



GESTION DU CYCLE DE VIE ET EXPLOITATION DU SYSTÈME DU LOGICIEL DOUANIER UTILISÉ CHEZ PANASONIC À L'ÉCHELLE EUROPÉENNE EN TENANT COMPTE DES CHANGEMENTS JURIDIQUES

UN SYSTÈME, UNE INTERFACE UTILISATEUR, UNE PLATE-FORME DOUANIÈRE CENTRALISÉE ET STANDARDISÉE AVEC « SOFTWARE AS A SERVICE » (SAAS) DE MIC

Panasonic Corporation est un des plus grands fabricants de produits électroniques dans le monde entier, rassemblant plus de 634 entreprises. Le groupe produit et commercialise une vaste gamme de produits dans le monde entier sous la marque « Panasonic » ciblant un style de vie de luxe . Panasonic emploie 330 767 collaborateurs et réalise un chiffre d'affaires de 72 milliards d'euros. Panasonic Europe, avec ses 10 000 collaborateurs, représente l'organisation européenne de Panasonic Corporation.*

PANASONIC EUROPE UTILISE LES SOLUTIONS MIC DEPUIS 2002

La collaboration entre MIC et Panasonic Europe, en vigueur depuis près de 10 ans a conduit à la mise en place de l'une des plus grandes implémentations « in-house » de MIC. Chaque année, de nouvelles solutions et développements spécifiques au client ont été ajoutés et mis en place dans des pays additionnels, se traduisant par la constitution d'une plateforme douanière multinationale pour les affaires européennes de Panasonic.

Chaque implémentation au sein de l'environnement IT de Panasonic s'est effectuée dans le strict respect du modèle de sécurité d'information, l' « Information Security Model » (ISM). Pour de nombreux clients, ce type d'introduction de logiciel est le plus confortable : accès illimité au matériel et au système d'exploitation, le client choisit lui-même d'éventuelles modifications, les données du client se trouvent dans le système, seuls les collaborateurs du client peuvent se connecter au système, etc.

Néanmoins, les solutions « in-house » génèrent des coûts par exemple au niveau du matériel, de l'administration du système, d'actualisation de version du logiciel, etc. qui ne sont pas toujours prévisibles ou calculables précisément. De plus, la disponibilité des ressources doit être planifiée indépendamment de la charge réelle de travail. De nos jours, un véritable luxe dans de nombreux cas. En effet, non seulement Panasonic, mais pratiquement toutes les entreprises ont pour but principal de réduire les coûts au profit de l'optimisation des bénéfices opérationnels.

UNE NOUVELLE STRATÉGIE DE SOLUTION DOUANIÈRE DUE À UN PROJET EUROPÉEN DE CONSOLIDATION D'ENTRÊPÔTS

Petra Herrmann, directrice générale - European Customs Compliance - déclare, « En 2010, un projet d'implémentation d'une nouvelle solution douanière a été lancé, avec pour but de consolider tous les entrepôts européens. En outre, l'installation d'un nouveau centre de distribution était planifiée en République tchèque avec l'objectif de faire des rapports aux autorités douanières nationales. Étant donné que nous ne disposions pas jusqu'à ce moment de solution logicielle douanière tchèque, nous avons mené une enquête à ce sujet. Une première analyse a montré que l'environnement IT existant ne convenait pas : il n'était ni compatible Unicode (une exigence absolue lors de l'utilisation de polices de caractères différentes) ni compatible avec Internet (mais uniquement disponible via un serveur Citrix). La question se posa de déterminer s'il fallait investir dans une solution nouvelle ou existante. Cette dernière option aurait entraîné des coûts non récurrents de mise à jour du serveur vieillissant Citrix et des coûts récurrents pour les mises à jour de logiciels sur trois environnements informatiques ; nous aurions été contraints de continuer à nous charger du respect des changements juridiques et de beaucoup d'autres choses. C'était l'occasion idéale pour un changement d'orientation et donc pour notre nouvelle stratégie d'un système douanier. »

Le système interne d'une part, et le cloud computing ou le «software as a service» (SaaS) d'autre part, ont été analysés de manière approfondie comme solutions possibles, comparant entre autre les coûts d'une reprise du dédoua-

nement existant sur la plate-forme SaaS de MIC avec les coûts de l'extension de la solution « in-house ». Le coût réel des cinq dernières années a servi de base pour les coûts prévisionnels de la solution « in-house » avec le système de test, de développement et de production pour les cinq prochaines années. Le résultat était évident et soutenait clairement MIC SaaS.

« Ce résultat correspondait à notre stratégie IT, étant donné que le cloud computing / SaaS avait été évalué positivement par notre direction informatique. » explique Petra Herrmann.

UN DES PLUS GRANDS DÉFIS : LES EXIGENCES DE SÉCURITÉ ÉLEVÉES

Les préoccupations relatives aux problèmes de sécurité du cloud computing étaient élevées, et il n'était donc pas surprenant que la solution SaaS de MIC ait dû passer par un processus d'approbation. La réglementation ISM (« Gestion de la sécurité de l'information ») de Panasonic s'est avérée être très stricte et a représenté un défi majeur pour le projet.

Berthold Sunke, GM / IT Planning & Architecture, a expliqué, « Selon nos règles strictes d'ISM, il faut que toutes les solutions ainsi que les données requises restent sous notre contrôle. Les données de Panasonic sur la plate-forme MIC-SaaS doivent être complètement séparées des données d'autres clients. En outre, l'application peut uniquement être accessible via une connexion VPN sécurisée aux postes de travail enregistrés de Panasonic (PC, ordinateurs portables, etc.), mais pas du tout pour les dispositifs personnels. Cela devait être reconnu et prouvé par MIC et le partenaire d'hébergement, Telekom Austria. »

Tous les participants ont relevé ce défi avec beaucoup d'engagement. MIC et Telekom Austria se sont engagés à respecter les règles d'ISM et d'audit de Panasonic. La norme ISO 27001 et la certification SAS 70 II de Telekom Austria qui présentent déjà un standard de sécurité élevé, se sont avérées être un grand avantage.

« Panasonic IT, MIC et Telekom Austria – nous avons tous travaillé dur à la mise en œuvre, et notre bonne relation de coopération a facilité beaucoup de choses. Chacun s'est efforcé de rester compréhensif au cours des débats ouverts sur les exigences communes et de prendre en compte la situation dans son ensemble pour trouver une solution consensuelle. Ainsi, l'équipe du projet a finalement pu fournir les preuves nécessaires, et nous avons reçu le feu vert de notre département de conformité », explique Berthold Sunke.

UNE PÉRIODE CHARGÉE

Les concepts ont non seulement dû être validés par le conseil d'administration, mais ils ont également dû être développés en détail et mis en œuvre en conséquence. Les aspects de sécurité et les exigences relatives à l'intégration de données et des processus ont constitué une fois de plus les thèmes les plus exigeants :

- Intégration de tous les utilisateurs dans le concept de sécurité défini
- Préparation de la migration des données de plusieurs gigaoctets des systèmes de Panasonic à l'environnement SaaS de MIC qui s'est avéré être beaucoup plus complexe que prévu au départ par les deux parties et qui a donc représenté la majorité des tests
- Implémentation d'un nombre limité - par rapport à la précédente installation « in-house » - de développements et ajustements spécifiques aux clients du nouvel environnement
- Mise en place d'interfaces bidirectionnelles entre les environnements SAP de Panasonic et SaaS de MIC
- Formation et éducation de tous les utilisateurs
- Tests de logiciels étendus et répétés

LE GRAND PAS

En avril 2011, tout était prêt pour le grand « déménagement ». Il fallait dupliquer près de 50 Go de données à partir de l'ancien système vers le nouveau environnement SaaS de MIC, rediriger les interfaces SAP et les utilisateurs et mettre les anciens systèmes hors ligne.

Petra Herrmann a expliqué, « La migration s'est bien déroulée grâce à notre préparation minutieuse et à l'excellent soutien de toutes les parties prenantes. Nous avons un « plan B » pour toutes les difficultés éventuelles, mais nous n'avons jamais dû y recourir. »

LES AVANTAGES DE LA SOLUTION MIC-SAAS SELON PETRA HERRMANN ET BERTHOLD SUNKE :
<ul style="list-style-type: none">• « La disponibilité et la stabilité du système se sont améliorées. »• « Les ressources informatiques et les coûts d'exploitation ont pu être réduits parce que nous ne devons plus prendre soin de l'infrastructure et des modifications législatives – cela est pris en charge par le modèle unique de maintenance de MIC qui effectue les modifications de la législation douanière telles que prescrites par les autorités douanières nationales à temps »• « Nous avons amélioré la sensibilisation et la transparence de notre dédouanement, ainsi que notre planification budgétaire. Le modèle SaaS de MIC simplifie fortement la répartition des coûts d'exploitation et de transaction entre les différentes sections. »• « La solution SaaS de MIC permet un dédouanement global. Elle est très flexible et peut facilement être mise en place dans d'autres pays. »

Petra Herrmann continue, « Outre les avantages, il faut mentionner que le choix pour une solution SaaS dans un environnement informatique commun avec d'autres clients de MIC nécessite une certaine volonté de compromis, par exemple, quant à la moindre flexibilité auprès des temps d'installation et de maintenance et aux restrictions en ce qui concerne des implémentations spécifiques au client. En général, toutefois, les avantages l'emportent. »

PLANS POUR L'AVENIR DE PANASONIC & MIC

MIC SaaS est actuellement utilisé par 16 succursales européennes de Panasonic. Il est non seulement possible de mettre en œuvre le système dans d'autres pays, mais aussi de l'utiliser dans les sociétés Panasonic qui n'utilisent pas le système SAP pour gérer leurs processus.

Petra Herrmann conclut : « À l'avenir, nous voulons offrir la solution SaaS de MIC également aux succursales de Panasonic qui ne disposent pas d'un système SAP car elle peut être connectée à tous les systèmes ERP. Dans les pays en dehors de l'UE, nous voulons utiliser le « Système de classification centrale » (CCS) de MIC afin d'harmoniser notre classification douanière. »

PANASONIC

Panasonic Corporation produit et commercialise dans le monde entier une gamme très variée de produits sous la marque « Panasonic » ciblant un style de vie de luxe . Depuis des décennies, l'entreprise compte parmi fabricants de produits électroniques les plus grands et les plus prospères au monde.

Les secteurs d'activité se divisent en trois entreprises principales, opérées par 16 filiales et des sections séparées pour la production, les ventes, la recherche et le développement. Grâce à cette spécialisation, l'expertise existante peut être utilisée à l'avantage de tous les produits. Panasonic a investi environ 6,6% des ventes mondiales dans la recherche et le développement au cours de l'exercice précédent. Dû à ses produits innovants, Panasonic est la deuxième plus grande entreprise en termes des demandes de brevets dans le monde entier.

Outre l'électronique grand public, Panasonic Corporation fabrique et commercialise une gamme de solutions « business-to-business » dans les domaines de la gestion de l'énergie, de la climatisation, de la gestion de la sécurité, de la santé, de l'automobile, de l'avionique et de divers autres domaines.

Panasonic Corporation se compose de plus de 634 entreprises avec 330 767 collaborateurs dans le monde entier et a obtenu un chiffre d'affaires de plus de 72 milliards d'euros. (chiffres du 31 mars 2012) **www.panasonic.eu**

MIC CUSTOMS SOLUTIONS

MIC est le leader mondial des solutions douanières globales et s'engage dans le développement, l'implémentation et le support des logiciels de solutions douanières. MIC se spécialise dans les solutions intégrées, dans le respect des obligations juridiques régionales et nationales. Le logiciel de MIC aide les petites et les grandes entreprises à grandir, à rester en conformité et à demeurer compétitives globalement. Actuellement, le logiciel douanier de MIC est utilisé par plus de 700 clients, dans plus de 45 pays, sur les cinq continents.

MIC offre à ses clients une gamme de produits logiciels de très haute qualité et facile d'utilisation, constamment améliorée et développée. Par conséquent, MIC peut garantir à ses clients des processus douaniers efficaces et la conformité aux exigences légales, résultant dans un amortissement rapide des investissements de ses clients dans ses systèmes. **www.mic-cust.com**

* chiffres datant du 31 mars 2012