

HENKEL SUR LA VOIE D'UNE GPA NOUVELLE GÉNÉRATION



Henkel se cache derrière certaines des plus grandes marques américaines. Des savons Dial® aux lessives Purex®, en passant par les antitranspirants Right Guard®, les produits pour cheveux got2b® et les colles Loctite®, les marques Henkel vous accompagnent au quotidien.

Fondée en 1876, Henkel intervient dans le monde entier avec des marques et des technologies renommées dans trois secteurs d'activités : lessives et produits d'entretien, soins cosmétiques et technologies adhésives. Avec près de 47 000 employés dans le monde entier, Henkel a enregistré un chiffre d'affaires de 21,8 milliards de dollars pour un résultat d'exploitation ajusté de 3,3 milliards de dollars pour l'exercice 2013. Côté chaîne logistique, Henkel Consumer Goods Inc. gère cinq centres de distribution régionaux avec + de 3 500 UGS et + de 2 000 points de livraison client sur le territoire nord-américain (États-Unis et Canada).

En quoi la GPA est-elle importante pour Henkel?

Pour Henkel, la gestion partagée des approvisionnements (GPA) s'inscrit comme un processus métier stratégique. Tracee Abu, directrice de la chaîne logistique client chez Henkel, précise, "pour commencer, la plupart des principaux détaillants exigent que leurs gros fournisseurs (comme Henkel) utilisent la GPA. Il s'agit d'une composante stratégique de nos relations clients. Elle nous permet de garantir des niveaux de service supérieurs aux centres de distribution de sorte à garantir la haute disponibilité en linéaire côté magasin. Ce mode de collaboration nous permet d'optimiser les ventes".

"La GPA présente de nombreux avantages en termes d'exploitation et de rentabilité", poursuit Tracee Abu. "Elle nous offre la visibilité sur la demande nécessaire pour optimiser les expéditions clients. Cela se traduit par une réduction des coûts de transport avec amélioration de la durabilité (diminution du nombre de camions). Elle génère également de nouvelles performances, notamment en matière de préparation des colis et de commande par palette/plateau. Enfin, la GPA nous permet d'optimiser les stocks, afin d'améliorer la gestion des promotions, p. ex."

L'ère d'une nouvelle génération

Henkel Consumer Goods Inc. Amérique du Nord utilisait la GPA depuis 1990. Fin 2012, la GPA lui permettait de gérer environ 15 % des ventes totales sur ses canaux (vente en gros, alimentation et PGC).

Face à l'augmentation constante de la demande en GPA côté client, Henkel était conscient que son programme GPA ne pourrait offrir l'extensibilité requise sans en modifier l'approche. Tracee Abu précise, "nous ne disposions pas d'un système GPA 100 % intégré. Le processus était géré au travers de manipulations de données manuelles et de feuilles de calcul Excel. Très inefficace et non standardisée, cette approche nous empêchait d'adopter des pratiques GPA plus avancées".

Début 2012, Henkel Consumer Goods Inc. Amérique du Nord définissait un objectif clair pour son programme GPA : rechercher et implémenter une solution qui lui permettrait d'optimiser le processus GPA des comptes existants tout en étendant ledit programme aux autres clients d'une manière sûre et économique.

Évaluation rigoureuse de la plate-forme

Pilotée par Tracee Abu, l'équipe du service client de Henkel Consumer Goods Inc. a identifié 37 exigences fonctionnelles pour les sphères suivantes :

- Transmission et réception des données clients
- Manipulation des données pour générer les quantités de commande
- Création et transmission des commandes à SAP
- Création de rapports
- Divers

L'équipe a évalué plusieurs options. À l'issue du processus, TrueCommerce a obtenu une note supérieure pour quatre des cinq sphères ; la marque est arrivée à égalité avec les outils SAP pour la sphère "Création et transmission des commandes à SAP". TrueCommerce est ainsi apparu comme la solution privilégiée par l'équipe.

L'équipe s'est ensuite penchée sur les recommandations de déploiement de la GPA de TrueCommerce tout au long du processus global de sélection du système ; TrueCommerce a fait l'objet de plusieurs comparaisons dans les domaines suivants :

- Respect des exigences
- Adéquation de l'architecture
- Coûts d'implémentation
- Coûts d'exécution
- Capacités partenaires stratégiques

TrueCommerce sélectionnée comme plate-forme GPA nouvelle génération

Au regard de cette évaluation approfondie, l'entreprise a confirmé son choix d'implémenter la solution de TrueCommerce en Amérique du Nord. Tracee Abu résume la situation : "au regard des composantes fonctionnelles, techniques et de service dont nous souhaitions disposer pour notre plate-forme GPA nouvelle génération, TrueCommerce s'est vite imposé comme un choix incontournable. En tant que leader incontestable de la GPA avec + de 80 clients actuels, l'entreprise répond déjà aux besoins d'un grand nombre de clients importants du secteur des PGC, traite des millions d'UGS et gère des milliers de sites aux quatre coins du monde."

"Cependant, plusieurs autres facteurs nous paraissaient tout aussi importants", ajoute Tracee Abu. "L'adoption d'un modèle SaaS (logiciel en tant que service) nous permettait d'éliminer les longs processus d'installation logicielle sans devoir déployer d'importants services de support informatique continu en interne. Le groupe Assistance client de TrueCommerce offrait un éventail de services de support bien plus large que celui habituellement proposé par les prestataires. Enfin, TrueCommerce offrant une cadence de trois nouvelles versions par an, nous étions assurés de bénéficier des dernières innovations en matière de GPA et de rester à l'avant-garde du secteur. Autant de critères importants qui ont étayé le choix de notre partenaire GPA."

Des résultats rapides

Henkel a engagé sa transition vers TrueCommerce par le lancement d'un projet en mars 2013 ; celle-ci a pris fin à peine six mois plus tard, en septembre 2013.

Tout au long de la transition, l'équipe Assistance client de TrueCommerce est intervenue comme une extension de l'équipe Henkel", déclare Tracee Abu. "Nous savions que nous avions fort à faire pour que le processus offre une telle fluidité d'exécution."

Cette migration vers TrueCommerce s'est accompagnée d'importants avantages pour l'équipe de Henkel. "La productivité de notre analyste GPA s'est améliorée sur plusieurs plans", indique Tracee Abu. "Aujourd'hui, nous avons automatisé plus d'une dizaine de processus autrefois manuels. De même, le service informatique a été libéré de l'interprétation de l'activité produit côté détaillants et du reporting lié aux erreurs, une tâche qui incombe désormais à TrueCommerce. Nous disposons de meilleurs outils pour

gérer les activités complexes comme les promotions et les modifications de produit.

Depuis sa transition vers TrueCommerce, Henkel a conservé, voire amélioré ses indicateurs de stock génériques. "Nous avons grandement amélioré nos capacités de reporting", affirme Tracee Abu. "Ainsi, nous générons désormais des résumés analytiques à partir des données fournies par TrueCommerce. Cette information nous permet de connaître notre performance avant même le client."

Un pas de géant qui nous permet de collaborer plus efficacement avec nos clients GPA lors des revues d'évaluation périodiques".

LA GPA DE TRUECOMMERCE, GAGE DE RÉSULTATS

- ▶ Nette augmentation de la productivité/capacité des analystes GPA
- ▶ Transition de l'ensemble des partenaires GPA en à peine 6 mois ; programme en cours d'expansion
- ▶ Augmentation considérable des informations utiles à la prise de décisions ; Henkel est informée des indicateurs d'évaluation avant même le client

Expansion du programme GPA de Henkel

Avec la plate-forme GPA de TrueCommerce, Henkel Consumer Goods Inc. Amérique du Nord est entré en phase d'expansion. Le service client et les équipes commerciales de Henkel ont identifié leurs partenaires GPA cibles en Amérique du Nord (États-Unis et Canada) ainsi que de nouveaux canaux (médicaux, p. ex.).

Après avoir réussi sa première intégration de nouveau partenaire GPA, Henkel procède à l'extension des sites GPA d'un partenaire en place. "Nous pouvons désormais gérer un bien plus grand nombre de relations GPA avec les analystes GPA de l'équipe actuelle", précise Tracee Abu. "Nous nous trouvons précisément là où nous souhaitions ; à nous d'en tirer pleinement parti."

TrueCommerce s'inscrit comme la solution la plus aboutie à l'heure de connecter votre entreprise à l'ensemble de la chaîne logistique ; optez pour une intégration complète, depuis l'EDI jusqu'à la gestion des stocks, en passant par l'exécution, les vitrines et marchés numériques, votre système métier et tout ce que l'avenir vous réserve. Issues de nombreux secteurs, des milliers d'entreprises nous font confiance.

TrueCommerce : avancez sur tous les fronts



Contactez-nous dès aujourd'hui par téléphone au +44 845 643 6600 ou par e-mail à l'adresse infouk@truecommerce.com

TrueCommerce™ | Do business in every direction

©Copyright 2019 True Commerce, Inc. Tous droits réservés. Toute reproduction partielle ou totale sans autorisation est strictement interdite ; les informations contenues ici peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. TrueCommerce® est une marque déposée de True Commerce, Inc. Toutes les autres marques déposées sont la propriété de leurs titulaires respectifs.