

LOGICIELS SCM : SONT-ILS A LA HAUTEUR DES ENJEUX?

*Réalisé par Dominique Dupuis
Directrice de la Recherche, le CXP*

Avec la participation de



Et en partenariat avec



SOMMAIRE

1 - INTRODUCTION	3
2 - EN SYNTHÈSE	4
3 - MÉTHODOLOGIE & RÉPONDANTS	5
4 - L'ACTIVITÉ LOGISTIQUE DES RÉPONDANTS	6
Une externalisation partielle de la logistique	6
Une logistique généralement internationale	7
Une activité e-commerce significative	7
Une logistique plutôt crosscanal	8
5 - ANALYSE DÉTAILLÉE	9
Les enjeux	9
L'impact de l'évolution des modes de consommation	12
Les enjeux liés aux réglementations	13
Le Système d'Information Supply Chain	14
Le Système d'Information est-il à la hauteur ?	17
La collaboration	20
Les projets d'investissement	22
6 - CONCLUSION	26

1 - INTRODUCTION

Dans un monde en mouvement, la chaîne logistique doit s'adapter et relever sans cesse de nouveaux challenges. Un grand nombre de facteurs sont pris en compte tant dans les décisions d'organisation logistique que de sa gestion opérationnelle : l'évolution des sources d'approvisionnement, la volatilité des marchés, l'évolution des modes de consommation et des exigences des consommateurs, l'évolution des réglementations, etc.

Sur la base des solutions éprouvées qui sont disponibles sur le marché, les entreprises ont construit un système d'information considéré comme mature. Les solutions actuellement en place, répondent-elles aux besoins d'évolution qui se font jour et permettent-elles l'agilité requise ? Bref sont-elles à la hauteur des enjeux auxquelles les entreprises doivent faire face ?

Ce document présente les résultats de l'enquête « *Logiciels de Supply Chain Management : sont-ils à la hauteur des enjeux ?* » menée en 2014 par le CXP et Supply Chain Magazine.

2 - EN SYNTHÈSE

1

LA CONTRIBUTION DU SI
AUX OBJECTIFS DE LA SC

Pour **83%** des répondants, la contribution
du SI est importante voire essentielle

48% ont un budget à la hausse pour le
déploiement de nouveaux logiciels

91% jugent le **SaaS** pertinent pour les
solutions collaboratives, **76%** pour les TMS

2

ÊTRE PLUS AGILE
MIEUX COLLABORER

33% sont équipés d'une solution de **pilotage et
supervision des flux** et **83%** sont satisfaits des
services rendus

Les répondants équipés de **solutions collaboratives** sont
deux fois plus nombreux à être satisfaisante de la

collaboration

3

RÉDUIRE LES
COÛTS

C'est stratégique pour **53%** des répondants

64% sont équipés d'une **solution BI** pour les mesurer

4

OPTIMISER LES
ENTREPÔTS

C'est important voire **stratégique** pour **86%** des répondants

70% sont équipés d'un **WMS**

67% sont satisfaits des services rendus par leur WMS

5

TRACER LES
PRODUITS

Pour **56%** des répondants, l'une au moins de ces **règlementations**
est importante ou stratégique :

- l'information du consommateur final,
- l'affichage environnemental des produits de grande consommation,
- la réglementation REACH.

6

DES ENJEUX
SPÉCIFIQUES

Les industriels : la **planification** pour optimiser.

Les distributeurs : faire face à la **digitalisation** de la société.

3 - MÉTHODOLOGIE & RÉPONDANTS

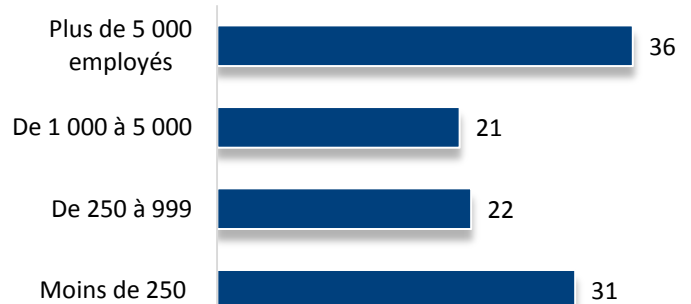
L'enquête « *Logiciels de Supply Chain Management : sont-ils à la hauteur des enjeux ?* » a été réalisée entre avril et mai 2014 auprès d'entreprises utilisatrices, sur la base d'un questionnaire en ligne. Les thèmes abordés étaient les suivants :

- Les caractéristiques logistiques de leur activité : gestion de flux d'import / export, logistique e-commerce, externalisation des opérations logistiques,
- Enjeux liés à la gestion de la Supply Chain,
- La collaboration : types de collaboration mise en place, niveau de satisfaction, difficultés rencontrées,
- Le Système d'Information Supply Chain : composition, satisfaction quant aux services rendus,
- Adoption et projets quant au SaaS,
- Evolution du budget et de ses composantes.

Le questionnaire a recueilli 110 réponses validées après nettoyage des données.

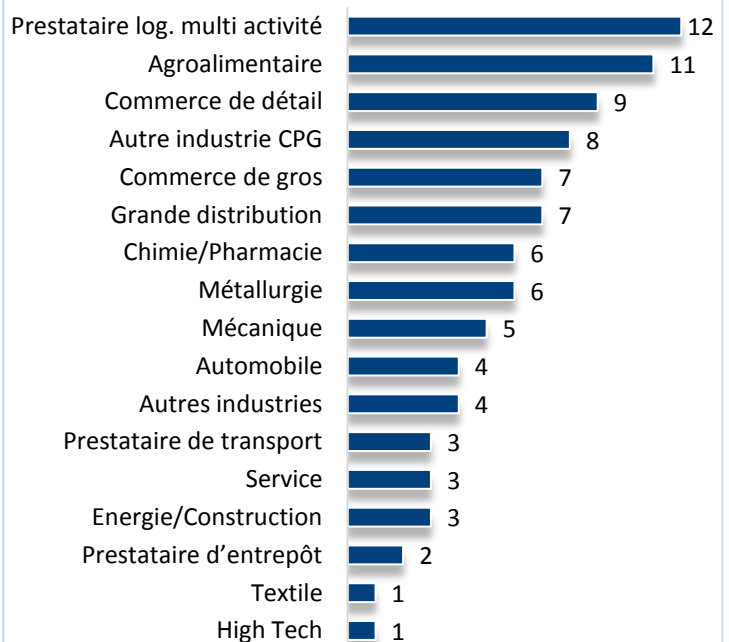
Les entreprises interrogées sont de tailles diverses. Leur répartition a permis pour certaines questions d'identifier des réponses significativement différentes selon ce critère.

Répartition par taille d'entreprises (n=110)

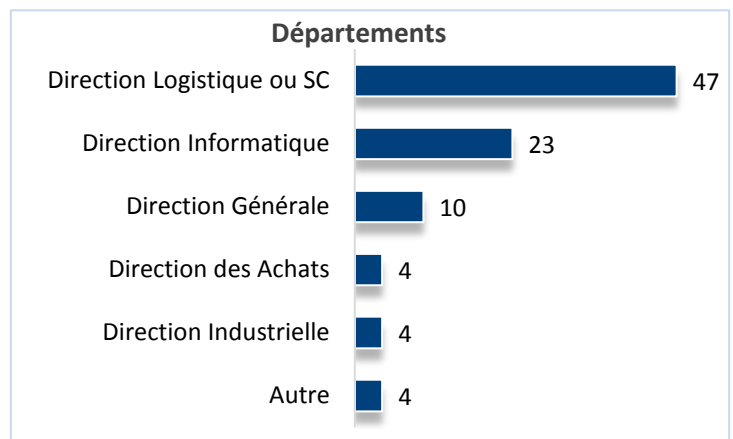


De nombreux secteurs d'activité sont représentés parmi les répondants, illustrant une grande variété de contextes.

Secteurs d'activité

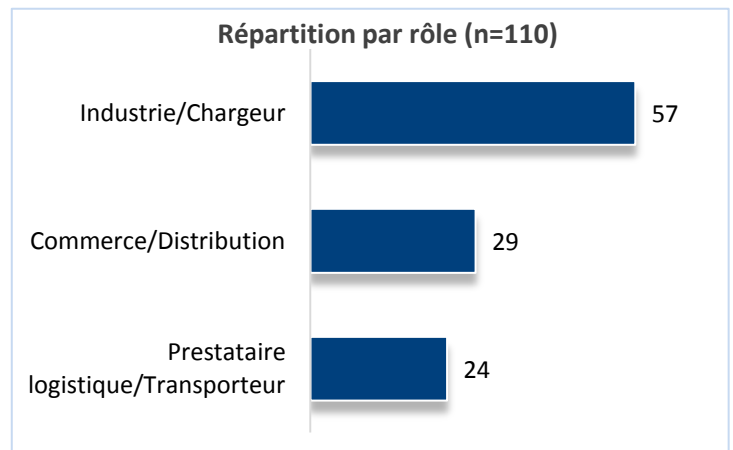


Enfin, une proportion importante des répondants travaillent pour la direction logistique ou Supply Chain. Les métiers, incluant les achats, la direction industrielle et la Direction Générale, représentent une large majorité.



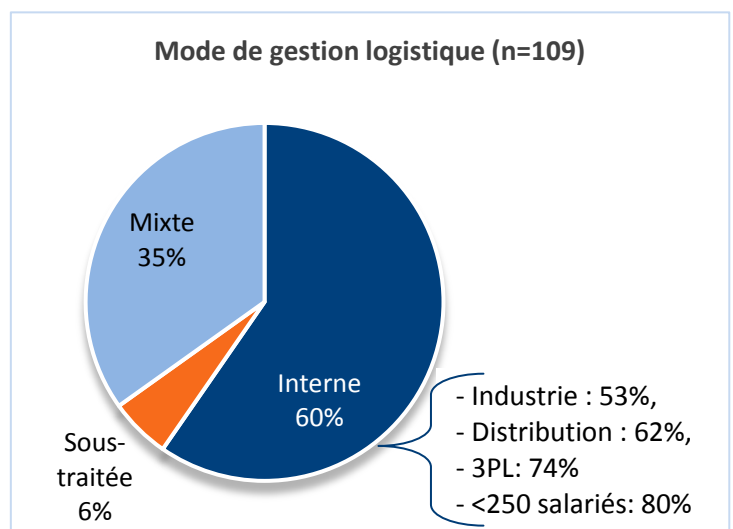
4 - L'ACTIVITÉ LOGISTIQUE DES RÉPONDANTS

Au-delà des secteurs d'activité très divers, chaque répondant a indiqué son rôle dans la chaîne logistique. Les chargeurs industriels sont les plus représentés mais les distributeurs et les logisticiens sont également présents et les réponses, analysées pour chacun des rôles montreront que la vision ou la situation de ces différents acteurs sont parfois très différentes.



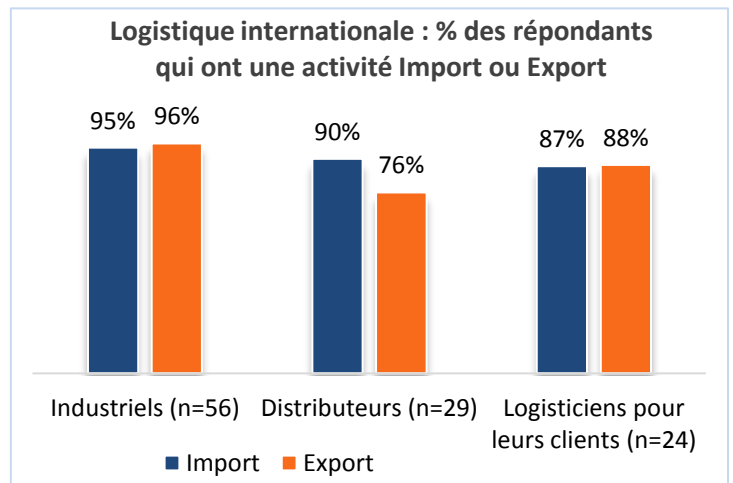
UNE EXTERNALISATION PARTIELLE DE LA LOGISTIQUE

On voit dans le graphique ci-contre que les entreprises sont très peu nombreuses (6%) à avoir sous-traité entièrement leurs opérations logistiques, elles sont même très nombreuses (60%) à ne rien sous-traiter. Une situation qui est particulièrement vraie pour les logisticiens qui, pour les trois-quarts (74%) gèrent toutes leurs opérations en interne, les industriels ayant une plus forte propension à la sous-traitance totale ou partielle (47%).



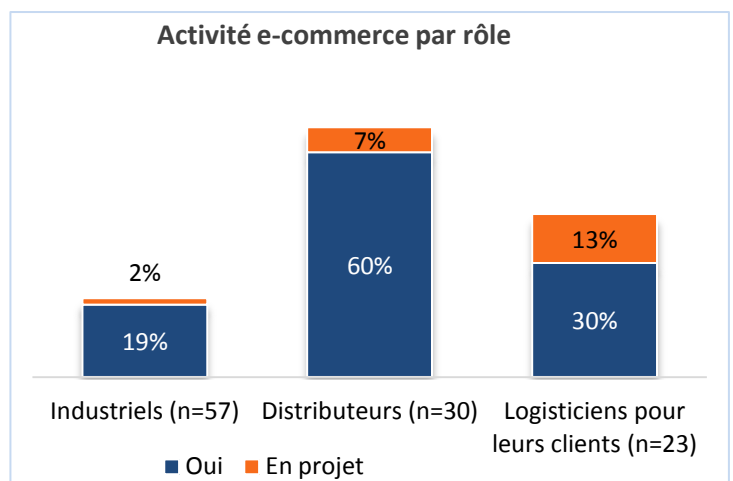
UNE LOGISTIQUE GENERALEMENT INTERNATIONALE

Une très large proportion des répondants gère une logistique internationale pour des activités d'export et d'import. Même s'ils sont moins concernés que les industriels, plus des trois-quarts (76%) des distributeurs ont déclaré gérer une activité d'exportation.

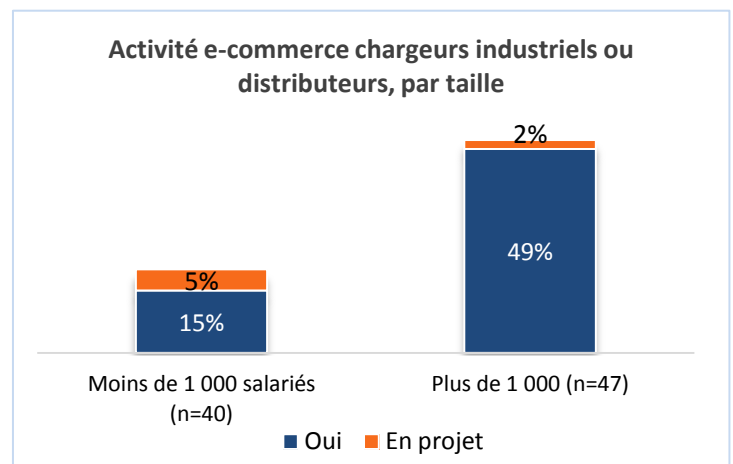


UNE ACTIVITE E-COMMERCE SIGNIFICATIVE

Le e-commerce est bien sûr porté surtout par les distributeurs (60% d'entre eux ont une activité d'e-commerce) mais 19% des répondants industriels sont également concernés. Les logisticiens sont quant à eux 30% à gérer des flux logistiques d'e-commerce pour leurs clients et surtout ils sont 13% à avoir des projets dans ce domaine, indiquant ainsi des demandes de leurs clients de les accompagner dans cette évolution.

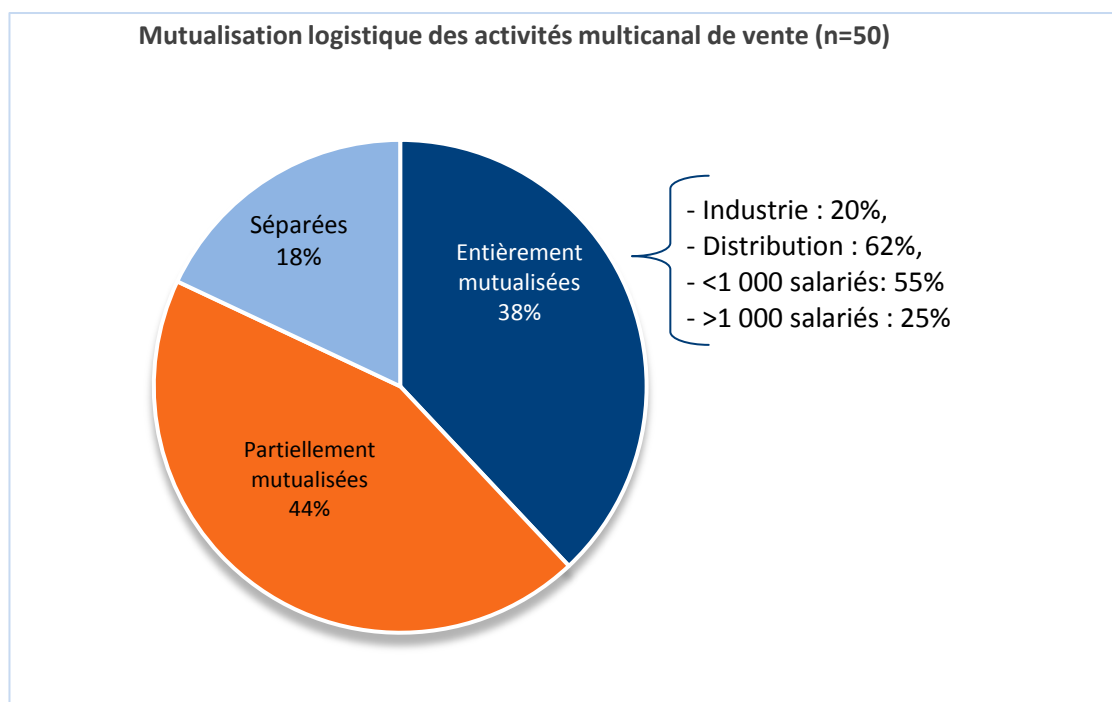


Cette activité e-commerce dans notre panel est plus beaucoup développée dans les entreprises de taille importante, de plus de 1 000 salariés (49% contre 15%).



UNE LOGISTIQUE PLUTOT CROSSCANAL

La question posée aux entreprises qui gèrent plusieurs canaux de vente visait à savoir comment les opérations logistiques de ces activités commerciales différentes sont gérées. On voit ci-contre qu'une faible proportion des répondants (18%) gère ces opérations de façon séparée. Inversement, la mutualisation complète de ces opérations concerne 38% des répondants, de façon plus significative les distributeurs (62%) et les entreprises de moins de 1 000 salariés (55%) alors que les industriels et les entreprises de plus de 1 000 salariés sont beaucoup moins nombreux à avoir entièrement mutualisé les opérations. *La mutualisation apparaît ainsi comme assez largement pratiquée, notamment lorsque les volumes sur chacun des canaux ne permettent pas d'atteindre la masse critique nécessaire.*



5 - ANALYSE DÉTAILLÉE

LES ENJEUX

Quatre enjeux sont identifiés comme importants au niveau stratégique par plus de 80% des acteurs quel que soit leur rôle dans la chaîne logistique. Deux d'entre eux sont « classiques » et perdureront sans doute dans le temps : l'optimisation des entrepôts (stratégique pour 71% des logisticiens) et la réduction des coûts (stratégique pour 69% des distributeurs). L'importance donnée aux deux autres est plus récente : l'agilité de la Supply Chain (importante pour 89% des répondants) et la réduction des délais de mise à disposition des produits au client final.

Selon les rôles, les enjeux sont par ailleurs, assez différenciés. Les industriels indiquent une problématique de planification pour optimiser. Les distributeurs pointent la nécessité de garantir des performances économiques mais aussi de faire face à la digitalisation de la société. Les logisticiens enfin ont un enjeu de performance opérationnelle et de réponse aux exigences de leurs clients.

Chaque répondant a indiqué, parmi une liste proposée d'enjeux, le niveau d'importance que chacun revêt pour son entreprise, sur une échelle de 0 à 3 : n'est pas important, est peu important, est important, constitue une problématique stratégique pour notre entreprise.

Dans le tableau ci-dessous, et pour chacun des rôles, le drapeau  permet d'identifier les enjeux qui ont été déclarés stratégiques par plus de 50% des répondants tandis que le caractère  permet de repérer les enjeux qui ont été déclarés importants ou stratégiques par plus de 80% des répondants (et stratégique par moins de 50% des répondants).

On voit que quatre enjeux concernent les trois rôles selon ces critères :

	Industriels	Distributeurs	Logisticiens
L'optimisation de la gestion des entrepôts			
La réduction des coûts Supply Chain			
L'agilité de notre Supply Chain			
La réduction des délais de mise à disposition des produits au client final			

Plus précisément les chiffres qui caractérisent ces quatre premiers enjeux sont les suivants :

	Industriels Imp. / Strat.	Distributeurs Imp. / Strat.	Logisticiens Imp. / Strat.	Global Imp. / Strat.
L'optimisation de la gestion des entrepôts	54% / 29%	43% / 50%	21% / 71%	43% / 43%
La réduction des coûts Supply Chain	33% / 50%	31% / 69%	42% / 42%	35% / 53%
L'agilité de notre Supply Chain	56% / 29%	68% / 25%	36% / 59%	55% / 34%
La réduction des délais de mise à disposition des produits au client final	36% / 46%	38% / 55%	42% / 46%	37% / 49%

Ces 4 enjeux mobilisent les trois rôles même si par ailleurs, chacun des rôles peut avoir un ou plusieurs enjeux qui lui sont propres. Ces quatre enjeux sont des enjeux « classiques » qui perdureront sans doute dans le temps : l'optimisation des entrepôts et la réduction des coûts et des enjeux plus nouveaux en tous cas pour l'importance accordée par un très grand nombre d'acteurs : l'agilité et la réduction des délais.

Par ailleurs, chacun des rôles a des enjeux spécifiques :

- les industriels : l'optimisation de la planification de la demande,
- les distributeurs : la réduction des ruptures de stock et l'évolution des modes de consommation,
- les logisticiens : l'optimisation des opérations de transport et l'évolution des réglementations.

	Industriels	Distributeurs	Logisticiens
La réduction des ruptures de stock	✓	🚩	
L'optimisation de la planification de la demande	🚩	✓	
L'optimisation des opérations de transport		✓	🚩
La synchronisation entre les différents intervenants de la chaîne logistique au sein de l'entreprise	✓	✓	
Répondre à l'évolution des modes de consommation/de distribution		🚩	
Le respect des réglementations			🚩
La gestion des risques Supply Chain			
Le développement durable			

Si on regarde par rôle, le top 4 des enjeux les plus stratégiques recoupe les quatre enjeux communs pour moitié.

Pour les industriels, arrive en premier **l'optimisation de la planification de la demande** puis

- la réduction des ruptures de stock,
- *la réduction des coûts Supply Chain (enjeu commun),*
- *la réduction des délais de mise à disposition des produits au client final (enjeu commun).*

Le regroupement de l'optimisation de la planification de la demande avec les trois autres items est ici intéressant : la planification de la demande n'est évidemment pas un objectif en soi et ces résultats nous invitent à faire un lien et à considérer que l'objectif recherché via l'optimisation de la planification de la demande concerne les stocks et les coûts, ce qui est logique. Doit-on ici étendre ce lien à la réduction des délais ?

Pour les distributeurs, arrive en premier **la réduction des ruptures de stock** puis

- *la réduction des coûts Supply Chain (enjeu commun),*
- répondre à l'évolution des modes de consommation/de distribution,
- *la réduction des délais de mise à disposition des produits au client final (enjeu commun).*

Pour les distributeurs, deux sous-groupes apparaissent. Le premier concerne la performance économique de la Supply Chain et le second marque l'impact de la digitalisation de la société qui affecte bien sûr d'abord les distributeurs. Cette dernière se traduit par une évolution des modes de consommation via le web et les équipements mobiles, et entraîne une accélération du temps ou plus précisément une demande de réduction des temps entre le désir d'achat et la mise à disposition du produit acheté. Amazon a même annoncé le projet d'acheminer un colis avant même que l'acheteur ait confirmé sa commande. Une annonce qui, même si elle s'avère n'être qu'un coup de pub, en dit tout de même long sur les enjeux actuels.

Pour les prestataires logistiques, arrive en premier **l'optimisation de la gestion des entrepôts (enjeu commun)**

- *l'agilité de notre Supply Chain (enjeu commun),*
- l'optimisation des opérations de transport,
- le respect des réglementations.

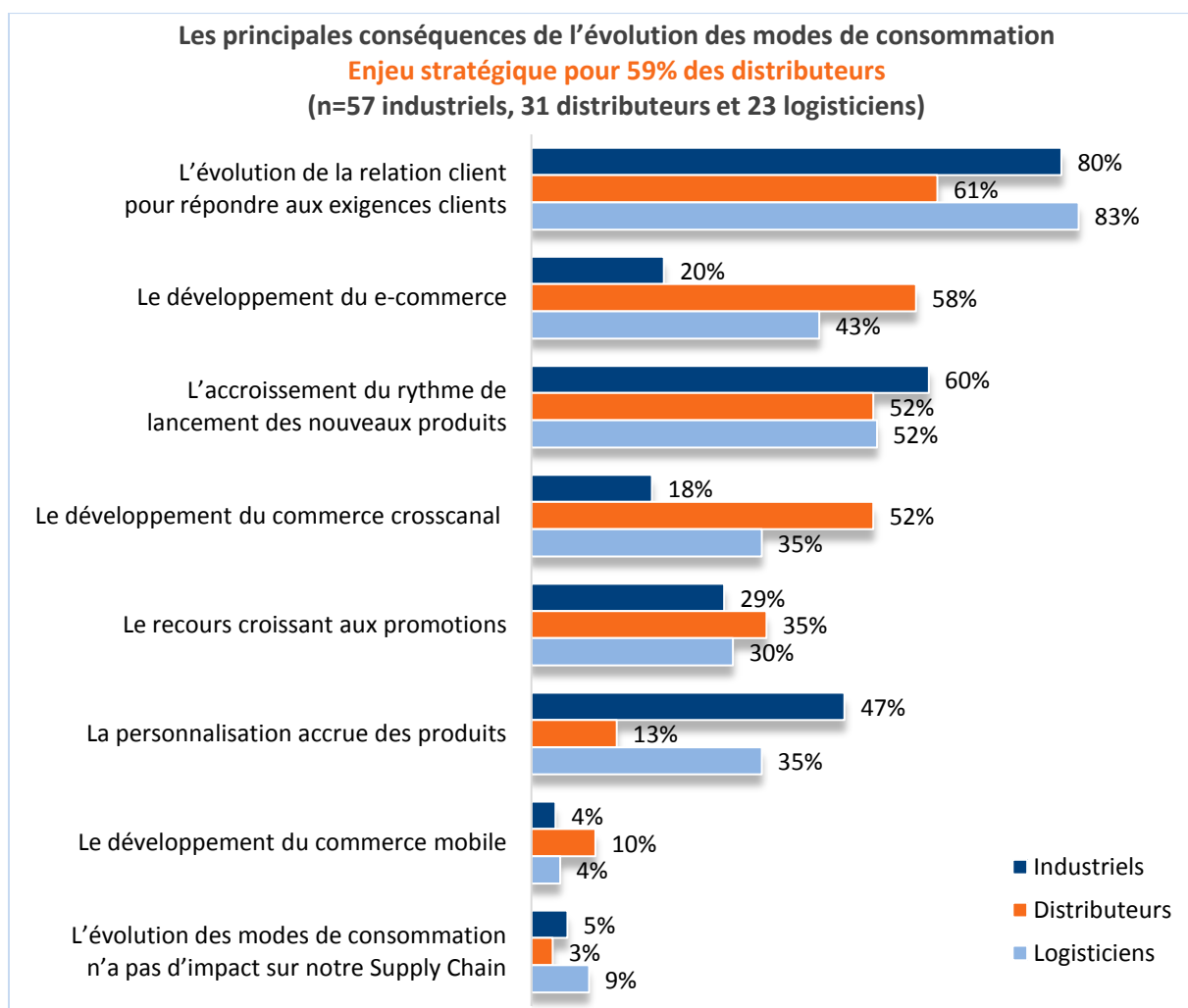
La gestion de la Supply Chain est le cœur de l'activité des prestataires logistiques, ce qui lui donne un relief particulier. La performance opérationnelle est en première ligne, déclinée sous ses différents aspects, incluant l'agilité qui est une exigence de plus en plus forte de ses donneurs d'ordre. Le 4^{ème} enjeu est le respect des réglementations qui était un sujet d'actualité et de préoccupation au moment de l'enquête avec le projet d'écotaxe poids lourds.

L'IMPACT DE L'ÉVOLUTION DES MODES DE CONSOMMATION

La conséquence la plus importante, l'évolution de la relation client, concerne au moins 60% des répondants de chacun des rôles au sein de la Supply Chain. Les conséquences suivantes sont le développement du e-commerce (58% des distributeurs) et du commerce crosscanal (52% des distributeurs) et enfin l'accroissement du rythme de lancement des nouveaux produits (60% des industriels et 52% des distributeurs). Un ensemble d'items qui impose des modifications organisationnelles profondes dans les entreprises.

La digitalisation de notre société concerne notamment les modes de consommation, désormais multicanaux et de plus en plus mobiles. Y faire face est un enjeu qui a été relevé comme stratégique par 59% des répondants distributeurs. Notre questionnaire a permis de détailler ce point au travers des conséquences que cela entraîne pour la Supply Chain.

On voit dans le graphique ci-dessous que ces conséquences sont assez partagées entre les différents rôles même s'ils ne sont pas tous impactés avec la même intensité. Ainsi, la conséquence la plus importante qui apparaît ici, l'évolution de la relation client, concerne les trois rôles mais proportionnellement beaucoup plus d'industriels l'ont relevée. Les distributeurs, impactés en première ligne, ont peut-être déjà fait suffisamment évoluer leurs organisations pour que cet enjeu soit moins mis en évidence. Pour l'ensemble des items les logisticiens sont dans une position médiane, reflétant sans doute leur panel de clients composés de distributeurs et d'industriels. Pour la relation client, ils sont les plus nombreux à avoir relevé son évolution, parce que leurs clients leur semblent faire face à un réel challenge à ce sujet ou parce qu'ils sont eux-mêmes désormais directement concernés ?



Le second item pour les distributeurs est le développement du e-commerce, qui concerne logiquement moins les industriels même si à nouveau (cf. plus haut « Une activité e-commerce significative »), on retrouve 20% d'industriels impactés. Les éléments concernant le développement du commerce crosscanal sont assez proches.

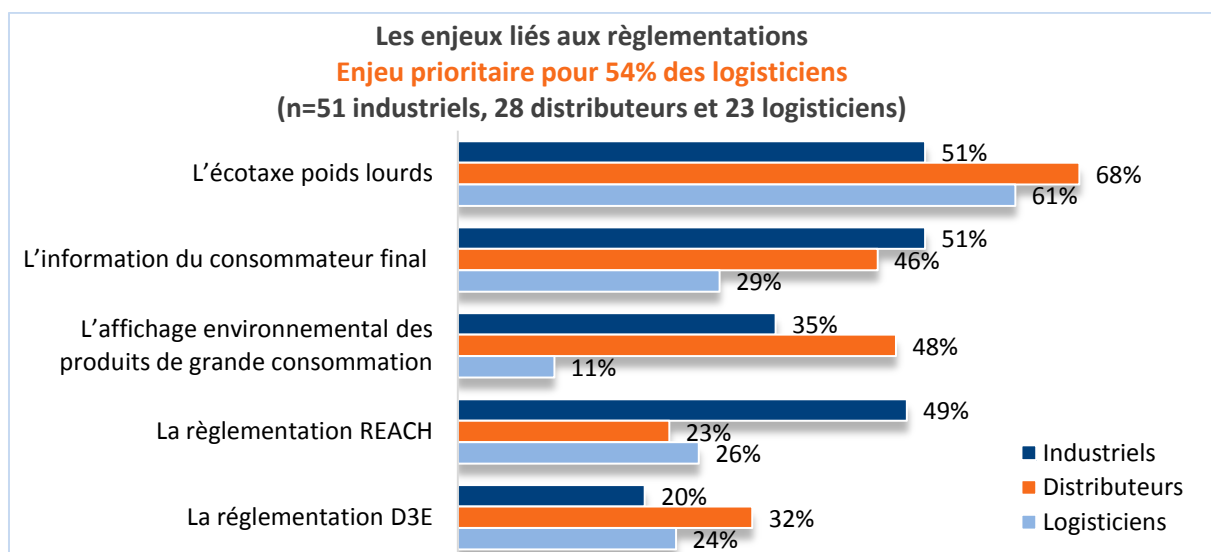
Le second item pour les industriels est l'accroissement du rythme de lancement des nouveaux produits, également relevé par +50% des distributeurs. Associé à la personnalisation des produits, c'est une conséquence importante qui, comme le développement de l'e-commerce, impose des modifications organisationnelles profondes dans les entreprises. La transformation numérique des entreprises qui impacte la nature des produits et services fournis et l'arrivée de l'internet des objets va vraisemblablement renforcer ce point dans les années à venir.

LES ENJEUX LIES AUX REGLEMENTATIONS

Sans doute influencée par l'actualité au moment de l'enquête, l'écotaxe apparaît nettement comme la réglementation présentant l'enjeu le plus important. La perception des autres réglementations dépend du rôle des répondants mais on peut noter que les réglementations nécessitant une traçabilité produits tout au long de la Supply Chain sont considérées comme importantes ou stratégiques par plus d'un répondant sur deux (56%) : l'information du consommateur final, l'affichage environnemental des produits de grande consommation ou la réglementation REACH.

Notre enquête ayant été réalisée en avril 2014, l'actualité concernant l'écotaxe poids lourds a sans doute influencé les résultats (de la déclaration de la ministre de l'écologie le 3 avril à la commission parlementaire du 30 avril). Sans surprise donc, l'écotaxe est la réglementation qui est relevée comme représentant un enjeu important voire stratégique par le plus grand nombre de répondants.

Une autre actualité, plus ancienne mais plus dramatique aussi, peut être associée à la seconde réglementation relevée dans cette enquête à savoir l'information du consommateur final. En effet, en avril 2013, un immeuble au Bangladesh s'effondrait causant plus de 1 000 morts parmi les ouvriers qui y travaillaient, mettant en lumière les conditions de travail des ouvriers qui fabriquent les produits que les pays occidentaux consomment. En 2013 également, le scandale de la viande de cheval avait mis en lumière le manque d'information sur la filière agroalimentaire. Ainsi, qu'il s'agisse de répondre à une réglementation ou à la demande du marché, l'information du consommateur sur les conditions de fabrication de produits qu'ils achètent devient un enjeu pour toute la filière.



Engagée dans le cadre du Grenelle de l'environnement afin de sensibiliser les consommateurs aux impacts environnementaux des produits, l'affichage environnemental des produits de grande consommation apparaît en 3^{ème} position, reflet de la complexité à laquelle les entreprises seront confrontées pour le mettre en place.

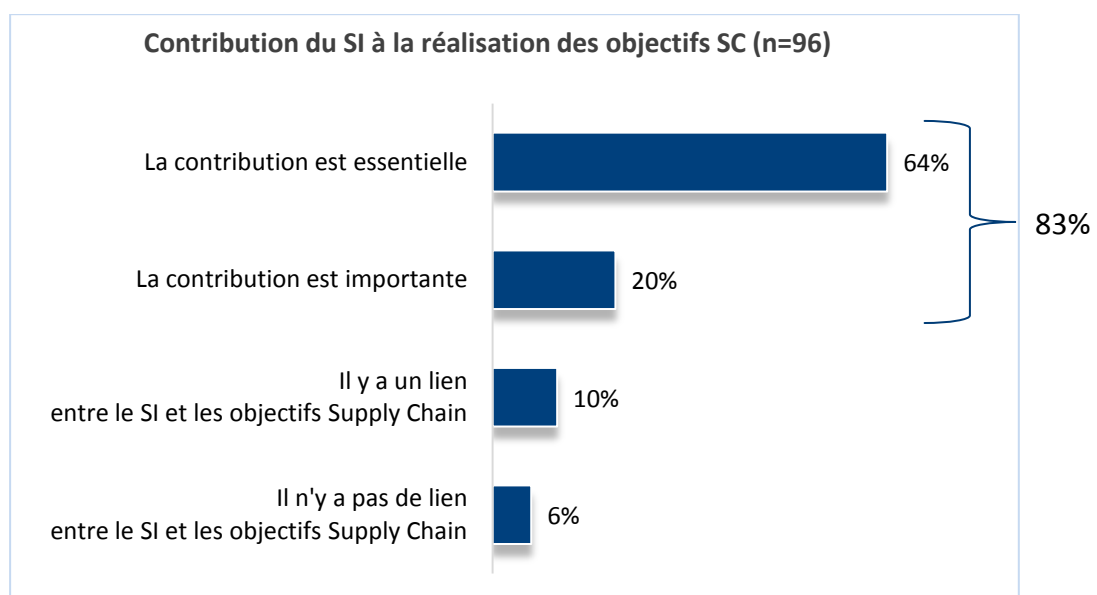
Les deux dernières dans ce classement sont des réglementations en vigueur qui doivent donc avoir fait l'objet des dispositions nécessaires à leur respect. Toutefois, la réglementation REACH n'est pas encore complètement en place puisque le calendrier s'étale jusqu'en 2018 et son objectif de substitution des produits chimiques les plus dangereux reste un enjeu pour les industriels concernés. Un enjeu qui concerne également mais moins directement les distributeurs qui doivent être capables d'informer sur les substances utilisées dans leurs produits.

L'analyse des réponses montre également que plus de la moitié des répondants (56%) ont relevé au moins un de ces trois sujets comme important ou stratégique pour leur entreprise : l'information du consommateur final, l'affichage environnemental des produits de grande consommation ou la réglementation REACH, qui ont en commun la nécessité d'avoir une traçabilité « produit » tout au long de la chaîne logistique depuis le premier fournisseur jusqu'au consommateur final.

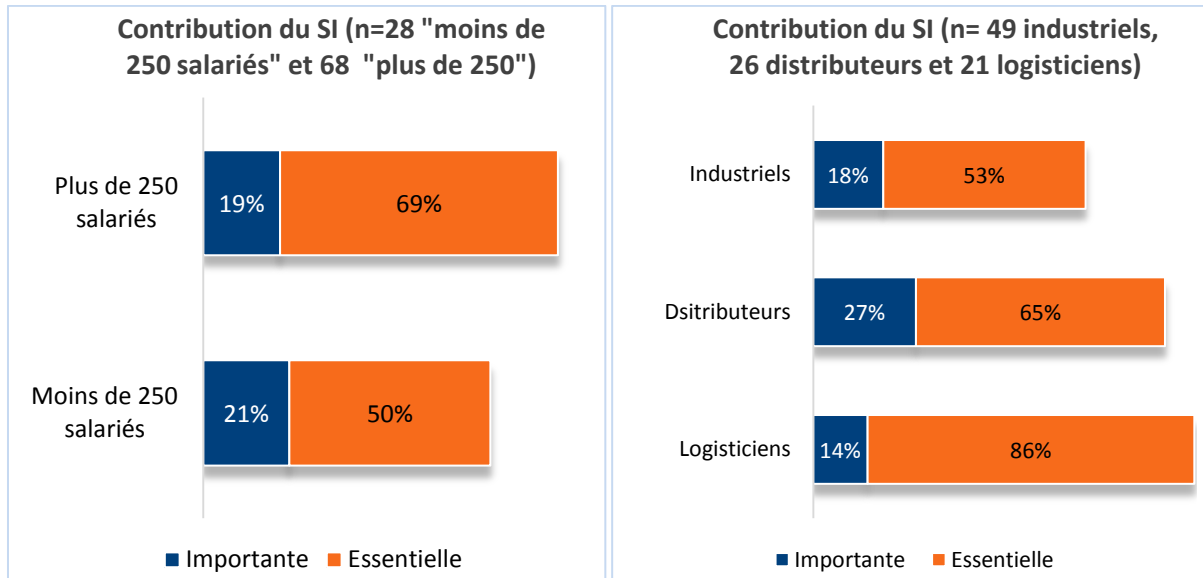
LE SYSTEME D'INFORMATION SUPPLY CHAIN

La contribution du Système d'Information (SI) à la réalisation des objectifs Supply Chain est très bien perçue par les répondants qui sont 83% à la considérer comme importante, voire essentielle. Les briques qui le composent sont notamment l'ERP, très utilisé par les industriels pour leurs opérations logistiques. Mais c'est le WMS qui apparaît comme le progiciel de gestion de la Supply Chain le plus déployé, avec un taux d'équipement de 85% chez les distributeurs et les logisticiens. Le TMS de son côté est bien implanté chez les logisticiens mais n'a toujours convaincu qu'un petit nombre de distributeurs et d'industriels. Les outils décisionnels (BI) sont également fréquemment utilisés, par 65% des répondants.

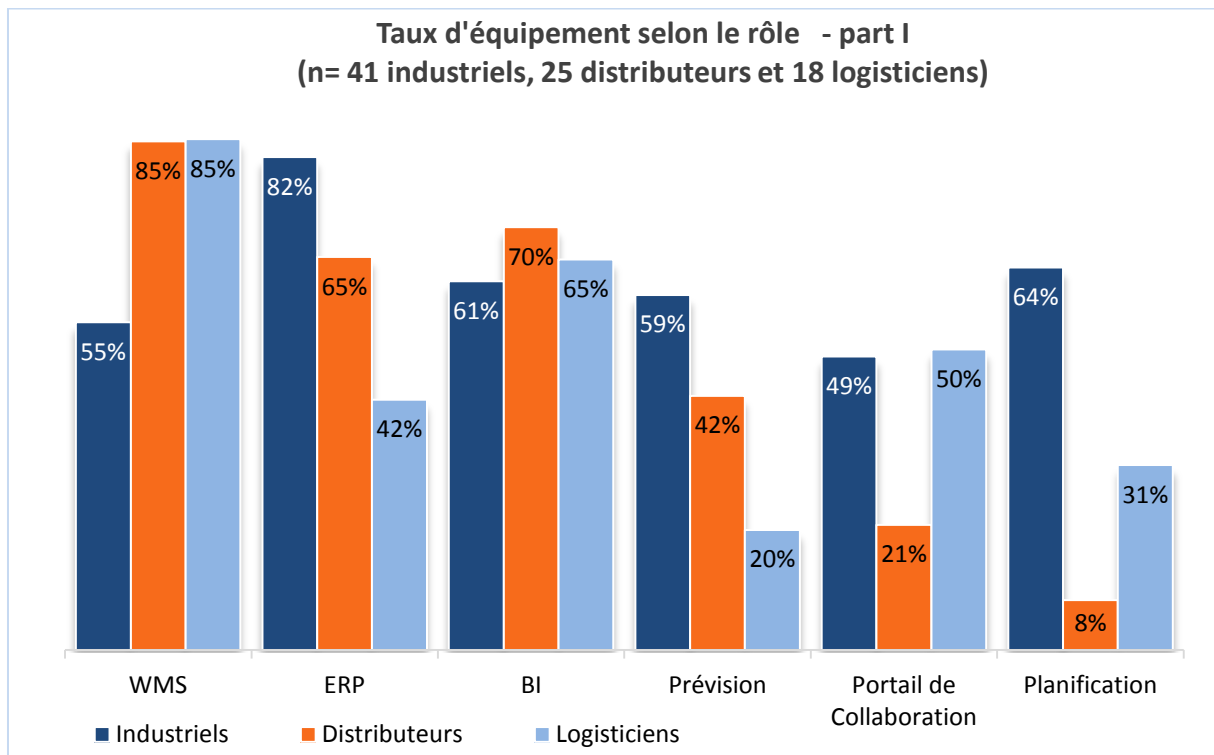
Une question générale concernait la perception de la contribution du Système d'Information à la réalisation des objectifs Supply Chain de l'entreprise. On voit ci-dessous que les réponses indiquent clairement l'importance du Système d'Information considérée comme essentielle par 64% des répondants : 55% des DSI et 66% des autres répondants non DSI !

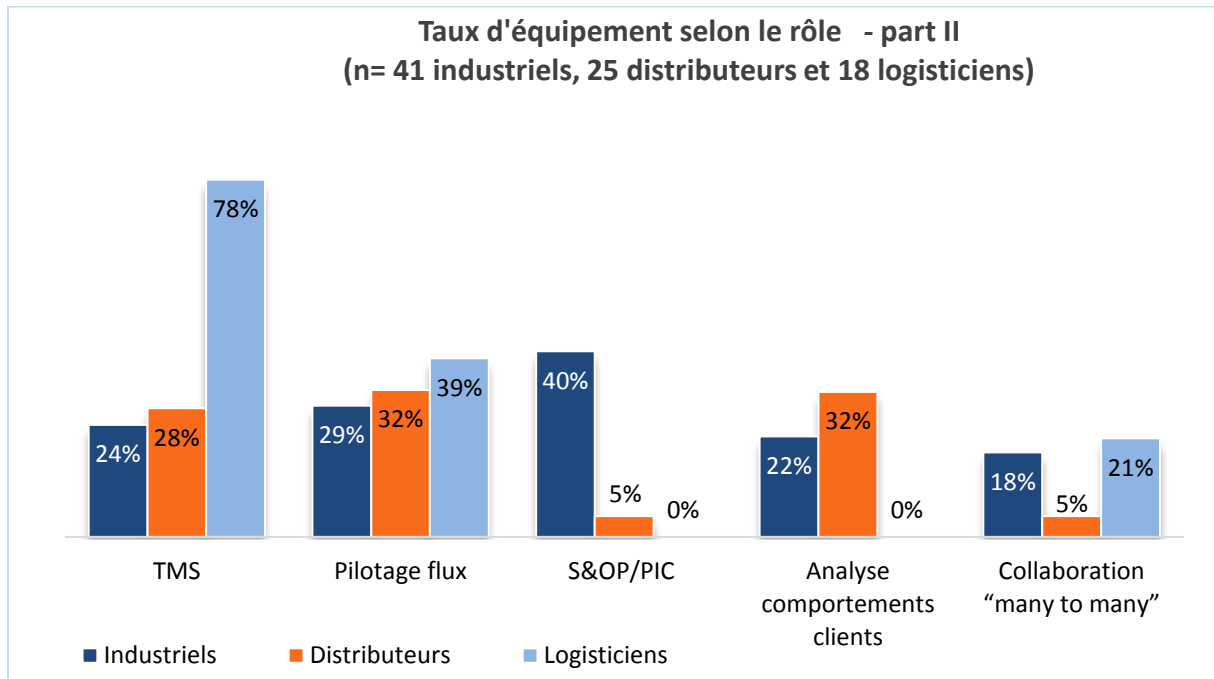


L'analyse du détail de ces résultats montre que la contribution du SI est davantage perçue comme importante ou essentielle dans les plus grandes entreprises et pour les logisticiens. Est-ce le reflet de l'importance de la Supply Chain pour chacun, cœur de l'activité d'un logisticien mais moins importante pour un industriel qui est davantage centré sur ses activités de fabrication ?



Il était également demandé de lister les logiciels auxquels les entreprises ont recours pour gérer la Supply Chain. Ci-dessous les logiciels les plus fréquemment utilisés par les entreprises des répondants puis un 2^{ème} graphique qui présente les logiciels moins fréquemment déployés.





L'ERP apparaît parmi les progiciels les plus utilisés pour gérer la Supply Chain et c'est particulièrement vrai pour les industriels. Les industriels sont par ailleurs les moins nombreux à utiliser un WMS (Warehouse Management System) pour la gestion de leurs entrepôts. Vraisemblablement parce que, pour un certain nombre d'industriels, les entrepôts sont relativement simples et les modules de gestion d'entrepôts des ERP répondent à leurs besoins.

Par contre, le taux d'équipement en WMS des distributeurs et logisticiens est important. Avec 85% c'est clairement le progiciel le plus utilisé pour la gestion de la Supply Chain. Le TMS de son côté est bien implanté chez les logisticiens (78%) mais n'a toujours pas convaincu ni les distributeurs ni les industriels.

Les outils décisionnels (BI) sont également fréquemment utilisés et ce, par tous les répondants, montrant que l'adoption de ces solutions par les entreprises ces dernières années, concerne également la Supply Chain.

Pour les autres familles de progiciels, on peut noter que les industriels sont fréquemment utilisateurs des solutions de prévision et de planification dans lesquels on trouve les APS tandis que les distributeurs le sont moins voire beaucoup moins. Ils sont pourtant eux-aussi confrontés à des besoins d'anticipation pour constituer leurs commandes et réduire le plus possible les invendus comme les ruptures de stock.

Les solutions de pilotage et supervision de flux quant à elles, font l'objet de beaucoup d'attention médiatique depuis quelques temps et un tiers des répondants déclare en être équipé. Complémentaires ou concurrentes des solutions de prévision / planification, elles partent du constat que les meilleures prévisions restent imparfaites et qu'il faut donc piloter l'exécution et se donner les moyens de réagir vite aux événements qui ne sont pas toujours des dysfonctionnements.

Enfin, concernant la collaboration, les distributeurs sont très peu équipés de solution logicielle. Ces solutions de collaboration ont pourtant pour objectif de gérer la coordination des acteurs depuis le fournisseurs où qu'il soit dans le monde jusqu'au point de vente, en partageant des données de prévision et/ou en partageant des informations concernant l'exécution logistique, pour améliorer la réactivité de chacun des acteurs et donc l'agilité de la Supply Chain, un des principaux enjeux relevés plus haut.

LE SYSTEME D'INFORMATION EST-IL A LA HAUTEUR ?

Un premier niveau de réponse est donné directement par les répondants qui sont seulement 17% à avoir retenu la proposition « Les progiciels de Supply Chain Management disponibles sur le marché ne sont pas pertinents ». Mais il faut aussi considérer que 62% ont aussi indiqué comme difficulté « La lourdeur de l'investissement dans le Système d'Information ».

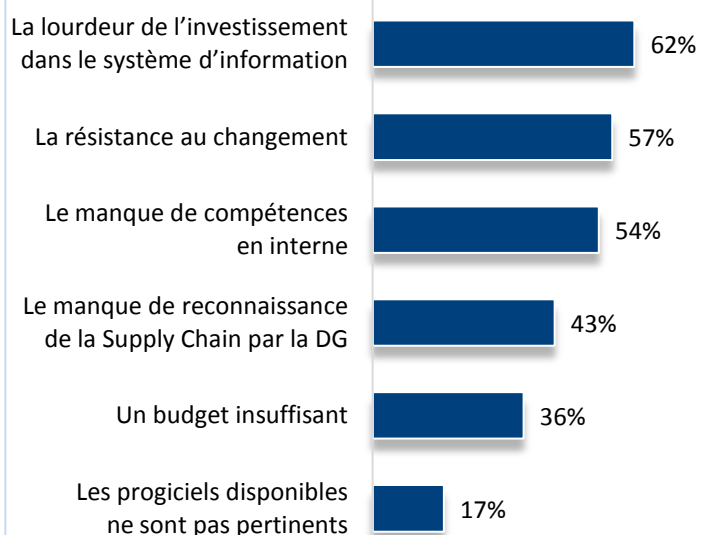
L'analyse des données associées aux 4 principaux enjeux relevés plus haut nous permet par ailleurs de relever les éléments suivants.

- La grande majorité (70%) des répondants pour qui l'optimisation des entrepôts est un enjeu important sont équipés d'un WMS et environ les deux tiers (67%) sont satisfaits des services rendus par leur WMS,
- Ils sont nombreux aussi (64%) à être équipés d'un outil de BI lorsque la réduction des coûts est un enjeu important, ce qui suppose pourtant de pouvoir les mesurer et les analyser, et environ les deux tiers (68%) sont satisfaits des services rendus par leur solution BI.
- Parmi les répondants qui considèrent que l'agilité de la Supply Chain est un enjeu important, un tiers est équipé d'une solution de pilotage et de supervision des flux, avec un taux de satisfaction de bon niveau à 83%. Ceux pour qui l'enjeu est *stratégique* sont par ailleurs 1,5 fois plus équipés de solutions collaboratives « many to many » et de TMS que la moyenne du panel, dévoilant un profil d'acteurs qui se sont équipés pour prendre en compte le mouvement des marchandises dans une Supply Chain étendue.
- L'analyse montre que les répondants pour lesquels la réduction des délais de mise à disposition des produits est un enjeu stratégique sont davantage équipés de solutions de collaboration, leur taux d'équipement est alors 25% plus élevé que la moyenne du panel et le taux de satisfaction quant aux services rendus par ces équipements est de 75%.

Pour tenter de répondre à la question « Le Système d'Information est-il à la hauteur ? », nous pouvons considérer différents éléments recueillis lors de cette enquête. Les enjeux, les profils d'équipement mais aussi les niveaux de satisfaction déclarés par les répondants quant aux services rendus par les progiciels ou encore les principales difficultés rencontrées pour construire la Supply Chain de demain.

Sur ce dernier point, on peut noter que seulement 17% des répondants ont retenu la proposition « Les progiciels de Supply Chain Management disponibles sur le marché ne sont pas pertinents ». Par contre la principale difficulté rencontrée concerne bien notre sujet : « La lourdeur de l'investissement dans le Système d'Information » qui est identifiée par 62% des répondants comme une difficulté importante.

Les principales difficultés rencontrées pour construire la Supply Chain de demain (n=95)



Si l'on s'attache maintenant à **l'optimisation de la gestion des entrepôts** un des quatre enjeux qui concernent les trois rôles (cf. plus haut le § sur les enjeux), on peut noter que :

- Pour 86% des répondants c'est un enjeu important ou stratégique
 - 93% des distributeurs
 - 92% des logisticiens (stratégique pour 71%)
 - 83% des industriels
- 84% d'entre eux pensent que la contribution du SI est essentielle ou importante (63% essentielle)
- 70% d'entre eux sont équipés d'un WMS (Warehouse Management System) et 14% en ont le projet
- Parmi ces derniers, 67% sont satisfaits voire très satisfaits quant au service rendu par leur WMS

Avec ces éléments on peut dire :

- Que la nécessité de disposer d'un progiciel de gestion d'entrepôts pour l'optimisation de la gestion des entrepôts est partagée par une grande majorité des répondants. Seuls les 15% qui n'ont pas de WMS aujourd'hui et qui n'en ont pas le projet ne semblent pas partager cet avis. Ces « opposés » au WMS estiment toutefois que la contribution du SI est essentielle mais ils ne semblent pas avoir trouvé de réponse pertinente avec les progiciels du marché.
- Une majorité de 2 tiers des utilisateurs est satisfait des services apportés par leur WMS, ce qui peut aussi être lu dans l'autre sens, un tiers des utilisateurs sont insatisfaits ce qui n'est pas un très bon score même si aucun n'était très insatisfait. Cette enquête ne permet pas de connaître les motifs d'insatisfaction qui peuvent être de natures très diverses et dont l'appréhension n'est pas simple puisque, outre les solutions en elles-mêmes, il faut prendre en compte la version de la solution déployée ou encore la qualité de son exploitation qui nécessite peut-être une optimisation. Une situation en tous cas qui mérite sans doute une analyse complémentaire dans de nombreuses entreprises.

Pour **la réduction des coûts de la Supply Chain**, nous l'avons associée aux outils dereporting qui permettent de construire des indicateurs et donc de mesurer les coûts et leurs composantes. D'un point de vue opérationnel et selon les contextes des entreprises, d'autres solutions, WMS, TMS ou encore APS sont bien sûr directement impliquées.

- Pour 88% des répondants c'est un enjeu important ou stratégique
 - 100% des distributeurs ! (stratégique pour 69%)
 - 84% des logisticiens
 - 83% des industriels
- 85% d'entre eux pensent que la contribution du SI est essentielle ou importante (63% essentielle)
- 64% d'entre eux sont équipés d'un outil de reporting / Business Intelligence et 16% en ont le projet
- Parmi ceux-ci, 68% sont satisfaits voire très satisfaits quant au service rendu par leur outil de reporting / Business Intelligence

Avec ces éléments on peut dire :

- Que la nécessité de disposer d'un outil de reporting pour disposer d'indicateurs sur les coûts et *participer* ainsi à leur réduction est partagée par une large majorité. Seuls les 20% des répondants qui ne sont pas équipés aujourd'hui et n'en ont pas le projet ne semblent pas partager cet avis. Ils estiment toutefois que la contribution du SI est essentielle. Sans doute utilisent-ils donc un autre type de solution informatique pour mesurer leurs coûts, dans Excel, dans un progiciel opérationnel ou via un développement spécifique.
- Le niveau de satisfaction est du même ordre que pour le WMS et appelle les mêmes commentaires

Nous avons associé **l'agilité de la Supply Chain** au système de pilotage et de supervision des flux. Voici les éléments :

- Pour 89% des répondants c'est un enjeu important ou stratégique
 - 95% des logisticiens (stratégique pour 59%)
 - 93% des distributeurs
 - 85% des industriels
- 85% d'entre eux pensent que la contribution du SI est essentielle ou importante (64% essentielle)
- 33% d'entre eux sont équipés d'un système de pilotage et supervision des flux et 11% en ont le projet
- Parmi ceux-ci, 83% sont satisfaits voire très satisfaits quant au service rendu par leur système de pilotage et supervision des flux

Nous avons ici un profil assez différent des deux précédents, avec un taux d'équipement environ deux fois plus bas (33%) mais un niveau de satisfaction beaucoup plus élevé (+ de 4/5^{ème} contre 2 tiers précédemment). Notons également que seul un répondant équipé de ce type de solution estime que la contribution du SI aux objectifs de la SC n'est ni essentielle ni importante. Par ailleurs, l'analyse de l'équipement des répondants pour qui cet enjeu est stratégique montre qu'ils sont significativement plus équipés que les autres en solutions collaboratives « many to many » et en TMS (taux d'équipement 1,5 fois plus élevé), dévoilant un profil d'acteurs qui se sont équipés pour prendre en compte le mouvement des marchandises dans une Supply Chain étendue.

Enfin, **la réduction des délais de mise à disposition des produits au client final** est un objectif qui, encore plus sûrement que pour l'agilité, ressort davantage de la recherche de modalités organisationnelles différentes que d'une optimisation de l'organisation en place. Le lien avec tel ou tel équipement n'est toutefois pas évident. L'analyse montre que les répondants pour lesquels cet enjeu est stratégique sont davantage équipés de solutions de collaboration, leur taux d'équipement est alors 25% plus élevé. On a alors les données suivantes :

Pour 49% des répondants c'est un enjeu *stratégique*

- 55% des distributeurs
- 46% des logisticiens
- 46% des industriels
- 87% d'entre eux pensent que la contribution du SI est essentielle ou importante (65% essentielle)

- 53% d'entre eux sont équipés d'un portail de collaboration avec leurs partenaires (42% pour l'ensemble des répondants) et 20% ont souscrit à une plateforme de collaboration « many to many » (16% pour l'ensemble des répondants).
- Parmi ceux-ci, 75% sont satisfaits voire très satisfaits quant au service rendu par leur portail de collaboration comme par la plateforme « many to many »

LA COLLABORATION

Dans un contexte d'internationalisation de la Supply Chain et de développement du commerce multi canal, la coordination des acteurs et donc la collaboration devient de plus en plus centrale. La satisfaction sur ce sujet est moyenne avec juste un peu plus d'un répondant sur deux qui se déclare satisfait ou très satisfait : 53% pour la collaboration externe et 54% pour la collaboration interne.

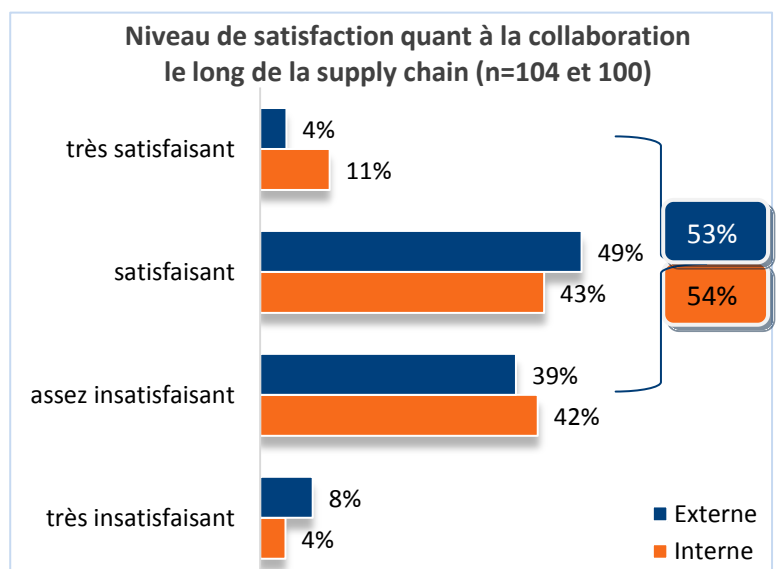
L'analyse des résultats montrent que ceux qui sont équipés de solutions collaboratives sont environ deux fois plus nombreux à être satisfaits que les répondants qui ne sont pas équipés de ce type de solution. Ils sont également significativement moins nombreux à relever certaines difficultés et notamment la principale, la difficulté à partager l'information.

Pour autant, l'absence de solution collaboratives dans l'entreprise n'est pas considérée comme un problème par les répondants qui ne semblent donc pas avoir perçu les apports potentiels de ces solutions.

La collaboration est un sujet important notamment du fait du grand nombre d'acteurs à coordonner sur la chaîne logistique. Voici quelques données chiffrées, issues de cette enquête qui illustre cette contrainte :

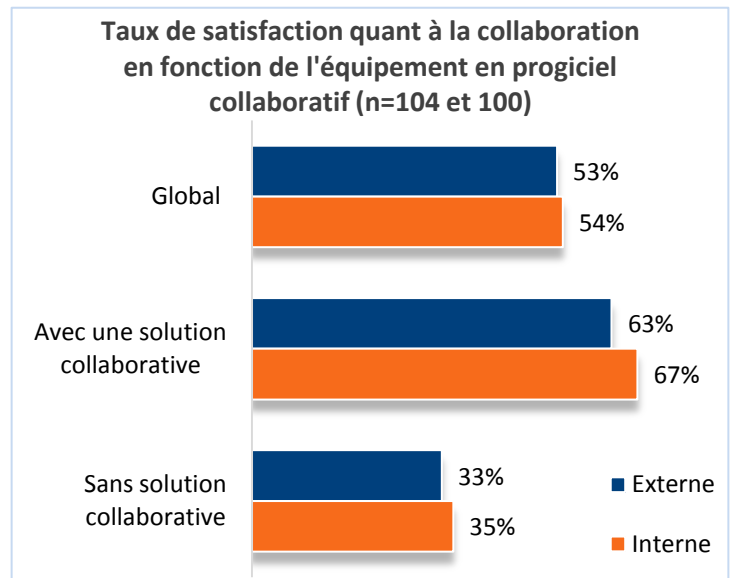
- 35% des répondants sous-traitent en partie leur logistique
 - Particulièrement les grandes entreprises de +250 employés (42%) et les industriels (44%)
 - Elle n'est entièrement sous-traitée que par 6% des répondants
- Près de 90% des répondants gèrent des flux internationaux
 - Particulièrement les industriels (+95%) mais les distributeurs également (90% font de l'import et 76% des ventes à l'export)
- Un tiers des répondants a une activité d'e-commerce
 - 60% des distributeurs et 19% des industriels
- Les logistiques des différents canaux sont séparées ou partiellement mutualisées par 62% des répondants

Ainsi, l'internationalisation des flux et le commerce multi canal, même si une mutualisation partielle est opérée, a démultiplié le nombre d'acteurs en charge de la Supply Chain. Et la satisfaction quant à la collaboration pourtant indispensable dans ce contexte est moyenne, comme on le voit sur le graphique ci-contre avec un taux de satisfaits et très satisfaits de 53% pour la collaboration externe et 54% pour la collaboration interne.



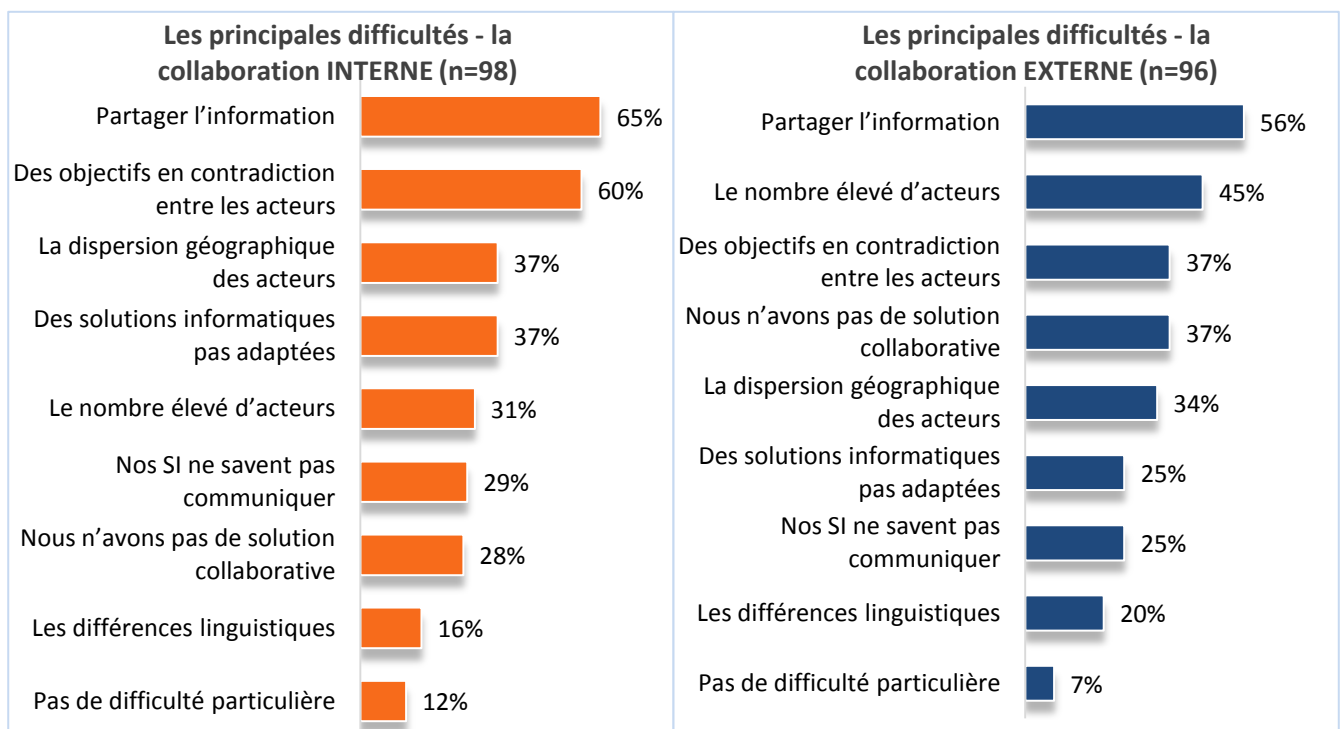
Les logisticiens sont les plus satisfaits avec des taux respectivement de 62% et 71% tandis que les distributeurs sont les moins satisfaits avec des taux de 34% et 33%.

Si on analyse la satisfaction de ceux qui sont équipés d'un portail collaboratif et/ou qui ont souscrit à une plateforme de collaboration, on voit une différence notable :



Ainsi, les distributeurs très peu équipés en progiciels collaboratifs sont également très peu satisfaits de la collaboration sur la Supply Chain tant en interne qu'en externe et inversement en ce qui concerne les logisticiens répondants.

Les principales difficultés rencontrées concernant la collaboration (interne comme externe) sont d'abord la difficulté à partager l'information, un point qui est particulièrement mis en avant par les distributeurs (85% pour la collaboration interne) et beaucoup moins par les logisticiens (47% pour la collaboration interne). Et comme ci-dessus, ceux qui sont équipés d'une solution collaborative sont sensiblement moins nombreux à relever la difficulté à partager l'information comme une difficulté (54% contre 65% pour l'ensemble du panel).



Une autre difficulté importante pour la collaboration interne est la coexistence d'objectifs parfois contradictoires entre les différents acteurs avec cette même différence d'expression entre les distributeurs et les logisticiens.

Par ailleurs, les difficultés proposées concernant le Système d'Information, sont relativement peu relevées par les répondants. Il s'agit de « Nous n'avons pas de solutions informatiques de collaboration » (28% et 37%), ce qui est surprenant puisque le taux d'équipement vu plus haut est relativement faible, mais aussi de « Les solutions informatiques utilisées par notre entreprise ne sont pas adaptées » (37% et 25%) et « Nos systèmes d'information ne savent pas communiquer » (29% et 25%).

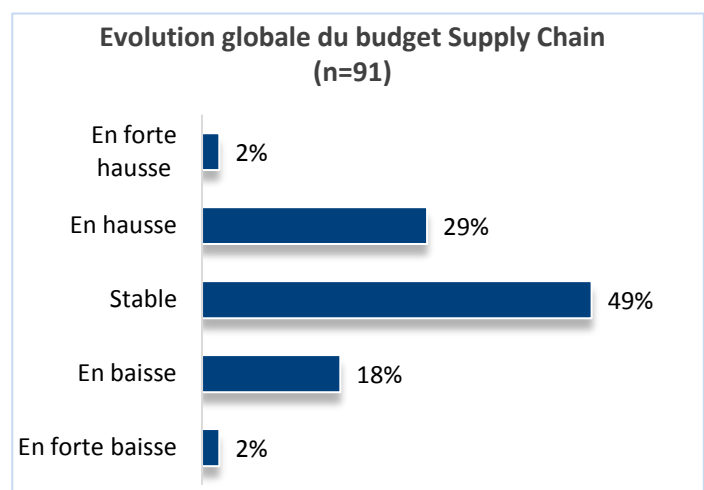
Il semble donc que les apports potentiels des solutions collaboratives ne sont pas perçus par les entreprises alors même que les utilisateurs de ce type de solution observent des bénéfices tangibles et sont significativement plus nombreux à être satisfaits de la collaboration.

LES PROJETS D'INVESTISSEMENT

Environ la moitié des répondants a déclaré des budgets stables mais des hausses sont également anticipées, notamment par les logisticiens (43% ont déclaré un budget global en hausse). Pour l'ensemble des répondants, les hausses concernent principalement les budgets consacrés aux projets d'organisation et au déploiement de nouveaux outils informatiques, en augmentation pour environ la moitié des répondants.

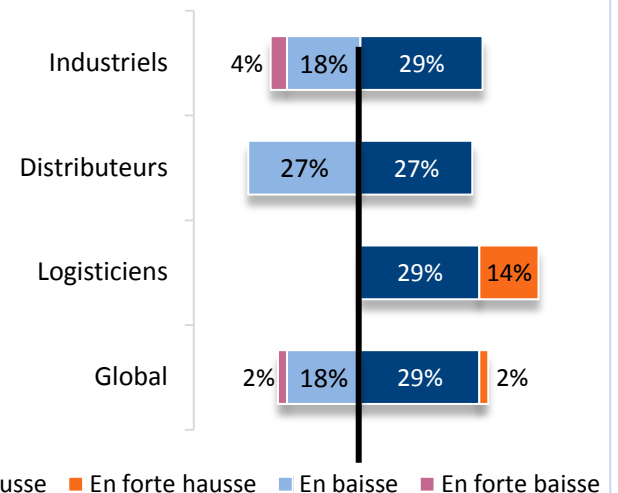
Les briques applicatives les plus concernées par les projets d'investissement sont en partie des solutions logicielles déjà bien en place comme les WMS et les solutions BI qui confortent ainsi leur position de solutions incontournables de gestion de la Supply Chain. D'autres familles font l'objet d'un nombre important d'intentions de projets, marquant l'intérêt qu'elles suscitent auprès des entreprises, comme les TMS qui ont cette position depuis plusieurs années, les solutions de planification et de gestion du S&OP / PIC pour répondre à des enjeux de planification mais aussi de gestion des risques de la Supply Chain et de synchronisation entre les différents intervenants de la chaîne logistique. Les solutions collaboratives sont également mentionnées. Ces dernières comme le TMS sont, pour les répondants, les solutions les plus pertinentes pour le mode SaaS (pour respectivement 91% et 76% des répondants).

Près de la moitié des répondants a indiqué que le budget Supply Chain est actuellement stable, un petit tiers (31%) qu'il est en augmentation et un cinquième qu'il est en baisse :



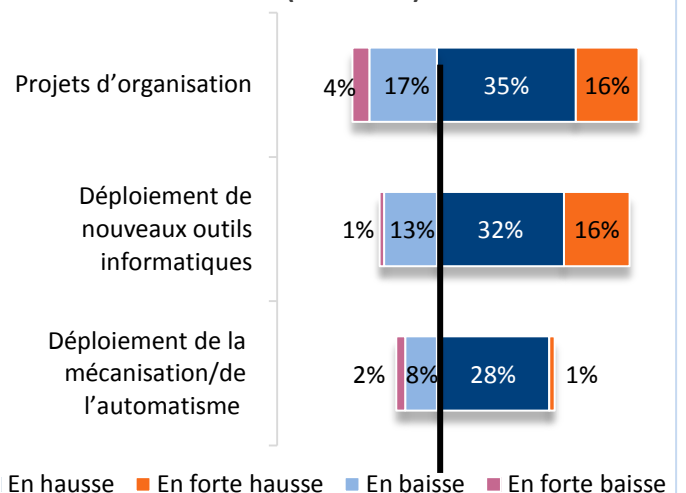
L'analyse des réponses par rôle montre que pour les industriels et les distributeurs, ils sont à peu près aussi nombreux à avoir des budgets en baisse ou à la hausse, avec toujours une petite moitié qui garde un budget stable. Du côté des logisticiens, la situation semble différente puisqu'aucun répondant n'a déclaré de budget à la baisse et que 43% ont déclaré des budgets à la hausse. Dans le graphique ci-contre, les budgets stables n'apparaissent pas :

Evolution globale du budget SC (n=91)



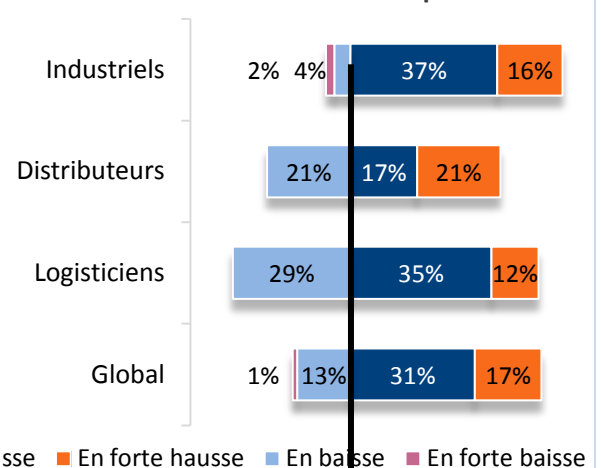
La même question a été posée pour différentes composantes du budget. Ci-contre dans le même type de représentation, on voit que les budgets qui sont le plus fréquemment en hausse concernent les projets d'organisation et de déploiement de nouveaux outils informatiques. Pour ces deux items, un peu moins de 40% des répondants ont déclaré un budget stable et environ la moitié un budget en augmentation. Le parallélisme entre ces deux lignes conforte l'observation que ces deux sujets, l'informatique et l'organisation, sont intimement liés (seulement 5% des répondants qui ont un budget de déploiement informatique à la hausse ont un budget organisation à la baisse et inversement).

Evolution des composantes du budget Supply Chain (n=54 à 91)



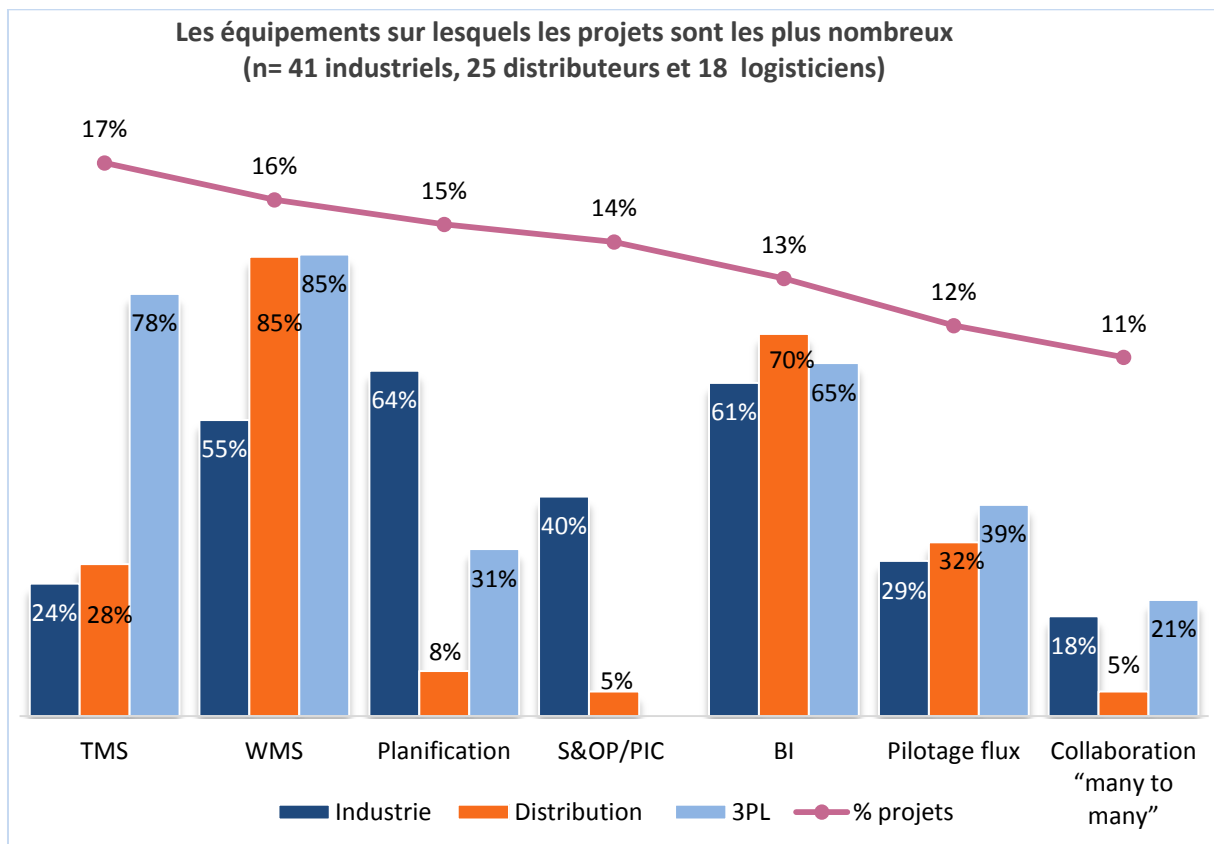
L'analyse du budget pour le déploiement de nouveaux outils informatiques par rôle, montre peu d'écart, avec tout de même une fréquence moindre de budgets à la hausse pour les distributeurs et une fréquence également moindre cette fois-ci pour les budgets à la baisse pour les industriels.

Evolution du budget pour le déploiement de nouveaux outils informatiques



Pour détailler encore ce sur quoi vont porter ces investissements, nous pouvons revenir aux différents progiciels à propos desquels les répondants nous ont indiqué s'ils sont équipés aujourd'hui ou s'ils ont un projet sur 2014.

Dans le graphique ci-dessous nous avons repris le taux d'équipement présenté plus haut mais cette fois-ci pour les progiciels qui font l'objet des plus forts taux de projets pour 2014. On voit ainsi que ce sont les TMS qui génèrent le plus d'intentions d'investissement. Une situation qui semble se répéter depuis plusieurs années sans que les projets soient réalisés dans les mêmes proportions. Les WMS font également l'objet de beaucoup d'intentions alors même que le taux d'équipement est déjà élevé, confortant ainsi le caractère central de ce type d'équipement. Une autre catégorie de progiciels apparaît avec le même type de profil à savoir les outils décisionnels dont on conçoit bien qu'ils sont légitimes dans toutes les entreprises.



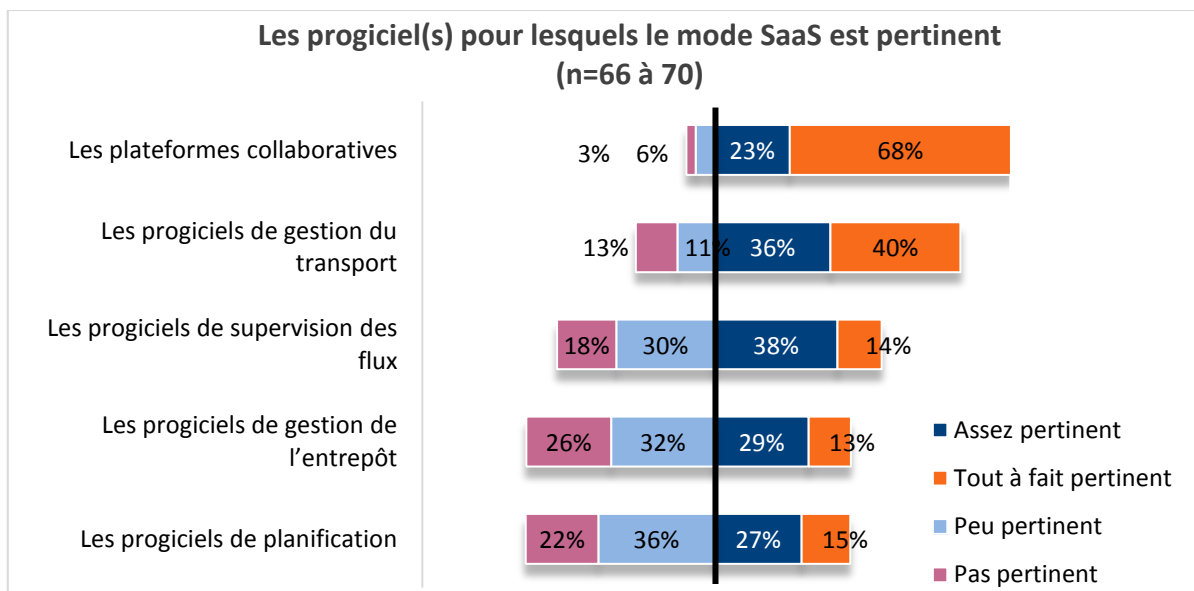
Les outils de pilotage des flux et les plates-formes de collaboration « many to many » sont aussi dans ce tableau. Plus récentes, quoique les solutions de pilotage existaient sous un autre nom il y a déjà 15 ans, ces solutions bénéficient pleinement des nouvelles technologies, de la généralisation du Web et du Cloud. Au regard des promesses faites autour de ce type de solutions on aurait pu s'attendre à des intentions plus nombreuses.

Enfin, les solutions de planification et de gestion du S&OP / PIC sont bien placées dans ce palmarès des intentions. L'analyse du profil des répondants qui en sont équipés a permis d'identifier les enjeux qu'ils ont déclarés importants ou stratégiques. Les voici :

- planification de la demande,
- gestion des risques de la Supply Chain,
- synchronisation entre les différents intervenants de la chaîne logistique (spécifiquement pour les répondants équipés de solutions de gestion du S&OP).

Par ailleurs, le % de répondants satisfaits quant aux services rendus par ces logiciels est moyen, de 56% pour les deux familles.

Enfin, **le Cloud** est un sujet d'actualité dans le monde de la logistique. Il permet de mettre en relation des acteurs qui travaillent ensemble dans des organisations parfois temporaires, composées en fonction des flux logistiques et permet également aux petits acteurs d'intégrer la chaîne de valeur numérique sans investissement trop important. Pour autant, selon les répondants à cette enquête, tous les progiciels associés à la gestion de la Supply Chain n'ont pas la même pertinence ou la même légitimité à être proposés en SaaS comme le montre le graphique ci-dessous. Ainsi les solutions collaboratives et la gestion du transport sont les plus attendues dans ce mode de commercialisation tandis que les autres progiciels font l'objet d'avis très partagés. Il sera intéressant dans un proche avenir de regarder l'évolution de ces avis qui devraient, si les promesses du Cloud sont tenues, refléter une adhésion croissante.



6 - CONCLUSION

Les enjeux auxquels sont confrontés les acteurs de la Supply Chain sont d'une part de **garantir la performance opérationnelle** et d'autre part **de faire face aux évolutions récentes et à venir**. Les sujets qui sont évoqués comme la traçabilité, la collaboration ou l'agilité, ne sont pas tout neuf et ils font l'objet d'un travail de recherche et développement de la part des éditeurs depuis plusieurs années.

Mais si, globalement, la contribution du Système d'Information à la réalisation des objectifs de la Supply Chain est considérée comme essentielle, le lien semble moins établi entre une solution logicielle donnée et les bénéfices que l'on peut en retirer. Finalement on est surpris par le faible niveau d'investissement dans certaines solutions pour lesquels des bénéfices importants sont pourtant mesurés.

Ainsi, on sait que les intentions d'investissement dans les TMS sont fortes depuis plusieurs années, et c'est encore le cas dans cette enquête. Les retours d'expérience sont nombreux concernant les bénéfices importants qui sont mesurés dans les entreprises utilisatrices, les chargeurs comme les transporteurs. Pourtant la pénétration des TMS dans les entreprises est très lente et elle n'est aujourd'hui significative que chez les prestataires logistiques.

L'autre exemple qui apparaît assez nettement dans cette enquête concerne la collaboration. C'est un sujet qui mobilise les énergies des éditeurs depuis plus de 15 ans, qu'il s'agisse de favoriser la construction des prévisions en faisant collaborer plusieurs services dans l'entreprise ou pour coordonner les activités des acteurs qui interviennent sur la chaîne logistique. Mais comme pour les TMS, le taux d'équipement reste bas et les intentions d'investissement si elles ne sont pas les plus faibles, restent modestes. Et pourtant, on voit nettement dans les résultats présentés plus haut que la satisfaction des utilisateurs quant aux services rendus par ces solutions est bonne, globalement meilleure que pour les autres solutions logicielles et par ailleurs, ces utilisateurs sont deux fois plus nombreux que les autres à se déclarer satisfaits voire très satisfaits quant à la collaboration le long de la Supply Chain.

Dans un environnement complexe et fortement évolutif, tant du point de vue des exigences clients que réglementaires mais aussi technologiques... il est impératif de parler des usages et de présenter des retours d'expérience, pour permettre aux entreprises d'établir ce lien manquant avec leur contexte et leurs besoins.

a-SIS

- 8, rue de la Richelandière – 42100 SAINT ETIENNE
- www.a-sis.com
- Directeur du Développement : Evelyne Raynaud
- Responsable commercial : Bruno Lacoste
- contact@a-sis.com



La société

Expert reconnu de la logistique de détail et de production, a-SIS, éditeur-intégrateur, équipe les entrepôts des industriels, de la distribution spécialisée, de la grande distribution, du e-commerce et des prestataires logistiques, en France et dans le monde.

a-SIS est une filiale de SAVOYE - concepteur intégrateur de solutions logistiques - division de Legris Industries.

Repères

- Date de création : 1985
- Dirigeant : Dominique TESTA
- Effectif : 225 personnes
- Chiffre d'affaires 2013 : 26 M€

Descriptif de l'offre globale

Descriptif de l'offre

Avec plus de 650 sites déployés et 25 000 utilisateurs, a-SIS, s'appuie sur plus de 30 années d'expertise et de **réponses opérationnelles** dans des **contextes** logistiques **des plus simples au plus complexes**.

L'univers Logistics Manager Suite de a-SIS couvre une gamme étendue de fonctions :

- la planification avancée (APS)
- l'optimisation d'un réseau logistique (OMS)
- la gestion de l'entrepôt (WMS),
- le pilotage des équipements mécanisés (WCS),
- la gestion et l'optimisation du transport (TMS)

Plusieurs produits phares composent cette suite :

- **LMxt, Logys, maGistor** : 3 WMS ergonomiques, conviviaux dotés d'une grande souplesse de paramétrage pour optimiser l'ensemble des processus logistiques d'une plate-forme de distribution, quelle que soit sa taille.
- **a-SIS On Demand** : WMS complet en mode SaaS proposé sous la forme d'un abonnement qui s'adapte à l'activité de l'entrepôt et à la consommation réelle
- **LM Shipping Manager** : TMS permettant à n'importe quel chargeur ou organisateur de transport de gérer l'intégralité de son activité transport aussi bien en messagerie, express, affrètement qu'avec sa propre flotte de véhicules.
- **LM Order Manager** : OMS pour orienter les commandes selon le canal de vente, la configuration du réseau logistique et la disponibilité des stocks (entrepôts ou magasins)

Liste de références sur cette offre :

a-SIS compte parmi ses références des sociétés leader dans leur secteur d'activité : vente-privée.com, Babolat, Toupargel, Vert Baudet, Feu Vert, Doyen Auto, Supplyweb, Berner, Auchan, FM Logistique, ID Logistics...

INFFLUX

- 197, rue de Fontenay 94300 Vincennes
- www.infflux.com
- Directeur commercial : Jean-Pierre Mandziara
jpmandziara@infflux.com



La société

Dans le top 5 français des éditeurs de WMS, Infflux Groupe CFD couvre aujourd'hui la totalité des besoins des entreprises soucieuses de piloter et d'optimiser leur chaîne logistique étendue - fournisseurs, prestataires logistiques, transporteurs et clients.

Avec plus de 20 ans d'expérience, et plus de 180 projets à son actif dans l'Industrie et la Distribution, INFFLUX a comme mission de faire de la fonction logistique un véritable avantage concurrentiel.

L'éditeur Infflux sous l'égide de CFD, groupe industriel français fondé en 1881, ambitionne, d'ici trois ans, d'intégrer le Top 3 français des éditeurs de WMS et TMS et de rayonner en Europe dans le domaine des progiciels de gestion de la logistique opérationnelle.

Descriptif de l'offre globale

La suite modulaire BEXT Logistics Solutions, s'illustre par une large couverture fonctionnelle pour la gestion et le pilotage des flux physiques de marchandises.

Les solutions BEXT répondent à toutes les problématiques des responsables logistiques et transports par le biais de modules particulièrement adaptés aux métiers de la distribution multicanal, du e-commerce, de la prestation logistique ainsi que des secteurs réglementés (vin & spiritueux, Chimie, pharmacie, traçabilité,...).

Couverture fonctionnelle de l'offre

- **BEXT WS Gestion des entrepôts (WMS)** : Pilotage et optimisation des entrepôts depuis le contrôle des flux d'entrée, l'optimisation des préparations, la traçabilité des process et marchandises jusqu'à la planification des ressources, la facturation des prestations et du transport, le suivi des relations fournisseurs.
- **BEXT CS Gestion de chaînes automatisées (WCS)** : Pilotage des entrepôts, depuis l'ordonnancement de vos commandes, l'équilibrage de charge, jusqu'à la supervision de tous les flux mécanisés.
- **BEXT TS Gestion du transport (TMS)** : Réduction et optimisation des coûts de transport, optimisation des ressources humaines et matérielles, gestion et suivi des ordres de transport, diminution des temps de traitement administratif et partage d'information avec les partenaires de l'entreprise.

Repères

- Date de création : 1995
- Nom du dirigeant : Jean-Christophe HENRY
- Effectif : 42
- Chiffre d'affaires : 3,9 M€
- Nombre de clients Monde / France : 20/160
- Nombre de clients Total : 180
- Implantation : Paris, Nice et Liège

Moyens et politique R & D

Depuis 20 ans INFFLUX investit chaque année plus de 15% de son CA dans la Recherche & Développement afin de pérenniser les investissements de ses clients dans ses solutions, modulaires et puissantes qui s'appuient sur des technologies éprouvées et novatrices.

Politique de distribution

Infflux collabore avec de nombreux partenaires et intégrateurs (Vandrelande, GFI, Cegid...).

Nos solutions sont distribuées en mode licence et en mode SaaS (on demand).

Liste de références sur cette offre

PETZL, Soflog Telis, Sergent Major, BEE-COM distribution, Ackerman, Monbana, AGEPS, AXTER, CMP, Chaussea, Sud Express, Pacific Peche, FNAC.COM, Nikon, XP LOG, CHRONOPOST,...

itelligence France

- Adresse : Tour Europlaza – 20 Avenue André Prothin 92927 Paris La Défense Cedex
- Site web : www.itelligence.fr
- Directeur Général : Cyril Trouiller, cyril.trouiller@itelligence.fr



La société

SAP Global Partner et SAP Gold Partner, itelligence accompagne PME et grandes entreprises dans la mise en place de solutions SAP performantes et adaptées à leurs besoins métiers. Nous sommes présents dans 22 pays avec plus de 3 000 collaborateurs, pour un chiffre d'affaires de 457,1 M€ en 2013.

En France, itelligence est localisé à Paris-La Défense, Lyon et Toulouse. itelligence est une filiale du groupe japonais NTT DATA, l'un des plus importants fournisseurs de services IT au monde.

Repères

- Date de création : 1989
- Nom du dirigeant : Herbert Vogel
- Effectif Monde / France : 3 000 / 75
- Chiffre d'affaires Global : 457,1 M€
- Nombre de clients Monde : 5 000

Liste de références sur cette offre

Extrait de nos références : ALCATEL-LUCENT, AUBERT & DUVAL, BOTT, COVENTYA, EXACOMPTA-CLAIREFONTAINE, GAMBRO, LA POSTE, L'OREAL, PSA, NTN-SNR, POMONA, PSA, SGD, SMURFIT KAPPA, etc.

Descriptif de l'offre globale

- **Conseil** : Audits de systèmes SAP, missions d'expertise, d'optimisation, etc.
- **Mise en œuvre** : Implémentation de solutions SAP, projet en mode régie ou engagement au forfait.
- **Vente de licences SAP** : SAP Gold Partner, le plus haut niveau de Distributeur à Valeur Ajoutée (DVA).
- **Infogérance** : Disponibilité de vos systèmes 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 depuis nos data-centers en Allemagne, Malaisie, Pologne, Suisse, Danemark et aux États-Unis.
- **TMA** : Tierce maintenance applicative de vos applications SAP. Modèles sur mesures ou packagés sur le mode d'engagement, les plages horaires, les langues utilisées. Certifié SAP Partner Center of Expertise (PCoE).

Couverture fonctionnelle de l'offre

it.solutions : Solutions sectorielles basées sur SAP Business All-in-One pour les PME. Chaque it.solution est préconfigurée avec des processus et des fonctionnalités métiers pour réduire la durée du projet et offrir les meilleures pratiques du secteur d'activité. Exemples :

- it.trade pour le négoce et la distribution
- it.manufacturing pour la production de biens durables

Rapid Deployment Solutions (RDS) : Solutions de déploiement rapide au forfait et qualifiées par SAP, pour démarrer votre solution en quelques semaines. Exemples :

- RDS SAP EWM : Démarrer vos opérations logistiques avec SAP Extended Warehouse Management en 12 semaines
- RDS SAP Demand Planning : Votre solution SAP de gestion des prévisions de vente implémentée en 12 semaines

Add-ons SAP : Add-ons développés par itelligence pour enrichir votre système SAP de nouvelles fonctionnalités. Exemples :

- Cash & Countersales : solution de gestion de caisse directement intégrée dans SAP ERP
- it.x-press : solution de gestion de transport messagerie (étiquettes transporteur, calcul de coût, suivi des colis).

Symphony EYC

- 31 RUE DU COLONEL PIERRE AVIA, 75015 PARIS
- info.fr@eyc.com www.eyc.com
- Responsable Marketing : Laurent Bogros Le Clézio



La société

Symphony EYC offre un fort retour sur investissement aux distributeurs aux industriels et aux grossistes en leur proposant une vision exhaustive de leurs clients, afin de garantir la bonne exécution de leurs opérations. S'appuyant sur un ensemble d'outils logiciels et de services, les solutions de Symphony EYC améliorent l'expérience des consommateurs et les opérations des professionnels du secteur. Elles visent à optimiser les stratégies d'engagement des consommateurs multicanaux, les assortiments, le merchandising, le marketing, les inventaires, les opérations en magasins et l'exécution de la chaîne logistique en fournissant une connectivité multicanal tant en termes d'expérience client que d'opérations de distribution. Présent dans plus de 70 pays, Symphony EYC est le partenaire stratégique de grands industriels et distributeurs de renom à travers le monde. L'entreprise les accompagne pour leur permettre de se démarquer, d'accroître leur productivité et d'optimiser leur performance globale.

Repères

- Date de création : 1988
- Nom du dirigeant : Graeme Cooksley
- Effectif Monde / France : 520 / 130
- Nb de clients Monde / +900 / France : +350
- Nombre de clients Total : + 1200

Liste de références sur cette offre

Symphony EYC a réalisé en 2013 une croissance de plus de 45% par rapport à son année précédente. Cette croissance repose notamment sur l'acquisition de nouvelles marques et produits comme SLINGSHOT et ENGAGE mais aussi par la signature de plus de 60 nouveaux clients RETAIL et CPG parmi lesquels DANONE, SPARTANNASH, MERCATOR, ALSHAYA, CASINO, MONOPRIX, AUCHAN, INTERMARCHÉ, NETTO, MATCH, AHOLD, SYSTEME U...

Descriptif de l'offre globale

Symphony EYC est un Editeur de solutions d'optimisation pour la grande distribution, la logistique et le CPG, il aide les distributeurs et les industriels à anticiper et à réagir rapidement aux évolutions des comportements des consommateurs.

Les solutions de Symphony EYC permettent aux distributeurs et industriels d'améliorer la confiance, la fidélité et le développement de leurs clients, grâce à des analyses, du marketing, du merchandising, des opérations en magasins et un approvisionnement précis, pertinents et en temps réel.

Deux familles de produits composent aujourd'hui le portefeuille de solutions Symphony EYC:

- La gestion de la Supply Chain, reposant principalement sur notre suite **G.O.L.D.** pour l'exécution et l'optimisation de la supply chain, de la logistique et des opérations centrales et magasin.
- Les offres centrées sur l'exploitation de la connaissance consommateurs, reposant sur les solutions de gestion et de recommandation des assortiments (Assortment Manager), de merchandising (suite Space Planning) et de CRM / Fidélité shopper (ENGAGE)...

Couverture fonctionnelle de l'offre

Symphony EYC propose aux distributeurs et industriels mondiaux, des solutions professionnelles pour :

- La Connaissance client
- La Gestion des assortiments, des catégories et de l'espace
- La Gestion Omnicanal des marchandises et des Opérations en magasin
- L'Optimisation des stocks et Gestion de la Supply-Chain
- La Gestion et la prévision des stocks
- L'Engagement Client, l'efficacité des promotions et du point de vente
- La Transformation de la connaissance client – Politique tarifaire
- Le Marketing Fidélité
- Les Points de contacts numériques & l'Engagement client (Réception & Préparation de commande multicanal – Click & Collect)

A propos du CXP

Le Groupe CXP est le premier cabinet européen d'analyse et de conseil dans le domaine du logiciel applicatif et des services informatiques.

Le Groupe CXP offre à ses clients un service complet d'assistance pour l'évaluation, la sélection et l'optimisation de solutions logicielles : des études de benchmarking produits, des prestations personnalisées (audit du système d'information, rédaction de cahiers des charges, consultations d'éditeurs, assistance à maîtrise d'ouvrage...), et des études de marché. Le CXP intervient dans plus d'une dizaine de domaines (BI, SIRH, gestion de contenu, IT management, finance, ERP, CRM...).

En 2011, la fusion avec BARC (Business Application Research Center), cabinet allemand d'analyse et de conseil, spécialiste du décisionnel et de la gestion de contenu, lui permet d'étendre son expertise dans le domaine de l'analytics et du Big Data, et de prendre une dimension européenne.

En 2014, le CXP continue sa croissance en se rapprochant de Pierre Audoin Consultants (PAC), société de conseil et d'études de marché spécialisée dans le domaine du logiciel et des services informatiques.

Capitalisant 40 ans d'expérience, implanté dans 8 pays (et 17 bureaux dans le monde), fort de 140 collaborateurs, le groupe CXP apporte chaque année son expertise à plus de 1 500 DSI et directions fonctionnelles de grands comptes et entreprises du mid-market. Le Groupe CXP est composé de 3 filiales : Le CXP, BARC et PAC.

Pour toute information :

Le Service Clients CXP

relation_client@lecxp.com

Tel. : +33 (0)1 53 05 05 90

www.cxp.fr

