



La société pour laquelle Mixcom a été missionnée, fait partie du secteur de l'agro-alimentaire et est l'un des leaders du marché français de la viande. Cette société d'agro-alimentaire a fait appel à Mixcom grâce aux préconisations de VIF Software.

VIF conçoit, développe et déploie des solutions logicielles ERP, MES et Supply Chain Planning innovantes pour accompagner et soutenir durablement la croissance et compétitivité des PME et ETI industrielles de process (agroalimentaire, santé, beauté, chimie, produits de grande consommation...).

Dans un secteur aussi concurrentiel que l'agroalimentaire, chaque processus métier doit être optimisé. Parmi les processus les plus critiques figurent les chaînes de production, notamment sur les lignes de préparation.

Dans le but d'accroître sa production, une société d'agro-alimentaire a acquis un site de production industriel. Ce nouveau site a intégré le système d'information multi-site existant de la société, en conservant quelques éléments de l'ancienne infrastructure.

Les utilisateurs du site accèdent à des services publiés par le Datacenter situé sur une autre commune depuis des équipements industriels.

Assurer un niveau de productivité conforme aux attentes

Suite à l'intégration de l'informatique de ce nouveau site à son système d'information, les employés des chaînes de production ont constatés et signalés des dysfonctionnements de leur outils de travail, notamment sur les lignes de préparation. Dans les problèmes constatés, nous pouvions y retrouver des difficultés dans l'utilisation des imprimantes, des lenteurs applicatives, des déconnexions aléatoires d'utilisateurs lors de l'utilisation d'applications métiers.

3 applications étaient donc touchées par ces problèmes.

De ce fait, ces problèmes informatiques ont provoqué une baisse de rendement de la production du site récemment acquis et ont dégradé les conditions de travail des salariés.

Comment la société a su minimiser rapidement l'impact de défaillances informatiques sur sa productivité ?

Pourquoi avoir choisi Mixcom?

Après avoir essayé de cerner le problème pendant plusieurs mois, leurs équipes IT étaient arrivées à la limite de ce qu'ils pouvaient diagnostiquer avec les éléments dont ils disposaient.

Grâce aux préconisations de **VIF Software**, la société d'agro-alimentaire en question a fait appel aux services de Mixcom dans le but de localiser dans **l'urgence**, les véritables causes des dysfonctionnements informatiques.



"Les dysfonctionnements constatés chez ce client généraient des effets de bord dans la performance de notre application. Dans une telle situation, l'éditeur a souvent la charge de la preuve et nous avons mené un premier audit qui ne nous a pas permis d'établir les causes. Nous avons cependant constaté qu'ils se traduisaient sur un seul des sites que nous équipons. Sur nos préconisations, l'intervention de MIXCOM a permis d'établir les causes des dysfonctionnements en quelques jours dans un esprit de collaboration avec l'ensemble des acteurs."

Bruno Denis -
Directeur des Systèmes d'Information chez VIF Software



Comment le diagnostic informatique urgent s'est déroulé ?

Afin de disposer d'un dispositif de mesure de bout en bout de la chaîne de liaison entre les postes utilisateurs et les différents serveurs utilisés par les applications et les imprimantes, Mixcom a instrumenté le site de production et les Datacenter où sont localisés les serveurs d'application.

En effet, pour analyser le comportement de l'ensemble des composants impliqués, il faut collecter le maximum de données à travers les différents sites qui peuvent être impactés.

En plus de ces nombreux points de collecte mis en place, d'autres éléments ont été collectés ponctuellement par les équipes IT de l'entreprise d'Agro-alimentaire pour accompagner Mixcom dans ses analyses fines des données.

Dans le but d'identifier les dysfonctionnements, il avait été demandé aux utilisateurs sélectionnés de remonter les anomalies lorsqu'elles se produisaient.

L'analyse rapide de ces incidents s'est donc faite d'une part de façon systématique, dans le but d'identifier les éventuelles anomalies globales de l'infrastructure et d'autre part, en traitant les cas d'incidents remontés par les utilisateurs.

Les résultats

Les conclusions apportées

- **Concernant les incidents causés sur les imprimantes :**

Sur cette intervention contractualisée de 3 semaines, 22 signalements utilisateurs ont été remontés. Sur chaque signalement, un diagnostic était réalisé en seulement **quelques heures**.

Bien que les symptômes des incidents d'impressions étaient toujours les mêmes, 4 comportements différents ont été identifiés en 6 jours.

Pour chaque facteur à l'origine de ces incidents, des recommandations précises ont été rendues aux équipes IT et leurs fournisseurs au fur et à mesure des diagnostics, afin qu'ils puissent procéder aux actions correctives le plus rapidement possible. Dans le but de qualifier les effets de ces recommandations, Mixcom avait réalisé des tests sur le site de production pour démontrer que ces préconisations corrigeaient bien les problèmes.

- **Concernant les problèmes de lenteurs applicatives**

Pour ce problème moins fréquent, 3 semaines ont été nécessaires pour obtenir des occurrences de l'incident relevé. Les diagnostics ont permis de localiser 2 causes à ce problème. Les résultats des analyses ont été directement partagés avec les équipes de la société et ont pu effectuer très rapidement les actions correctives.

- **Concernant les incidents causés sur les imprimantes :**

3 causes de ralentissement ont été localisées réparties sur 40 signalements de lenteurs diagnostiqués.

Des objectifs atteints grâce au mode "Pompier" déployé !

Suite à cette intervention, le site de production a atteint son niveau de performance attendu sans interruption sur sa chaîne de production. Les utilisateurs ont retrouvé des conditions de travail satisfaisantes.

Mixcom a pu accompagner à la résolution des difficultés rencontrées lors de la migration du site de production, suite à son changement de groupe.

L'équipe de Mixcom a apprécié la collaboration avec les équipes de la société présentant les problèmes informatiques. Mais également le personnel du site de production ainsi que les intervenants de l'éditeur VIF Software qui ont été très réactifs.

Mixcom
Espace Performance
Centre Alphasis
35760 Saint-Grégoire, Bretagne

Retrouvez toutes les études de cas sur : www.mixcom.fr

Contactez-nous !

support@mixcom 

+33 (0)2 99 14 76 01 