nettement améliorée.

### **Une entreprise très diversifiée**

Les Etablissements Osch et Fils, installés à Vianden, se placent parfaitement dans la tradition familiale luxembourgeoise de sérieux et de professionnalisme, axée sur le service à la clientèle. Les trois métiers de base de l'entreprise sont:

- la gestion et la collecte des déchets;
- la fourniture et l'installation de clôtures, portails et bornes;
- la vente et le service après-vente de machines et pièces détachées.

## Aperçu

pays: Grand-Duché de Luxembourg  
secteur: Distribution et entretien de machines / Installation de clôtures et de portails automatiques

## Profil

Entreprise familiale située à Vianden au Grand-Duché de Luxembourg, Osch et Fils est active dans la gestion et la collecte des déchets, la fourniture et l'installation de clôtures et le service après-vente de machines. Osch et Fils réalise un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros avec 69 salariés.

## Le défi

Osch et Fils utilisait différents logiciels non-intégrés, ce qui rendait difficile le partage d'information et empêchait d'avoir une vue globale sur la situation commerciale et les projets en cours.

## La solution

La société belgo-luxembourgeoise Orda-S, partenaire numéro 1 pour Microsoft Dynamics, a convaincu Osch et Fils de sa capacité d'adapter Microsoft Dynamics NAV à ses besoins spécifiques pour la comptabilité, la gestion commerciale, le stock et le service après-vente.

## Les avantages

- Accès à et partage de la même information parmi tous les collaborateurs
- Gestion commerciale commune orientée autour de numéros de projet uniques
- Accès à l'historique de chaque machine dans le système
- Meilleure qualité du service après-vente à la clientèle
- Suivi et optimisation permanente via des réunions mensuelles avec Orda-S



La clientèle d'Osch est constituée de sociétés privées, mais surtout de nombreuses administrations publiques. L'entreprise réalise un chiffre d'affaires de 8 millions d'euros et compte 69 collaborateurs.

## Intégration au niveau informatique

Osch & Fils utilisait dans le passé plusieurs logiciels qui n'étaient pas intégrés. Au logiciel de comptabilité s'ajoutaient des développements en Access, dont par exemple une application pour la gestion des projets.

Gilles Osch, directeur de Osch et fils: "Chacun faisait sa petite cuisine à lui et tenait ses propres tableaux de bord en Excel. Il était très difficile de partager l'information entre collaborateurs ou d'avoir une vue globale sur le fonctionnement de l'entreprise."

En 2007, la décision a été prise de migrer vers une solution intégrée du type ERP. Osch a évalué plusieurs alternatives, dont Microsoft Dynamics NAV. C'est sur Orda-S que le choix s'est finalement porté.

"Contrairement à de nombreuses PME, nos activités sont particulièrement diversifiées. Il nous fallait donc une solution flexible et un partenaire informatique qui soit prêt à adapter la solution à nos besoins. Orda-S nous a inspiré confiance", explique Gilles Osch.

## Disponibilité limitée des ressources humaines

En tenant compte de sa structure et d'une disponibilité limitée de ses ressources humaines, Osch a opté pour une implémentation en plusieurs phases. Les processus prioritaires à convertir vers Microsoft Dynamics NAV étaient la comptabilité, la gestion de stock et la gestion commerciale.

Gilles Osch: "La mise en service d'une solution ERP est un travail de réajustement permanent, car pendant l'implémentation, la vision, elle aussi, a évolué en fonction des possibilités que l'on découvrait."

## Gestion commerciale structurée autour d'un numéro de projet unique

Osch a profité de la mise en service de Microsoft Dynamics NAV pour mieux structurer sa gestion commerciale. A chaque nouvelle demande, un numéro de projet est créé dans Microsoft Dynamics NAV, auquel seront liés tous les devis, les commandes, les interventions, les prestations, les factures, ...

Gilles Osch: "Microsoft Dynamics NAV nous a permis d'introduire la même approche commerciale à travers toutes nos activités."

Les responsables sur le terrain sont aujourd'hui déjà équipés de terminaux de type 'tablettes' pour prendre des photos et faire des croquis sur le chantier. En concertation avec Orda-S, Gilles Osch envisage également de donner accès à Microsoft Dynamics NAV sur ces 'tablettes' via une interface web.

## Gestion de stock

80% du stock de Osch est géré dans Microsoft Dynamics NAV. Les besoins sont toutefois très différents en fonction des activités diversifiées de l'entreprise. En ce qui concerne le stock des clôtures, il s'agit surtout de bien gérer les entrées et les sorties et de savoir où les clôtures se trouvent à chaque moment.





La priorité pour ce qui est des pièces de rechange pour les machines, par contre, est bien différente. Si la majorité des entreprises ont beaucoup plus d'articles en stock que de références différentes, chez Osch c'est l'inverse. "Dans Microsoft Dynamics NAV, nous gérons 10,000 références différentes en pièces de rechange; toutefois, en moyenne, nous n'avons que 2000 pièces en stock. La majorité sont commandées directement chez le fournisseur en cas de besoin", ajoute Gilles Osch.

### Meilleure qualité du service après-vente

Dans une deuxième phase, Osch a implémenté le module après-vente, en adaptant son 'vocabulaire' à celui de Microsoft Dynamics NAV. Chaque nouvelle demande donne lieu à la création d'un ordre de service, qui à son tour peut générer le planning d'une intervention ou la réservation d'une pièce de rechange.

Gilles Osch: "Le grand bénéfice que nous apporte Microsoft Dynamics NAV est que nous pouvons maintenant accéder à l'historique de chaque machine dans le système. De plus, cette information est partagée parmi les collaborateurs. Ceci a contribué à une nette amélioration de notre qualité de service, par exemple lorsqu'un client nous appelle pour une information ou une intervention sur sa machine."

### Gestion documentaire

Plus Gilles Osch apprend à connaître le système, plus sa vision sur ses possibilités futures devient ambitieuse. Un de ses rêves est d'étendre l'application ERP avec une gestion documentaire avancée qui permettrait aux collaborateurs d'accéder à toute l'information - qui est de plus en plus digitalisée.

"Pourquoi imprimer des listes de prix ou des fiches techniques si celles-ci peuvent être consultées en ligne? Le tout est de bien structurer l'information digitalisée. C'est pourquoi, avec Orda-S, nous réfléchissons à une solution de gestion documentaire à la fois puissante et pas trop lourde à implémenter", explique Gilles Osch.

### Collaboration efficace et structurée avec Orda-S

Si Gilles Osch a particulièrement apprécié la flexibilité d'Orda-S pendant l'implémentation, aujourd'hui les deux parties ont trouvé un excellent mode de la collaboration qui est à la fois flexible et structuré.

"Nos salariés ne sont pas vraiment familiers avec l'informatique en général; il était normal, surtout après la mise en service, qu'il y ait beaucoup de questions. Notre premier objectif a été d'imposer une certaine discipline en canalisant toutes ces demandes en interne; nous avons donc assigné une personne responsable pour le contact avec Orda-S. Une réunion mensuelle commune permet de parcourir tous les points et de définir les priorités. Une excellente façon de travailler qui nous permet de graduellement augmenter les avantages du système", conclut Gilles Osch.

Plus d'informations sur Osch & Fils?  
**[www.osch.lu](http://www.osch.lu)**



Désirez-vous plus d'informations sur les  
produits et services d'Orda-S ?

**[www.orda-s.com](http://www.orda-s.com)**  
**+32 (0)4 256 51 11**  
**[axel.barbette@orda-s.com](mailto:axel.barbette@orda-s.com)**