



MELITTA

« Assurer plus de transparence sur les coûts avec MIKsolution+ »

La société Melitta, basée à Minden en Allemagne, gère l'activité d'environ 50 filiales réparties dans le monde entier.

MIKsolution+, qui a remplacé il y a 5 ans l'ancien système de rapport de la société, est aujourd'hui un de ses plus précieux outils. Ce nouveau système est aujourd'hui développé pour que Melitta puisse d'une part profiter au maximum d'Internet mais également augmenter considérablement ses options d'analyse.



Les Allemands sont de grands amateurs de café. On n'obtient un bon café que s'il a été correctement filtré, avec un filtre qui puisse retenir le marc tout en laissant passer les arômes. Ce filtre a été inventé au début du siècle par Melitta Bentz, une société à la fois innovatrice mais ayant aussi un bon sens des affaires. Elle doit en effet son succès au brevet qu'elle a déposé pour son filtre à café en papier.

Melitta est resté une entreprise familiale. La marque déposée Melitta regroupe plusieurs produits célèbres comme par exemple les cafés, les filtres à café et les cafetières électriques Melitta. Les héritiers de Melitta Bentz sont aujourd'hui à la tête d'un groupe international qui compte environ 50 filiales réparties en Allemagne, en Europe, en Amérique du Nord et au Brésil. Toutes ces antennes sont indépendantes et gèrent leur propre activité. Elles doivent toutefois remplir les objectifs fixés par la direction du groupe, basée à Minden en Allemagne : Melitta Beratungs-und Verwaltungs-GmbH&Co.KG.

Une planification et une direction centralisées



Selon Rolf Schäkel, Responsable du service de planification et de direction centrale, « Les employés locaux sont les plus compétents pour répondre aux exigences de leur marché. Ce serait une erreur de

vouloir leur imposer à tous les mêmes règles. Chaque antenne dispose cependant d'un service central où les décisions sont prises en fonction des objectifs stratégiques. »

Parallèlement aux filtres à café et au café, Melitta propose maintenant toute une gamme de produits ménagers comme des sacs pour aspirateur et des sacs poubelle, vendus sous la marque Swirl, ou des emballages alimentaires, vendus sous la marque Toppits.

Le développement des produits, la gestion des informations et la mise en place des objectifs se font à Minden.

Le service de direction joue un rôle important au sein de la société puisqu'il détermine les résultats, assure la transparence des coûts et compare les résultats des différentes antennes.

« Nos filiales communiquent régulièrement leurs résultats à la direction centrale qui se charge de les analyser sur des périodes d'un à trois mois puis de les présenter aux dirigeants de l'entreprise. », Rolf Schäkel. Ces chiffres sont non seulement communiqués aux trois dirigeants- Jörg, Thomas et Stephan Bentz- mais également aux responsables financiers, aux juristes, aux responsables des ressources humaines, aux audits et aux responsables des relations publiques.

Jusqu'en 1997, les rapports des différentes filiales arrivaient à la direction centrale de Melitta sous différents formats. 80% du temps consacré à ces rapports était utilisé pour traiter les informations, ce qui laissait peu de temps aux analyses. Cette situation ne pouvait plus durer. Rolf Schäkel, se rappelant cette époque, estime que le fait de « se contenter de collecter les données sans pouvoir les analyser aurait pu conduire à la perte de Melitta ».

Des rapports simplifiés grâce à un système de gestion de l'information

Afin de mettre un terme à cette situation, Melitta a décidé d'adopter un nouveau système de gestion de l'information : MIKsolution+. Cette initiative a été très bénéfique puisque Melitta dispose aujourd'hui d'un système de gestion et d'analyse d'information très puissant. Rolf Schäkel explique : « Avant de mettre en place MIKsolution+ nous avions 40 types de rapports différents. Nous n'en avons maintenant plus que 10 car ce n'est pas la quantité mais la qualité de l'information qui est importante. Nous produisons ces rapports grâce à MIKsolution+. »

Le groupe Melitta

Le groupe Melitta, qui emploie 3827 personnes et qui a réalisé en 2001 pour plus d'1 milliards d'Euros de vente, est présent dans le monde entier et occupe la position de leader sur beaucoup de marchés Européens. La marque Melitta bénéficie d'une renommée internationale pour ses filtres à café, son café, ses machines à café et tout ce qui permet de préparer un café de qualité. Ses produits sont aussi bien destinés aux collectivités qu'à la grande consommation.

Melitta propose plusieurs gammes de produits : la gamme « fraîcheur et saveur » avec ses emballages alimentaires vendus sous les marques Toppits, Albal, Glad et Handy Bag ; et la gamme « produits ménagers » avec ses sacs pour aspirateur et ses sacs poubelle vendus sous les marques Swirl et Gameo.

Des informations complémentaires sont disponibles sur www.melitta.fr

Auparavant seulement deux utilisateurs pouvaient avoir un accès direct à l'information, alors qu'à présent jusqu'à 30 employés peuvent travailler avec MIKsolution+, ce qui assure beaucoup plus de transparence.

MIKsolution+ a également permis d'aborder différemment les informations jugées importantes. « Plusieurs journées de recherche étaient parfois nécessaires pour trouver l'information dont nous avons besoin pour un entretien. Il arrivait même que tout le monde n'ait pas trouvé les mêmes données. Aujourd'hui, les analyses les plus complexes sont réalisées en peu de temps et tout le monde dispose des mêmes chiffres, ce qui simplifie la prise de décision. »

Ce nouveau système de gestion d'information n'élimine pas l'étape de la prise de décision mais la simplifie. « Pour bien diriger une société il faut se fixer des objectifs raisonnables et contrôler régulièrement ses performances par rapport aux objectifs. Si un écart important apparaît il faut en trouver les raisons. Les instabilités sont ainsi rapidement éliminées, les éventuels changements des conditions du marché sont compensés grâce à des stratégies facilement adaptables et les nouvelles opportunités peuvent être saisies tout de suite. »

Une sécurité garantie grâce au contrôle continu des résultats

L'expérience a permis à Rolf Schäkel de comprendre que ce n'est pas la quantité d'informations qui est importante et qu'il faut en prendre conscience avant qu'il ne soit trop tard. Les dernières faillites constatées lors de la récession économique mondiale pourraient ainsi être dues à une mauvaise gestion de l'information. C'est pourquoi Melitta accorde une grande importance au suivi continu de ses résultats. « Nous gardons toujours un œil sur

les données les plus importantes et dès que des irrégularités apparaissent, nous les analysons pour en trouver la cause, puis nous étudions les différentes solutions. »

La direction centrale de Melitta ne se considère pas comme un donneur d'ordres mais plutôt comme un conseiller. Rolf Schäkel considère même les filiales de Melitta comme des clients à qui la direction centrale fournit un maximum de conseils.

Plus de transparence grâce à Internet

Afin de remplir son rôle de conseiller, Melitta utilise de plus en plus MIKsolution+.

« Une période de 5 ans est assez longue au regard des technologies de l'information, et nous souhaitons maintenant accorder plus de place à Internet dans notre système de gestion. »

Melitta accorde beaucoup d'importance à la sécurité et l'accès aux informations confidentielles est très restreint. Melitta souhaite pourtant diffuser au sein du groupe une partie des informations récoltées par la direction centrale et est donc en train de mettre en place le portail M-SAP. Ce portail servira de base de données grâce à laquelle les employés pourront, en fonction de leur poste, accéder à certaines informations, qui seront en partie fournies par MIKsolution+.

« Avec MIK-ONE, MIK nous offre une application Intranet facile à utiliser et qui de plus se combine très bien avec SAP. Nous sommes ainsi en mesure de fournir à faible coût aussi bien des données récentes que des données plus anciennes. », Rolf Schäkel.

Melitta prévoit également d'utiliser MIK-ONE via Internet pour pouvoir réaliser directement depuis Minden l'analyse des bases de données de ses filiales. Melitta pourra ainsi étudier plus en profondeur les causes des écarts par rapport aux objectifs fixés. Ces analyses se feront

cependant en coopération avec les filiales, afin de préserver leur indépendance. Rolf Schäkel, très impressionné par MIKsolution+, nous explique : « En analysant les résultats de toutes les filiales, la direction centrale a réussi à réunir un grand nombre d'informations dont elle souhaite faire profiter toutes les antennes du Groupe Melitta. » « MIK est non seulement efficace mais il a également été très vite adopté par nos utilisateurs, ce qui n'a pas été le cas pour tous les logiciels. C'est de plus un produit standard qui ne se destine pas qu'à un petit nombre d'initiés. MIK offre également un excellent rapport qualité/prix, ce qui n'est pas négligeable à une époque où les services des technologies de l'information ont un budget limité. MIKsolution+, qui a su répondre à nos attentes au cours des 5 dernières années, nous est très bénéfique. »



Pour de plus amples informations :

MIK France
129 rue des Charmettes 69 006 Lyon
FRANCE
Tel + 33 4 / 37 24 71 28
info@mik.fr

www.mik.fr

