

## Michelin : un extranet sur IBM @server zSeries qui tient la route



### Aperçu

#### ■ L'enjeu pour Michelin

Renforcer l'efficacité du processus de prise de commandes par les revendeurs européens.

#### ■ La solution

Un extranet européen BtoB conçu avec IBM Global Services sur une infrastructure IBM. Principalement : IBM @server zSeries 900, IBM WebSphere Application Server, IBM DB2 Universal Database, IBM CICS.

#### ■ Le bénéfice

Apporter un meilleur service aux revendeurs qui peuvent passer et suivre leurs commandes en ligne pour être à même de mieux servir le consommateur final. A terme, un gain de part de marché.

Michelin, un des trois grands fabricants mondiaux de pneumatiques, tient la qualité du service apporté aux réseaux de distribution comme un enjeu concurrentiel majeur. L'Europe, où le groupe est numéro un, est le théâtre d'un grand projet e-business destiné à renouveler la relation avec ses revendeurs. L'objectif : mieux piloter les relations avec les 50 000 points de vente de pneus Tourisme et Camionnettes pour que ceux-ci améliorent encore le service au consommateur final. Bibendum et l'IBM @server zSeries 900 font cause commune : baptisé Bibserve.com, l'extranet business-to-business créé pour optimiser la relation client fonctionne sur un des serveurs les plus performants d'IBM.

### L'infrastructure IBM en place s'ouvre à l'e-business

Les canaux de vente des pneus Michelin pour les voitures particulières et les camionnettes sont au nombre de trois : les négociants spécialistes, les constructeurs automobiles, les centres auto. Jusqu'à la mise en place de l'extranet, les commandes – 30 000 en moyenne par jour, représentant un volume global de 200 000 pneus – étaient principalement passées par le biais de la douzaine de centres d'appels européens de Michelin, appelés « centres de services ».

« *Nous comptons gérer les commandes de plusieurs milliers de distributeurs avec le « mainframe » IBM existant.* »

Jean-Marie Jarrige, directeur informatique e-business pour l'Europe chez Michelin

Christophe Vystrecil, responsable du projet chez Michelin, revient sur les limites de ce mode de fonctionnement : « Ces centres sont un point de contact indispensable avec les clients mais nombre de distributeurs préfèrent passer leurs commandes en dehors des horaires standard d'ouverture. De plus, passer de grosses commandes par téléphone est fastidieux. » D'où l'idée de l'extranet pour « rendre plus efficace le processus de commandes et améliorer le service aux distributeurs. »

Bibserve.com est en cours de déploiement depuis fin 2001. D'ici fin 2003, 4 000 points de vente dans 15 pays européens seront installés. Il sera opérationnel fin 2005 pour la majorité des points de vente qui font l'objet de livraisons quotidiennes de la part du manufacturier clermontois. Après une série de tests réalisés avec l'aide d'IBM, il a été décidé d'ouvrir à l'e-business l'IBM @server zSeries 900 du groupe pour valoriser au maximum les systèmes en place.

« Les tests ont établi que le serveur central qui héberge nos applications stratégiques dont le progiciel de gestion intégré (PGI), pouvait prendre en charge une application Internet de ce type sans dégradation des performances. Nous comptons gérer les commandes de plusieurs milliers de distributeurs avec le « mainframe » IBM existant en conservant les mêmes temps de réponse et dans les mêmes conditions de sécurité », souligne Jean-Marie Jarrige, directeur informatique e-business pour l'Europe chez Michelin. Selon les estimations, le zSeries pourra, quand l'extranet fonctionnera à plein régime, supporter 1,2 million de transactions CICS par jour.

### Un levier important pour les points de vente

Le développement de l'extranet a été confié à IBM Global Services. Le catalogue produits de 3 000 références est géré par le système de base de données IBM DB2 Universal Database pour zSeries. L'application de gestion des commandes et des délais réside dans une partition du serveur. Une autre héberge l'extranet lui-même, développé sous IBM WebSphere

---

## Michelin

- Un des leaders mondiaux du pneumatique, n° 1 en Europe
  - Présence industrielle et commerciale sur tous les continents
  - C. A. 2002 : 15,64 milliards d'euros
  - Effectifs : 130 000 personnes dans 170 pays
- 

Application Server. Sur le plan fonctionnel, les distributeurs qui ont accès au système peuvent, à tout moment :

- passer leurs commandes, vérifier la disponibilité des produits et obtenir le calendrier de livraison des commandes en cours ;
- éditer l'historique des commandes, les factures et les bordereaux de livraison qui sont mis en ligne dès que la marchandise sort des entrepôts ;
- disposer des matériaux marketing tels que la liste des prix, le descriptif des campagnes de publicité, la charte d'utilisation du logotype Michelin, les informations les plus à jour sur les nouveautés...

Parmi les extensions prochaines du système figurent la gestion de la facturation et l'interfaçage avec les ERP des clients les plus importants.

*« D'ici 2005, plus du tiers des 50 millions de pneus que nous vendons annuellement en Europe devraient être commandés via l'extranet. »*

Christophe Vystrecil, responsable du projet chez Michelin

L'utilisation croissante de Bibserve.com par les revendeurs autorisés confirme les conclusions de la longue période de tests qui a précédé le début du déploiement. Christophe Vystrecil assure que l'extranet peut être un « levier important » dans le développement des points de vente. « C'est un outil puissant de gestion qui profite autant aux distributeurs qu'à nous-mêmes.

D'ici 2005, plus du tiers des 50 millions de pneus que nous vendons annuellement en Europe devraient être commandés via l'extranet. » Cet outil fait partie d'une panoplie de nouveaux services que Michelin offre à ses réseaux de distribution dans un double but : gagner des parts de marché et améliorer sa marge opérationnelle.



©Copyright IBM Corporation 2003

Compagnie IBM France  
Tour Descartes  
2, avenue Gambetta  
La Défense 5  
F-92066 Paris-La Défense Cedex  
Tél. : 0810 011 810  
[ibm.com/eserver/zseries/fr](http://ibm.com/eserver/zseries/fr)

IBM Belgium  
Avenue du Bourget/Bourgetlaan, 42  
B-1130 Brussels  
[ibm.com/eserver/zseries/be](http://ibm.com/eserver/zseries/be)

IBM, le logo IBM et le logo e-business sont des marques 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.

Ce témoignage montre l'utilisation faite par un client d'IBM des technologies/services d'IBM et/ou des Partenaires Commerciaux. De nombreux facteurs ont contribué aux résultats et bénéfices décrits. IBM ne garantit pas des résultats comparables dans tous les cas de figure. Toutes les informations mentionnées ici ont été fournies par le client et/ou par le Partenaire Commercial. IBM ne garantit pas l'exactitude de ces informations.

4<sup>e</sup> trimestre 2003

Crédit photo : Michelin

Tous droits réservés.

---

## IBM @server zSeries

- Performance
  - Architecture 64 bits
  - Très haute disponibilité (99,999 %)
  - Sécurité intégrée
  - Fiabilité
  - Evolutivité
-