

## **La multinationale NESTI est le leader mondial de l'agroalimentaire**

### **Le secteur d'activité**

L'industrie agroalimentaire est un secteur très lucratif dans lequel l'innovation et le marketing sont très développés, Afin de ce développer très rapidement les fusions acquisitions sont nombreuses. Les créations de différentes structures (une par marque) ces dernières années ont donné naissance à des entités gigantesques au sein desquelles le travail est longtemps resté organisé selon les anciennes structures.

Des scandales récents autour de la traçabilité des viandes ont fait s'élever des voix contre une partie de l'activité : la viande de cheval est vendue en lieu et place de viande de veau ou boeuf.

### **L'entreprise**

L'entreprise NESTI est créée par M.NESTI épicier dans une ville des vallons alpins en 1883. Très avangardiste sur son temps il comprit que l'acquisition de ses concurrents (de trois petits structures) lui donnerai la possibilité de développer son entreprise.

Effectivement il ne voyait pas ces acquisitions comme une hausse proportionnelle de son CA et de son bénéfice mais une possibilité de développer une nouvelle méthodologie commerciale.

Avant, deux entreprises avec X € de CA et Y € de bénéfices chacune.

Quand on les faisait fusionner donnaient 2X € de CA et 2Y de bénéfices.

Lui considérait que ces deux entreprises représentaient plutôt la possibilité d'acheter de plus grandes quantités pour produire des produits différents pour le consommateur mais toujours avec les mêmes structures, tout en augmentant la couverture géographique de la distribution.

Il crée la première étude « marketing - sociale » au monde, vendant des produits selon les classes sociales et particularisme régionale.

En 1888, il créa la première place de marché mondiale dans l'achat de matières premières alimentaires à destination exclusive de ses points de vente.

### **De nos jours**

À force de fusion-acquisitions, l'entreprise couvre la totalité de la population mondiale. Répondant aux besoins spécifiques de chaque population :

en afrique du lait en poudre via le Nigéria

en europe des produits bio via Tribilli en France, ...

Mais la mondialisation fait que les goûts et les demandes s'uniformisent ce qui demande une réorganisation et surtout une baisse des bénéfices.

Donc la société NESTI qui veut rester toujours avangardiste veut répondre aux nouvelles tendances du « do it your self » et s'ouvrir de nouveaux marchés.

Effectivement la crise économique et l'évolution des mentalités à vouloir mieux maitriser un monde qui semble leur échapper, fait que l'on a transposé le concept « de faire soi même » à celui de l'alimentation.

Ainsi on voit fleurir les émissions de cuisine et cours particuliers.

### **Stratégie**

La société veut développer un premier site web de vente de recettes de cuisines.

Ce site permettra de fédérer une communauté, gérée bien sur par un community manager, qui pourra ainsi définir les tendances et permettra à la société NESTI de diriger les consommateurs vers tel produit et de toujours avoir un temps d'avance sur ces concurrents.

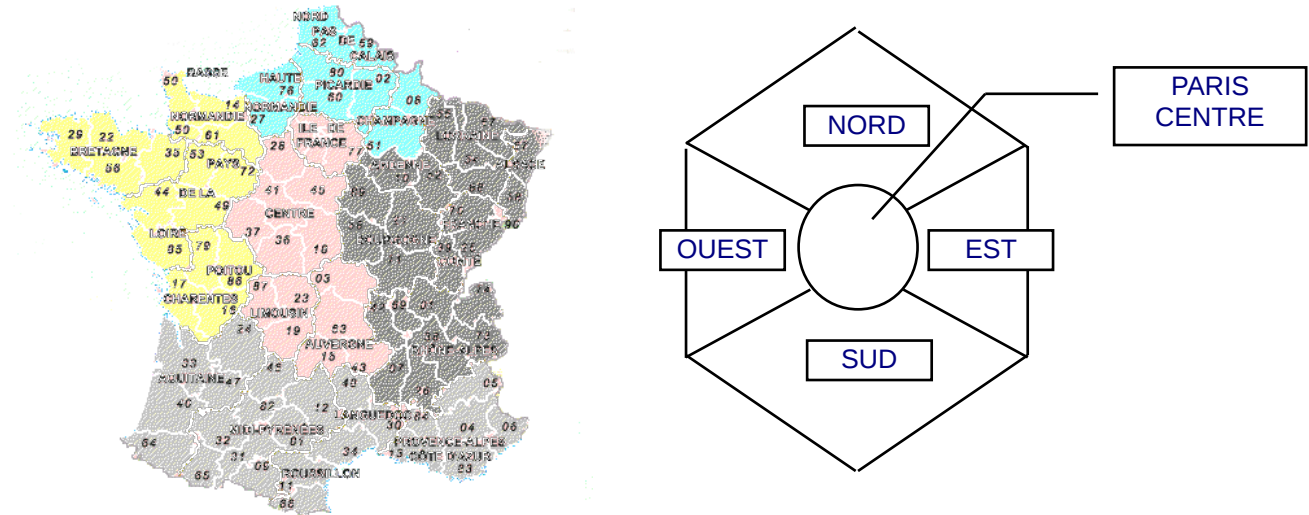
### *La France a été choisie comme plateforme de bêta test.*

#### **Réorganisation**

Une conséquence de ces fusion, est la recherche d'une optimisation de l'activité du groupe ainsi constitué en réalisant des économies d'échelle dans la production et la distribution des produits (en passant par une nécessaire restructuration et vague de licenciement), tout en prenant le meilleur des usines de productions sur les produits concurrents.

L'entreprise compte 480 commerciaux en France métropolitaine (Corse comprise), et 60 dans les départements et territoires d'outre-mer. Les territoires sont répartis en 6 secteurs géographiques (Paris-Centre, Sud, Nord, Ouest, Est, DTOM Caraïbes-Amériques, DTOM Asie-Afrique).

Une vision partielle de cette organisation est présentée ci-dessous.



*Après deux années de réorganisations internes, tant au niveau du personnel que du fonctionnement administratif, l'entreprise NESTI souhaite moderniser l'activité commerciale qui mieux qu'un commerciale pour faire VRP pour de nouvelles tendances.*

VRP, qui signifie Voyageur Représentant Placier, est un salarié chargé de démarcher des clients et de vendre des produits ou des services pour une ou plusieurs entreprises.

### **Description du Système Informatique**

**Le système informatique**

Sur le site parisien, toutes les fonctions administratives (gestion des ressources humaines, comptabilité, direction, commerciale, etc.) sont présentes. On trouve en outre un service *labo-recherche*, le service juridique et le service communication.

La salle serveur (salle blanche) occupe le 6ème étage du bâtiment et les accès y sont restreints (étage accessible par ascenseur à l'aide d'une clé sécurisée, portes d'accès par escalier munies d'un lecteur de badge, sas d'entrée avec gardien présent 24h/24).

Les serveurs assurent les fonctions de base du réseau (DHCP, DNS, Annuaire et gestion centralisée des environnements) et les fonctions de communication (Intranet, Messagerie, Agenda partagé, etc.).

On trouve aussi de nombreuses applications métier (base d'information des ingrédients, serveurs dédiés à la recherche, base de données des produits, base de données des licences d'exploitation pharmaceutique, etc.) et les fonctions plus génériques de toute entreprise (Progiciel de Gestion Intégré avec ses modules RH, CRM, etc.).

Un nombre croissant de serveurs est virtualisé.

Constitué autour de VLAN, le réseau segmente les services de manière à fluidifier le trafic.

Les données de l'entreprises sont considérées comme stratégiques et ne peuvent tolérer ni fuite, ni destruction. L'ensemble des informations est répliqué quotidiennement aux Etats-Unis par un lien dédié. Toutes les fonctions de redondances (RAID, alimentation, lien réseau redondant, Spanning-tree, clustering, etc.) sont mises en œuvre pour assurer une tolérance aux pannes maximale.

**La gestion informatique**

La DSI (Direction des Services Informatiques) est une entité importante de la structure Europe qui participe aux choix stratégiques.

Pour le nouveau PDG, qui occupait le siège parisien avant la fusion, l'outil informatique et l'utilisation d'outils décisionnels pour améliorer la vision et la planification de l'activité ont toujours fait partie de la politique maison, en particulier pour ce qui concerne la partie recherche, production, communication et juridique.

***La partie commerciale a été le parent pauvre de cette informatisation, les VRP étant vus comme des acteurs distants autonomes. La DSI a convaincu l'entreprise que l'intégration des données fournies par cette partie aura un impact important sur l'ensemble de l'activité.***

**L'équipement**

L'informatique est fortement répandue sur le site. Chaque employé est équipé d'un poste fixe relié au système central. On dénombre ainsi plus de 350 équipements terminaux et un nombre de serveurs physiques conséquent (45 en 2012) sur lesquels tournent plus de 100 serveurs virtuels.

On trouve aussi des stations de travail plus puissantes dans la partie *labo-recherche*, et une multitude d'ordinateurs portables (personnels de direction, service informatique, services commerciaux, etc.).

Les visiteurs reçoivent une indemnité bisannuelle pour s'équiper en informatique ou une dotation en équipement. Il n'y a pas à l'heure actuelle d'uniformisation des machines ni du mode de fonctionnement

*Chaque employé de l'entreprise a une adresse de messagerie de la forme nomUtilisateur@nesti.com. Les anciennes adresses de chaque laboratoire ont été définitivement fermées au 1er janvier 2011.*

### Répartition des services

Chaque étage dispose d'une baie de brassage qui le relie par une fibre à la baie centrale de la salle serveurs.

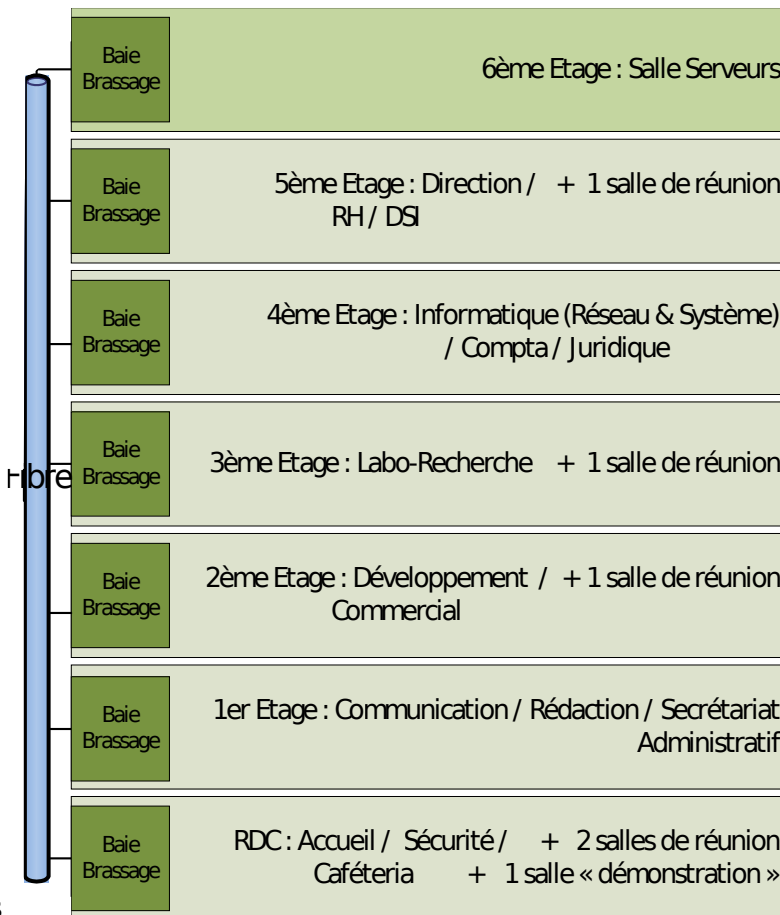
Toutes les salles de réunion sont équipées d'un point d'accès Wifi positionné par défaut dans le VLAN "Visiteurs" qui autorise uniquement un accès Internet.

Les portables connectés en wifi à ce point d'accès reçoivent ainsi une adresse IP et n'ont, par conséquent accès qu'aux services DHCP et DNS.

Le point d'accès peut être configuré à la demande pour être raccordé à un VLAN présent au niveau de l'étage.

Chaque salle de réunion dispose d'un vidéoprojecteur, d'enceintes et d'un tableau numérique interactif.

La salle "Démonstration" est destinée à l'accueil des VRP et des partenaires commerciaux. Elle dispose de laboratoire (terme pour définir une cuisine où l'on met au point les recettes), en plus d'une salle de réunion.



### Segmentation

L'organisation des VLAN et de l'adressage IP est la suivante :

N° VLAN	Service(s)	Adressage IP
10	Réseau & Système	192.168.10.0/24
20	Direction / DSI	192.168.20.0/24
30	RH / Compta / Juridique / Secrétariat Administratif	192.168.30.0/24
40	Communication / Rédaction	192.168.40.0/24
50	Développement	192.168.50.0/24
60	Commercial	192.168.60.0/24
70	Labo-Recherche	192.168.70.0/24

100	Accueil	192.168.100.0/24
150	Visiteurs	192.168.150.0/24
200	Démonstration	192.168.200.0/24
300	Serveurs	172.16.0.0/17
400	Sortie	172.18.0.0/30

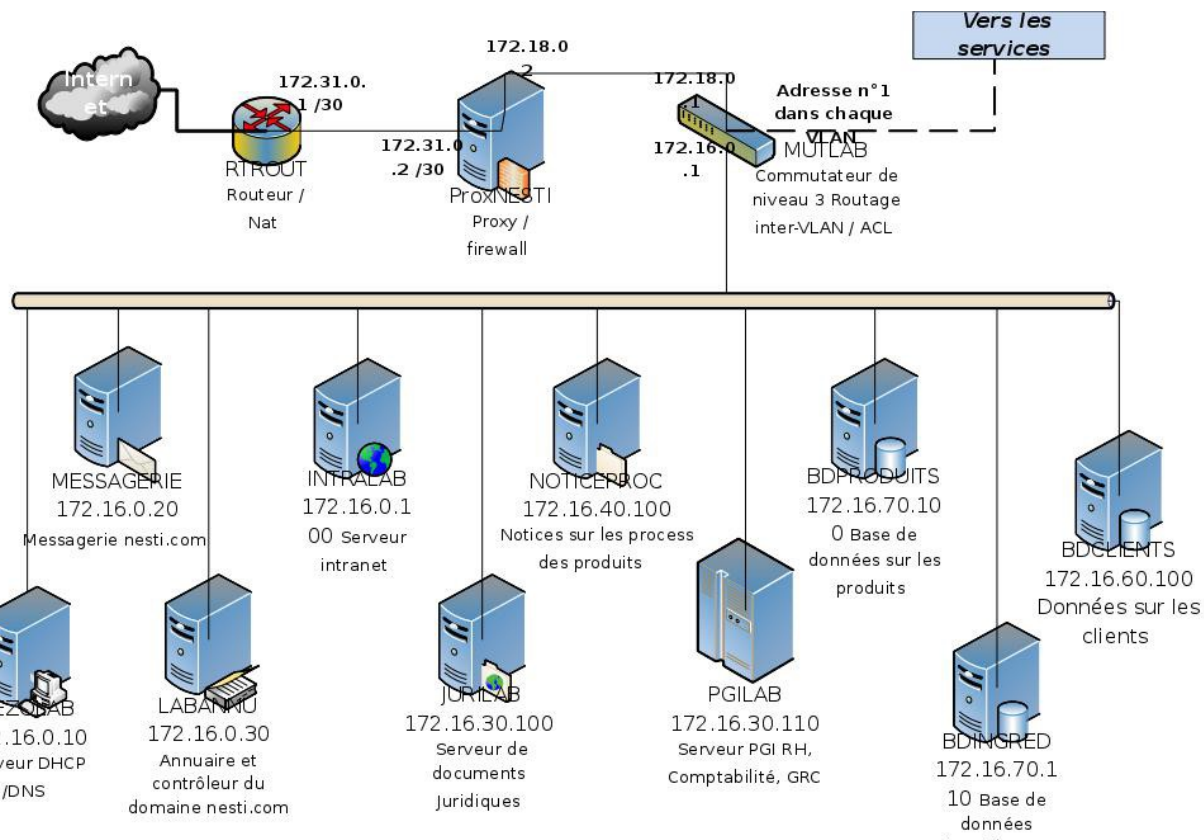
Les règles actuelles concernant les vlans sont les suivantes :

- chaque vlan (sauf le vlan visiteur) peut uniquement accéder (quel que soit le protocole) aux vlans "Serveurs" et "Sortie";

*le vlan "Visiteurs" peut uniquement interroger les serveur DNS et DHCP et sortir sur internet .*

### **Salle serveur et connexion internet**

L'organisation des serveurs est la suivante. Il n'est pas précisé si les serveurs sont virtualisés ou non. Seuls les serveurs principaux sont présentés, les redondances n'apparaissent pas.



La base de données du serveur BDINGRED est achetée périodiquement auprès d'organismes extérieurs et tenues à jour par les employés entre deux achats.

Le commutateur MUTLAB assure un fonctionnement de niveau 3. À ce titre, il réalise un routage inter-vlan en limitant les communications grâce à des listes de contrôles d'accès (ACL).

Le serveur de messagerie et l'intranet sont limités à un usage interne au site parisien. Des services externalisés (relai de messagerie auprès de l'opérateur et recopie d'une partie du serveur intranet sur le serveur Web hébergé chez un prestataire) permettent aux VRP d'utiliser la messagerie de l'entreprise et d'avoir accès aux principales informations de l'intranet (Comité d'entreprise, circulaires importantes, stratégie de l'entreprise, comptes rendus de CA, etc.).

La messagerie publique @nesti.com est hébergée aux États-Unis.

## Domaine d'étude