

KAIZEN™ • IA

HISTOIRES DE RÉUSSITE

UNE CULTURE D'EXCELLENCE PORTÉE PAR LA TECHNOLOGIE

Nous apportons de manière continue des **améliorations structurelles de productivité dans les domaines indirects**, des sciences de la vie à la pharmacie et à la santé grand public et au-delà, en aidant des organisations de premier plan à réaffecter leurs effectifs **du travail transactionnel vers des rôles à valeur ajoutée, accélérés par les outils d'IA**.

● Impact direct ○ Impact indirect

#	Exemple de cas	Description	Impact	Finance et contrôle de gestion	RH et services partagés	Commerce et vente au détail	TI et systèmes d'info	Chaîne d'appro. soutien op.	Conformité et gestion risques	Main-tenance et qualité
01	Intégration de factures sans intervention manuelle	Automatisation par l'IA du traitement des factures des fournisseurs, du tri des e-mails à la comptabilisation dans le PGI, éliminant le rapprochement manuel des commandes	85% de réduction du LT -70% de réduction des ETP	●	○		●	○		
02	Génération de devis pilotée par l'IA	Devis commercial automatisé via l'intégration Outlook : l'IA extrait les demandes, associe les produits et génère les devis	-97% de réduction des ETP 82% de demandes entièrement automatisées LT 3j→2h	○		●	●	○		
03	Gestion intelligente des réservations	Automatisation par apprentissage automatique du traitement des réservations hôtelières. Tri des demandes, extraction des données et création de la réservation sans intervention humaine	~-80% d'ETP économisés ANS 70%→97% -80% d'erreurs	○	●	●	●			
04	Veille marché / sectorielle automatisée	Les agents IA surveillent plus de 40 sources, synthétisent l'actualité des marchés et diffusent automatiquement des analyses sectorielles via Teams	130h/semaine d'effort manuel éliminées	○	●	●	●			
05	Transformation de l'investigation des fraudes par l'IA	Pré-analyse automatisée des alertes, recherche multi-sources et génération de rapports structurés pour l'investigation de la criminalité financière	-70% de temps d'investigation/dossier Remontée 60%→40% Génération de rapports 100 % automatisée	●			●		●	
06	Système de gestion de cour (YMS)	Plateforme centralisée permettant la numérisation de l'ensemble du flux logistique au sein de la cour de manœuvre (contrôle des accès, attribution des quais, synchronisation avec le système de gestion d'entrepôt (WMS) et suivi des KPIs des fournisseurs)	100% de visibilité en temps réel Coordination manuelle éliminée				●	●		
07	Jumeau numérique d'entreprise	Architecture de données de bout en bout intégrant en direct les données des capteurs, du SCADA et du PGI dans un jumeau numérique unifié. Elle affiche les micro-données en temps réel et les KPIs d'entreprise pour poser les bases d'une optimisation des processus pilotée par l'IA.	100% de visibilité opérationnelle en temps réel Arrêts non planifiés réduits Base pour l'optimisation prescriptive par l'IA				●	●	○	●

Nous apportons de manière continue des **améliorations structurelles de productivité dans les domaines indirects**, des sciences de la vie à la pharmacie et à la santé grand public et au-delà, en aidant des organisations de premier plan à réaffecter leurs effectifs **du travail transactionnel vers des rôles à valeur ajoutée, accélérés par les outils d'IA.**

● Impact direct ○ Impact indirect

#	Exemple de cas	Description	Impact	Finance et contrôle de gestion	RH et services partagés	Commerce et vente au détail	TI et systèmes d'info	Chaîne d'appro. soutien op.	Conformité et gestion des risques	Main-tenance et qualité
08	LT et productivité des méthodes analytiques	Standardisation et refonte des processus de développement et de validation des méthodes dans les laboratoires de contrôle qualité pharmaceutique	+30% de productivité (méthodes/ETP/an) -23% de LT ; Impact de 1.7 M€ sur le compte de résultat							●
09	Maîtrise des coûts du diagnostic EMEA	Refonte de l'implantation des laboratoires, réintégration, optimisation logistique et reconnaissance vocale pour le compte rendu médical sur 14 marchés	25 M€ d'économies sur l'EBITDA Main-d'œuvre réaffectée à d'autres tâches que le rapport manuel	●			●	●		●
10	Automatisation planification de production	Intégration en temps réel de 2 unités de production : ordonnancement automatisé, suivi de la charge de travail et suivi de l'impact des retards	-50%/-75% de temps de planification (UN1/UN2) NS 67%→85%				●	●		
11	Rapport des ventes et de la rentabilité piloté par l'IA	Flux de rapport automatisé avec analyse des écarts pilotée par l'IA, génération d'informations et rapports de gestion standardisés sur les dimensions ventes et rentabilité	Temps de préparation des rapports réduit de 2-3 jours à 5 minutes			●		●		
12	Productivité de la direction et routines de management	Routines structurées, outils numériques de <i>gemba walks</i> et reporting Power BI automatisé pour éliminer la surcharge de gestion	9,6 M\$/an de gains de productivité du personnel Suppression des rapports manuels		●		●			●
13	Classification et réapprovisionnement des pièces de rechange	Classification des pièces selon la criticité, renégociation des LT fournisseurs et suivi des réservations pour éliminer les charges de planification	-26% de valeur de stock (1.8 M€ → 1.3 M€) Charges de planification éliminées	●				●		●
14	Service client (SC) et distribution	Refonte des flux SC et distribution sur plusieurs sites, avec déploiement de l'IA pour la saisie et l'expédition de commandes sans contact	-55% d'ETP nécessaires Niveau de service : 91% → 98.9% Taux de remplissage des camions : 70% → 86%					●		

01

Nous avons aidé une équipe financière à supprimer le traitement manuel des factures et à réaffecter 70 % des ETP à des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Exemple client



Situation

- Un service financier était confronté à des goulots d'étranglement considérables dans le traitement administratif des factures fournisseurs. Le processus était **100% manuel** et nécessitait une équipe dédiée de **7 personnes pour saisir chaque facture et les recouper physiquement** avec les bons de commande (BC).
- Les factures arrivaient **sous divers formats** (papier et e-mail) sans tri automatique, ce qui alourdissait la charge de travail liée à la gestion des volumes ; le **délai de traitement était de 13 à 15 jours**, et le processus était très exposé aux erreurs humaines, telles que les doublons et les inexactitudes dans les données.
- L'ensemble de l'équipe était **consacré aux tâches transactionnelles**, sans aucune marge de manœuvre pour le contrôle financier, les prévisions de trésorerie ou la gestion des exceptions.



Approche

- Un système d'IA a été déployé pour surveiller la boîte de réception centralisée, identifier les e-mails contenant des factures et **extraire automatiquement les pièces jointes et le contenu pertinent**.
- À l'aide de modèles d'apprentissage automatique, la **plateforme lit chaque facture** et en **extraît précisément les champs clés** (numéro de TVA, numéro de bon de commande, totaux, lignes de commande) ; les données extraites sont automatiquement **recoupées** avec les bons de commande existants dans le PGI.
- Si la validation réussit, la facture **est comptabilisée directement dans le PGI sans intervention humaine**. Seuls les écarts sont signalés pour une revue manuelle (comptabilisation automatisée de bout en bout).



Impact

Résultats tangibles

- **Lead time** : -85% de réduction du temps de traitement (de 13-15 jours à seulement 2 jours).
- **Optimisation des ressources** : réduction de 70% de l'effort dédié, réorienté vers des tâches à plus forte valeur ajoutée.
- **Réduction des coûts** : diminution significative des coûts de main-d'œuvre opérationnelle et élimination des pénalités de retard de paiement.

Résultats intangibles

- **Exactitude** : précision accrue des données et élimination des paiements en double.
- **Visibilité** : amélioration du contrôle financier et de la prévision de trésorerie.

02

Nous avons éliminé la recherche manuelle dans les catalogues et réduit de 97% l'effort de devis commercial pour une équipe de vente à fort volume.

Exemple client



Situation

- La division commerciale gérait un **volume élevé de demandes de devis entrantes de la part des clients**, généralement sous forme d'e-mails non structurés, avec des descriptions d'articles variables ou des documents de spécifications techniques denses.
- Le **processus de devis était entièrement manuel** : l'équipe commerciale devait lire chaque e-mail, interpréter les besoins du client, rapprocher manuellement les catalogues internes pour trouver les bonnes références et construire les devis de zéro.
- Ce flux de travail très manuel créait d'importants goulots d'étranglement : la **lenteur des réponses** entraînait des ventes perdues au profit de concurrents plus rapides, et le **talent commercial était gaspillé** sur la saisie de données répétitive plutôt que sur la relation client.



Approche

- Le système **s'intègre directement à Outlook** : grâce au NLP (traitement du langage naturel), il identifie automatiquement les **demandes de devis entrantes** et extrait les **articles, quantités et matériaux** précis demandés par le client.
- Un moteur d'IA évalue le texte extrait et effectue automatiquement une **recherche dans la base de données interne**, afin de proposer les produits les mieux adaptés pour répondre à la demande du client.
- Au lieu de partir de zéro, l'équipe commerciale **examine une interface préremplie** ; une fois les suggestions de l'IA validées, le système génère automatiquement un **devis mis en forme et envoie la réponse**.



Impact

Résultats tangibles

- **Rapidité de mise sur le marché** : -97% du temps nécessaire à l'équipe commerciale pour traiter et répondre aux demandes d'articles des clients.
- **Optimisation des ressources** : 82% de toutes les demandes de devis entrantes sont entièrement automatisées et acceptées du premier coup par l'équipe.

Résultats intangibles

- **Concentration des équipes** : l'équipe s'est détournée de la recherche administrative dans les catalogues et de la saisie de données pour se concentrer sur la vente, la relation client et le suivi des clients.

03

Nous avons automatisé les réservations centrales d'un groupe de plus de 200 hôtels, en économisant ~80% des ETP de l'équipe par an et en portant le respect des ANS de 70% à 97%.

Exemple client



Situation

- Le bureau central des réservations **gérât entièrement manuellement les réservations** de plus de 200 hôtels, en traitant les demandes provenant des canaux B2B et B2C **par e-mail** et via des **tickets Salesforce**.
- L'opération reposait largement sur la **saisie manuelle de données**, entraînant un **taux élevé d'interventions humaines** et d'**erreurs d'intégration (12,5%)** au sein de flux de travail fragmentés et de canaux de communication déconnectés.
- Les **niveaux de service sont tombés à 70%** car les agents étaient entièrement occupés par la saisie de données et le traitement administratif, sans capacité pour le support client à forte valeur ajoutée ou la gestion des exceptions.



Approche

- Déploiement d'un algorithme de séquençement basé sur le traitement du langage naturel pour **trier et prioriser automatiquement les demandes entrantes par type, urgence, niveau de client et langue**, garantissant que les demandes critiques respectent l'ANS sans intervention manuelle.
- Mise en œuvre d'un modèle d'apprentissage automatique qui **analyse les données non structurées** des tour-opérateurs (fichiers PDF et e-mails), **extraît les champs de réservation obligatoires**, les valide selon les **règles métier** et **crée automatiquement la réservation** dans Opera Cloud sans intervention humaine.
- Mise en place de tableaux de bord de type « **tour de contrôle** » pour suivre en temps réel les **performances des agents** et la **précision du système**, permettant ainsi à l'équipe de supervision de mettre à jour les règles métier et de gérer de manière dynamique l'attribution des dossiers.



Impact

Résultats tangibles

- **Efficacité** : économie annuelle d'environ 80 % des ETP de l'équipe grâce à l'automatisation.
- **Qualité** : -80% d'erreurs d'intégration (SiteMinder) et d'interventions humaines.
- **Niveau de service** : le taux de conformité à l'ANS est passé de 70 % à 97 % pour le jour J+1.

Résultats intangibles

- **Traçabilité** : piste d'audit numérique complète pour chaque demande de réservation.
- **Concentration des équipes** : les agents sont passés de la saisie de données au support client et à la vente à forte valeur ajoutée.

04

Nous avons éliminé 130 heures de travail de recherche manuelle par semaine en automatisant la diffusion de la veille marché et sectorielle auprès de +10 équipes spécialisées.

Exemple client



Situation

- À mesure que le **nombre d'équipes** et de **sources de marché critiques** augmentait, le processus manuel de surveillance et de diffusion des actualités est devenu **insoutenable** et **sujet à des lacunes**.
- L'entreprise consacrait chaque semaine un nombre important d'heures de travail à **la surveillance routinière des sites web**, à la **collecte manuelle de données**, à la **synthèse de contenu** et à la **publication** d'actualités sur plusieurs conversations d'équipe.
- Plus de 40 sites web surveillés dans plus de 10 secteurs, au service de plus de 10 membres d'équipe, le **tout géré manuellement**, entraînant une surcharge d'informations, des incohérences et une utilisation inefficace des ressources humaines.



Approche

- Développement d'un **pipeline automatisé utilisant des agents d'IA** : un agent analyse plusieurs sources pour **identifier les informations pertinentes**, **filtrer les actualités du marché** et les **tendances stratégiques** et **résume le contenu** de façon claire et structurée.
- Power Automate exécute l'agent d'IA automatiquement et stocke les informations dans un **format structuré** pour en faciliter l'accès et l'analyse.
- Microsoft Teams **reçoit et distribue automatiquement les informations clés** aux bons canaux par secteur, à une heure définie chaque jour, **éliminant toutes les étapes de publication manuelles**.



Impact

- **130 h/semaine d'efforts manuels éliminées** : surveillance des sites web, synthèse de contenu et diffusion des actualités.
- **Meilleure efficacité dans l'utilisation des ressources humaines** : les équipes sont réorientées de la collecte répétitive de données vers un travail à plus forte valeur ajoutée.
- Les équipes reçoivent désormais des **actualités sélectionnées et propres à leur secteur**, directement en format message et PDF.
- **Travail répétitif automatisé** : surveillance des sites web, synthèse de contenu et diffusion multicanale, entièrement pris en charge par l'IA.
- Actualités automatisées publiées à une **heure définie chaque jour sur plusieurs canaux Teams**.



KAIZEN[™]
INSTITUTE



05

Nous avons réduit de **70% le temps d'investigation des fraudes** pour une grande banque européenne, libérant la capacité des analystes du tri manuel vers des dossiers à forte complexité.

Exemple client



Situation

- Une grande institution bancaire européenne traitait **plus de 1 000 alertes de fraude par mois**, ce qui nécessitait une **enquête manuelle approfondie sur les entités**, les **contreparties** et les **bénéficiaires**, menée par cinq équipes transversales.
- Le processus de tri était **très manuel** et **chronophage** : les analystes s'appuyaient sur des sources de données fragmentées, **effectuaient des recherches répétitives manuellement** et compilaient les rapports d'investigation à partir de zéro pour chaque alerte.
- **60 % des alertes étaient alors transmises pour une analyse approfondie**, en partie en raison d'une **qualité insuffisante de l'analyse préliminaire**, ce qui générait une forte charge de travail en aval et une faible capacité de passage à l'échelle entre les équipes.



Approche

- **Déploiement d'une préanalyse automatisée des alertes** : validation, enrichissement et structuration des données d'alerte (contreparties, adresses, devises, montants), les champs manquants étant récupérés automatiquement dans les systèmes internes.
- **Mise en œuvre d'une recherche automatisée multi-sources** : recherche intégrée dans les bases de données *open source*, les archives internes, les réseaux de relations entre entités et les sources médiatiques externes et d'exposition réputationnelle.
- **Le moteur d'analyse alimenté par l'IA** (agents LLM) interprète les données non structurées, détecte les modèles suspects, identifie les relations entre entités et signale les entités sensibles ainsi que les doublons ; il génère des rapports PDF structurés pour chaque alerte avec une traçabilité complète des sources, qui sont automatiquement archivés dans SharePoint.



Impact

- **70% de réduction du temps d'investigation par dossier** : grâce à la collecte de données, à la recherche et à la génération de rapports automatisées.
- **Taux de remontée réduit de 60% à 40%** : amélioration des filtres de qualité en amont de l'analyse et réduction des remontées superflues.
- **100% de génération de rapports automatisée** : aucune compilation manuelle ; piste d'audit complète pour la conformité et la traçabilité.
- Les analystes sont ainsi **libérés des tâches répétitives de tri** et peuvent se consacrer à **des enquêtes hautement complexes et à forte valeur ajoutée**.



06

Nous avons donné à
une opération
logistique multisites
une visibilité en temps
réel à 100% sur la cour
de manœuvre et
éliminé l'effort de
coordination manuelle
sur 6 centres de
distribution.

Exemple client



Situation

- L'entreprise exploite un réseau logistique extrêmement complexe réparti sur **6 grands centres de distribution**, traitant jusqu'à **3 000 palettes** et des **centaines de mouvements de camions** chaque jour sur différents régimes de température.
- Les opérations dans les cours (enregistrement à l'entrée, attribution des quais, chargement et déchargement) reposaient entièrement sur des **processus manuels fragmentés**, des **e-mails** et des **fichiers Excel isolés** pour la planification, ce qui créait des goulots d'étranglement et des angles morts opérationnels.
- Ce manque de synchronisation entraînait une **utilisation inefficace des quais**, une **congestion des cours**, des **retards dans la résolution des incidents** et **rendait impossible la mesure précise des KPIs clés des fournisseurs** (OTD, IA, OTIF).



Approche

- Déploiement d'un système complet de gestion de cour (YMS – *Yard Management System*) pour **digitaliser l'intégralité du cycle de vie de chaque visite véhicule**, de l'arrivée au portail et de l'enregistrement à l'affectation des quais, aux temps de chargement et de déchargement et à la sortie finale.
- Une couche de synchronisation WMS relie les mouvements externes de la cour aux opérations internes de l'entrepôt, en alignant la **présence physique des camions sur les flux de préparation**, de **mise à quai et d'expédition**.
- Le module « *Incident Control Tower* » **permet l'enregistrement**, la classification et le **suivi** en temps réel des **anomalies opérationnelles** (camions en retard, marchandises endommagées), avec une **communication automatisée avec les fournisseurs** et un **suivi des accords de niveau de service (ANS)**.



Impact

- **100% de visibilité en temps réel** sur l'état de la cour dans tous les centres de distribution : un référentiel unique pour les équipes internes et les transporteurs partenaires.
- L'**effort de coordination manuelle** pour la planification, le suivi et la communication avec les fournisseurs a **été entièrement éliminé**.
- **Calcul automatisé et exact des KPIs des fournisseurs** (OTD, IA, OTIF), auparavant impossibles à mesurer en raison de la fragmentation des données.
- Capacité des équipes logistiques réorientée du suivi manuel et de la gestion des incidents vers la **supervision opérationnelle et l'amélioration continue**.

07

Nous avons mis en place un jumeau numérique et une infrastructure de données de bout en bout pour un grand industriel de l'agroalimentaire, permettant une visibilité en temps réel et posant les bases d'une optimisation des procédés pilotée par l'IA.

Exemple client



Situation

- Une grande usine agroalimentaire disposant de 7 lignes de production **devait centraliser** et **exploiter** les énormes volumes de données opérationnelles fragmentées **générées dans l'ensemble de ses installations**.
- Les **données** provenant des capteurs des machines, des automates programmables (PLC), du système SCADA et de SAP **étaient totalement cloisonnées**. La direction et les opérateurs ne disposaient pas d'une **visibilité en temps réel**, ce qui rendait extrêmement **difficile** le calcul d'indicateurs précis à l'échelle de l'entreprise, tels que le **TRS**, ou le **diagnostic des inefficacités à un niveau micro**.
- Cette fragmentation des données entraînait une **prise de décision tardive et réactive**, des goulots d'étranglement cachés dans la production, des temps d'arrêt prolongés des machines et une incapacité à optimiser systématiquement les paramètres des lignes de production.



Approche

- **Mise en place** d'une **architecture de données** complète pour collecter, transformer et visualiser les opérations de A à Z ; **connexion réussie à l'ensemble des capteurs et contrôleurs des 7 lignes de production** (plus de 600 signaux), centralisant les données brutes issues du système SCADA, des PLC, des contrôles qualité et de SAP dans un entrepôt de données unifié.
- Création d'un **jumeau numérique en temps réel de l'usine** : des **tableaux de bord** en temps réel traduisant des **données complexes en informations visuelles**, depuis les données des capteurs au niveau micro (vitesses des machines, températures) jusqu'aux KPIs à l'échelle de l'entreprise tels que le TRS.
- Mise en place d'un **système d'alerte intelligent** informant immédiatement les opérateurs des **écarts de processus** via des affichages à l'écran, avec enregistrement détaillé des événements pour l'analyse des modèles historiques et la résolution des causes racines.



Impact

Résultats tangibles

- Les opérateurs du terrain disposent d'une **visibilité en temps réel** et d'**alertes** en cas d'**écarts de processus**, **réduisant fortement les temps de réaction** et les **arrêts non planifiés**.
- **Silos de données éliminés** : un référentiel unique pour la résolution tactique des problèmes et la décision stratégique sur les 7 lignes de production.

Résultats intangibles

- Mise en place d'une **couche fondamentale** pour l'**optimisation prescriptive basée sur l'IA**. Le moteur **traite les données de processus en temps réel** ainsi que des **variables externes** afin de définir automatiquement les paramètres optimaux de la ligne de production, ce qui permet de maximiser le rendement, d'optimiser les recettes et de réduire la consommation d'énergie.

08

Nous avons aidé une entreprise pharmaceutique à améliorer la productivité de son laboratoire de 30% et à réduire le *lead time* des méthodes analytiques de 23%, générant un impact de 1.7 M€ sur le compte de résultat.

Exemple client



Situation

- Le temps et l'effort consacrés au développement et à la validation des méthodes analytiques **dépassaient** systématiquement **les exigences des clients** et les **références concurrentielles**.
- **Une forte variabilité du processus** et de **longs lead times**, aggravés par les silos entre les équipes de développement et de validation, entraînaient une **faible satisfaction client** et un respect **insuffisant des Bonnes Pratiques de Fabrication**.
- Aucune **stratégie standardisée de transfert de connaissances en place**, créant une **dépendance à l'expertise individuelle** et un **risque de pérennité** dans toute l'organisation.



Approche

- **Standardisation et simplification des méthodologies** sur toutes les **phases de développement** ; amélioration de la logistique interne et de la préparation du laboratoire pour **éliminer les temps d'attente** et de **recherche**.
- Optimisation de l'utilisation de l'**ELN (cahier de laboratoire électronique)** et mise en place d'une planification intégrée pour **aligner les flux de développement et de validation**.
- Mise en place d'un **programme structuré de transfert de connaissances** et d'un **modèle de gouvernance** pour piloter la mise en œuvre, suivre la conformité et pérenniser les améliorations.



Impact

Résultats tangibles

- **23% de réduction** du *lead time* des méthodes analytiques
- **+30% d'amélioration de la productivité** (méthodes par ETP et par an)
- **+17pp de taux de bon du premier coup sur les analyses de routine**
- **1.7 M€ d'impact sur le compte de résultat** grâce à une moindre dépendance à la sous-traitance et à une mise sur le marché plus rapide

Résultats intangibles

- **Dépendance réduite à l'expertise individuelle** grâce à un transfert de connaissances standardisé.
- **Meilleure collaboration entre les équipes de développement et de validation**, éliminant les goulots d'étranglement liés au travail en silo.

09

Nous avons généré 25 M€ d'économies d'EBITDA sur 14 marchés pour une entreprise leader du diagnostic médical en restructurant les opérations de laboratoire et en améliorant la productivité des effectifs.

Exemple client



Situation

- Une entreprise leader dans le domaine du diagnostic médical, présente dans 14 pays, était confrontée à une **hausse de ses coûts de personnel et opérationnels**, ainsi qu'à un réseau de **laboratoires et de centres de prélèvement inefficace**, générant des **frais généraux superflus**.
- Les coûts élevés liés à l'externalisation des analyses, le manque d'efficacité logistique et la faible productivité dans les domaines de la pathologie et de la rédaction des rapports médicaux mobilisaient une part **importante des ressources humaines sans apporter une valeur ajoutée proportionnelle**.
- Il n'existait aucun cadre structuré d'analyse comparative permettant d'**identifier les écarts de performance** ou de **stimuler les gains de productivité** sur l'ensemble des marchés.



Approche

- **Réorganisation de l'espace dédié aux laboratoires et aux centres de prélèvement** : centralisation des laboratoires, fermeture ou optimisation des centres de prélèvement et de radiologie peu performants, et internalisation des analyses auparavant externalisées.
- Mise en place d'**algorithmes logistiques** pour optimiser les itinéraires et réduire les efforts de transport ; amélioration de la **productivité en matière de rapports médicaux** grâce à la reconnaissance vocale, **éliminant ainsi le travail de transcription manuelle**.
- Réalisation d'analyses comparatives internes et externes afin d'**identifier et de combler les écarts de productivité sur l'ensemble des 14 marchés** ; renégociation des coûts d'approvisionnement à l'échelle du réseau.



Impact

- **25 M€ d'économies d'EBITDA** générées sur 14 marchés en 3 ans.
- **Réduction significative de la charge de travail** liée aux tâches manuelles de rapport et aux tâches administratives grâce à la **reconnaissance vocale et à la standardisation des processus**.
- **Amélioration** de la qualité des rapports, renforcement de la discipline budgétaire, réduction des *lead times* et amélioration des niveaux de service sur l'ensemble du réseau.



-10

Nous avons réduit l'effort de planification jusqu'à 75% pour un industriel à deux unités opérationnelles en automatisant l'ordonnancement de la production et la coordination entre unités.

Exemple client



Situation

- Deux unités opérationnelles **fonctionnaient avec une communication informelle excessive** : les mises à jour du statut STO étaient gérées de manière isolée, ce qui **augmentait le risque d'erreurs** et de **décalage entre les unités**.
- La planification était **entièrement manuelle et source d'erreurs**, sans aucune capacité d'automatisation ni de simulation — les décisions prises au sein de l'UN1 avaient un impact direct sur l'UN2 et le client final, **mais n'étaient ni surveillées ni suivies**.
- Il n'y avait aucune visibilité en temps réel sur la charge de travail, l'**utilisation des capacités** ou l'**impact en aval** des changements de planification sur les niveaux de service.



Approche

- **Automatisation des tâches d'intégration** entre les deux unités opérationnelles, réduisant l'effort manuel et assurant la cohérence du processus sur les cycles de planification.
- Déploiement **d'un système de suivi des modifications** des données en temps réel afin de mettre immédiatement en évidence l'**impact des retards** survenant au niveau de l'UN1 sur les **clients** de l'UN2, remplaçant ainsi la communication réactive par e-mail.
- Mise en place d'un **outil de suivi quotidien de la charge de travail**, comprenant des paramètres de préférences par équipe et par machine, une analyse de l'impact des retards et un suivi des stocks, afin de faciliter la prise de **décisions proactives en matière de planification**.



Impact

- **50% de réduction du temps de planification** pour l'UN1 ; **75% de réduction** pour l'UN2.
- Le respect du **niveau de service** entre l'UN1 et l'UN2 **est passé de 67% à 85%**.
- Niveau de service au client final **sécurisé à 96%**.
- La **capacité de l'équipe de planification a été réorientée** : elle ne se consacre plus à la coordination manuelle et à la gestion des problèmes urgents, mais à la **planification prospective et à l'optimisation**.



11

Nous avons réduit le temps de préparation des rapports de 2-3 jours à 5 minutes en automatisant le rapport des ventes et de la rentabilité avec une analyse des écarts et une génération d'informations pilotées par l'IA.

Exemple client



Situation

- Le rapport était un processus **très manuel, basé sur Excel**, exigeant une préparation, une réconciliation et une validation considérables avant de pouvoir produire des informations.
- **Chaque rapport prenait 2-3 jours** à produire, les équipes devant consolider manuellement les données, vérifier les chiffres, valider les sorties et interpréter les écarts de ventes et de rentabilité.
- Ce processus créait une **charge opérationnelle importante** et limitait le temps disponible pour une analyse plus approfondie, la prise de décision et l'action.



Approche

- Développement d'un **flux de rapport piloté par l'IA** qui génère automatiquement des rapports de gestion standardisés en quelques minutes.
- La solution **analyse les ventes, les composantes de coût, la marge brute** et la performance de **rentabilité**, en identifiant les facteurs clés à l'origine des écarts sur plusieurs dimensions, dont le marché, le client, la marque, le conditionnement et la région.
- La **sortie automatisée** comprend un résumé exécutif, une analyse de la performance de base, des informations transversales, des tableaux structurés, des graphiques et un commentaire généré par l'IA, garantissant un format de rapport cohérent et reproductible.



Impact

- Le **temps** de génération des rapports **a été réduit de 2-3 jours à environ 5 minutes**.
- Le processus est passé d'une préparation manuelle de l'information à une **capacité évolutive de génération d'informations utiles**.
- Les équipes bénéficient désormais d'un **processus de rapport standardisé et reproductible**, avec beaucoup moins d'effort manuel, moins d'étapes de validation et plus de temps consacré à l'analyse, à la décision et à l'action.
- Les informations générées par l'IA permettent **d'identifier plus rapidement les facteurs de performance** et les causes racines, améliorant la qualité, la cohérence et la rapidité du rapport de gestion commerciale.



12

Nous avons aidé une entreprise internationale du secteur du pétrole et du gaz à réduire les frais généraux liés à la direction et à améliorer la productivité du personnel au sein de quatre groupes d'actifs, grâce à des procédures structurées et à des outils numériques.

Exemple client



Situation

- Le temps de la direction était **largement absorbé par des routines de réunion inefficaces** sans vérification sur le terrain. Le management, tant au niveau des actifs qu'au siège, consacrait de nombreuses heures à des points de contact non structurés qui **ne se traduisaient ni en décisions opérationnelles ni en actions correctives**.
- **Aucune stratégie de déploiement structurée en place** : la stratégie de l'entreprise se limitait à la définition de KPIs par l'équipe dirigeante, sans traduction opérationnelle, ce qui obligeait le management intermédiaire à combler **les écarts manuellement**.
- Les standards de management visuel, les routines d'audit et le suivi de la performance **étaient absents**. Les **décisions n'étaient pas prises sur la base de données**, créant des cycles répétés de **collecte manuelle d'informations** et de **communication informelle**.



Approche

- Lancement d'un **programme d'excellence de la maintenance** à travers des chantiers d'amélioration ciblés visant la rationalisation et la numérisation du processus de bout en bout, de la notification de maintenance à la planification et à l'ordonnancement, puis à l'exécution et à la clôture.
- Mise en œuvre du **travail standard des dirigeants** et d'**outils numériques** de **gemba walk** (applications Rise et MBW) pour standardiser les routines de leadership sur le **gemba** et réduire le temps consacré à la coordination informelle et aux points de statut.
- **Mise en place de rapports Power BI quotidiens, hebdomadaires et mensuels**, ainsi que de **salles de contrôle des missions**, afin de remplacer les tâches manuelles de génération de rapports par une visibilité automatisée et en temps réel sur les performances de l'ensemble des groupes d'actifs.



Impact

- **Amélioration de la productivité de la main-d'œuvre de ~\$9.6M/an** sur 4 groupes d'actifs.
- **Taux de conformité à la MP supérieur à 90 % et taux de conformité à la MC supérieur à 80 %** – conformément aux références du secteur en matière d'opérations de maintenance de premier ordre.
- Le **temps** consacré par les **dirigeants** a été **réorienté** structurellement, passant de la gestion des frais généraux liés aux réunions et des rapports manuels au **leadership sur le terrain** et à une **supervision créatrice de valeur**.
- **Réduction de 89 %** des temps d'inactivité liés aux **inspections** ; **réduction de 40 % du backlog accumulé en matière de maintenance**. Ces résultats ont été obtenus grâce à l'amélioration des routines de gestion, et non à une **augmentation des effectifs**.
- Les **outils numériques ont éliminé les tâches manuelles de collecte de données** et de **rapport** dans les cycles de gestion quotidiens, hebdomadaires et mensuels.



13

Nous avons aidé une entreprise industrielle à réduire son stock de pièces de rechange de 26% et à éliminer les charges de planification en repensant l'ensemble du système de classification et de réapprovisionnement des pièces.

Exemple client



Situation

- Des **niveaux de stock de pièces de rechange élevés**, associés à des critères de criticité peu clairs, ce qui rend **difficile pour l'équipe de maintenance de se fier à l'entrepôt**, entraînant ainsi des solutions informelles et une duplication des efforts.
- Les **lead times des fournisseurs étaient mal définis** dans le système, ce qui obligeait les planificateurs à effectuer **manuellement des ajustements** et à **suivre les commandes** en dehors du **processus standard**.
- L'**absence d'outil structuré de suivi des réservations** nécessitait un effort manuel considérable pour assurer le suivi de la disponibilité des pièces en vue de la maintenance planifiée.



Approche

- Conception d'un **nouveau système de classification des pièces** avec des **critères de criticité clairs**, éliminant l'ambiguïté et réduisant le temps passé par les planificateurs à prendre des décisions ponctuelles.
- **Renégociation des lead times des fournisseurs** et **standardisation des désignations de pièces**, réduisant l'effort de réconciliation manuelle entre les données du système et la performance réelle de livraison.
- Mise en place d'un **tableau de suivi des réservations**, d'un système avancé de réservation de pièces pour la maintenance planifiée et d'un **processus structuré de gestion des stocks** pour les équipements réparés, remplaçant ainsi la coordination informelle par des flux de travail standardisés.



Impact

- **26% de réduction de la valeur du stock de pièces de rechange** (de 1.8 M€ à 1.3 M€).
- **Efforts des planificateurs et de l'équipe de maintenance nettement réduits** grâce à l'élimination des contournements manuels, de la coordination informelle et des décisions ponctuelles.
- **70 000 € de pièces obsolètes** identifiées pour être passées en perte ; **340 références dont les seuils de réapprovisionnement ont été mis à jour** afin d'améliorer le niveau de service.
- La confiance de l'équipe de maintenance envers l'entrepôt a été rétablie, ce qui a permis de **réduire les contrôles redondants** et les **pratiques informelles de gestion des stocks**.



14

Nous avons mis en place un système de saisie des commandes et d'expédition sans contact, basé sur l'intelligence artificielle, pour un producteur alimentaire européen, ce qui a permis de réduire de 55 % les ETP nécessaires et de faire passer le taux de satisfaction de 91 % à 98,9 %.

Exemple client



Situation

- Industriel agroalimentaire européen avec **plusieurs sites de production et de distribution** confronté à des inefficacités dans les équipes Service Client (SC) et distribution.
- L'équipe du service client traitait **manuellement** les commandes reçues au format **PDF et par e-mail** pour tous les clients ne disposant pas d'un système EDI, en ressaisissant les données dans SAP et en gérant manuellement les codes clients, les conditions de livraison et les codes internes.
- Le service de distribution s'appuyait sur des **tableurs et des appels téléphoniques** pour la planification ; l'expédition nécessitait une **intervention humaine** à chaque étape (formulaires CMR, expédition manuelle).



Approche

- **CS - Intégration de commandes sans intervention manuelle** : l'IA analyse les commandes reçues au format PDF ou par e-mail, les convertit au format d'importation des ventes SAP, y ajoute les codes client et les conditions de livraison, puis les intègre dans le système sans intervention manuelle.
- **Distribution - Outil de routage et d'interaction** : planification conjointe des transferts et des expéditions, e-mail automatique précisant les besoins de transport aux opérateurs, l'ensemble du flux de travail étant géré au sein de l'outil.
- **Distribution - Outil de gestion des cours de manœuvre** : conception et développement d'un système d'expédition en libre-service permettant une expédition sans contact, sans intervention humaine.



Impact

Résultats tangibles

- **ETP** : -55% nécessaires
- **Niveau de service** : 91% → 98.9%
- **Taux de remplissage des camions** : 70% → 86%

Résultats intangibles

- **Passage à l'échelle** : flux et outils standardisés reproductibles sur de nouveaux sites.
- **Simplification administrative** : allègement des formalités administratives et corrections apportées aux interfaces tout au long de la chaîne logistique.



Prêt pour une CULTURE
D'EXCELLENCE PORTÉE
PAR LA TECHNOLOGIE ?