

Geodis transporte son système d'information chez IBM Global Services

Dans les métiers du transport et de la logistique, qualité de l'information et qualité du service sont indissociables. C'est un enjeu primordial pour Geodis, opérateur majeur en Europe et numéro 1 du secteur en France. Celui-ci a confié à IBM Global Services la gestion et l'exploitation du système d'information de Calberson, principale filiale de sa branche Messagerie. Le choix de l'externalisation répond à un objectif prioritaire : satisfaire sur le long terme l'exigence de qualité et de fiabilité de ses clients. Ce contrat-cadre d'une durée de dix ans permettra aussi à Geodis de développer de nouvelles offres pour ses grands clients européens et internationaux.

« Notre système d'information est vital »

Charles Canetti, directeur du système d'information de Geodis, se plaît à répéter qu'en externalisant une partie de son informatique, il « *délègue le présent pour s'occuper des clients et de l'avenir.* » Dans les faits, c'est bien ce qui se passe : à IBM Global Services la responsabilité du fonctionnement du système d'information et à la DSI de Calberson l'écoute du terrain et la conception de projets à valeur ajoutée pour les « business units ». « *Notre système d'information est vital, poursuit-il. Il constitue un élément à part entière de notre offre. Mais, de même que Geodis est meilleur transporteur qu'IBM, IBM est meilleur informaticien que Geodis. En travaillant avec IBM en partenariat, nous apportons une réponse à long terme à des enjeux stratégiques.* » Au premier rang de ces enjeux figurent la qualité du service et la pérennité,

L'enjeu pour le groupe Geodis

Renforcer sa dimension européenne grâce à la qualité de son service opérationnel et réussir sa transformation technologique vers l'e-business.

La solution

Externalisation auprès d'IBM Global Services de la gestion du système opérationnel de Calberson, principale filiale de la branche Messagerie (contrat de strategic outsourcing sur 10 ans).

Services IBM

Conception, développement et maintenance des applications, plateforme EDI (Echange de Données Informatisé), gestion des réseaux, production informatique (serveur central IBM et serveurs distribués IBM AS/400).

Le bénéfice client

Garantir sur le long terme la continuité et la qualité du service de Calberson, accroître sa capacité à innover pour se différencier.



deux obsessions de Charles Canetti :
« Signer un contrat de dix ans c'est savoir qu'IBM nous accompagnera sur cette durée pour nous permettre d'apporter à nos clients la continuité du service qu'ils attendent de nous. »

IBM Global Services est tenu à une obligation : toute information concernant une expédition doit être accessible en tout point du réseau, aussi bien par les clients que par les utilisateurs internes, dans les 30 minutes qui suivent sa mise en ligne. En effet, les services offerts par Calberson intègrent un accès 24 heures sur 24 à une base de données permettant aux clients (expéditeurs ou destinataires) de suivre leurs colis en temps réel, soit par minitel soit par Internet. Le système informatique joue également un rôle clé pour garantir les délais de livraison et informer à tout moment les partenaires du groupe et les 200 agences de Calberson en France de l'état des expéditions, de la prise de commande à la facturation. Au total, la filiale Messagerie de Geodis gère 25 millions d'envois par an et échange 30 millions de messages EDI (Echange de données informatisé) tous les mois avec 1 200 clients (sur 70 000 en tout). C'est dire l'importance de la fiabilité du système d'information pour soutenir l'activité transport et logistique et livrer à l'heure dite, intacts et sans perte, 100 000 colis par jour.

Un contrat pour aller plus loin

Le périmètre d'intervention d'IBM Global Services couvre l'activité opérationnelle de Calberson :

- conception, développement, déploiement et maintenance des applications ;

Groupe Geodis

Un des principaux opérateurs européens du transport et de la logistique

Présent dans plus de 40 pays

4 branches : Messagerie, Route, Logistique, Overseas

C.A. ht 1999 : 3,15 milliards d'euros (20,6 milliards de francs)

Effectifs : 25 000 personnes

- gestion des réseaux ;
 - gestion de la production (site central et réseau de 30 serveurs distribués IBM AS/400).
- Auparavant, ces fonctions étaient du ressort de Sysmedia, filiale informatique de Calberson aujourd'hui dirigée par IBM Global Services - « avec beaucoup de soin », précise Charles Canetti. Pour ce dernier, les responsabilités sont plus claires : « Cette répartition des tâches renforce la maîtrise d'ouvrage que nous assurons en interne. Nous nous concentrons dorénavant sur le pilotage des changements à venir. » Outre les avantages liés à un meilleur contrôle de la production informatique et au suivi rigoureux d'indicateurs de performance, Geodis voit en effet dans ce contrat l'opportunité d'aller plus loin.

Alors qu'en 1998, le groupe était encore très hexagonal dans son fonctionnement, il sera totalement européen en 2002. Mais le système d'information devra suivre. Flux physiques et flux de données devront circuler d'un pays à l'autre de façon sûre et fluide. A IBM Global Services de gérer les complexités liées à l'intégration de systèmes informatiques hétérogènes. Et puis, l'avenir est aussi aux nouvelles technologies, au développement des transactions sur le Web. « Le partenariat avec IBM nous apporte son expertise et son avancée technologiques, dit Charles Canetti. Après un an de collaboration, nous avons globalement amélioré notre système. Maintenant nous pensons à demain pour prendre de nouvelles initiatives et réaliser des systèmes qui seront autant de nouvelles offres pour nos clients qui, eux aussi, se lancent de plus en plus dans l'e-business. » Le groupe Geodis noue des alliances stratégiques pour renforcer son leadership. Le contrat d'externalisation avec IBM a été conçu pour évoluer. C'est bien dans une logique de croissance que ce partenariat prend tout son sens.



Compagnie IBM France
Tour Descartes
2, avenue Gambetta
La Défense 5
92400 Courbevoie
Tél. : 0810 011 810

© IBM est une marque de International Business Machines Corporation.

Les autres noms utilisés pour désigner des sociétés des produits ou des services sont des marques ayant leur titulaire respectif.

Les références aux produits et services d'IBM n'impliquent pas qu'ils soient distribués dans tous les pays dans lesquels IBM exerce son activité. Toute référence à un produit, un programme ou un service IBM n'implique pas que seuls ces produits, programmes ou services peuvent être utilisés. D'autres produits, programmes ou services présentant des fonctions identiques peuvent être utilisés.

Les informations contenues dans cette publication ne sont fournies qu'à titre indicatif.

Photos : Geodis

Interview et rédaction
FCV communication (Tél. : 05 34 31 19 36)

Réalisée et imprimée en France
par Modus Media International
11, avenue Buffon,
45100 Orléans-La Source - France
OT 8336/11/2000 - 15

4ème trimestre 2000

© Copyright IBM Corporation 2000

Tous droits réservés.

Numéro un mondial des services informatiques, IBM Global Services a réalisé en 1999 un chiffre d'affaires de près de 32,2 milliards de dollars. Moteur de la croissance d'IBM, IBM Global Services réunit 140 000 collaborateurs dans 160 pays. Acteur et partenaire des entreprises dans la nouvelle économie, IBM Global Services propose une gamme complète de services, allant du consulting au strategic outsourcing. En alliant la maîtrise des dernières innovations technologiques et l'expertise métier de consultants à travers le monde, IBM Global Services aide les entreprises dans la conception, la mise en œuvre de solutions e-business dans les délais les plus courts et l'industrialisation de leurs processus en utilisant leur système d'information comme levier stratégique.

Pour plus d'information : ibm.com/services/fr