

HUBBELL RÉDUIT SES COÛTS ET SES EFFORTS TOUT EN OPTIMISANT SON PROGRAMME GPA



Fournisseur international de produits électriques et électroniques de qualité, Hubbell Incorporated répond à un large éventail de besoins de construction (résidentielle et non résidentielle) comme d'applications industrielles et de services publics. Acteur à part entière de la croissance du secteur des équipements électriques, la société s'inscrit comme un pionnier du développement de nouveaux produits et de nouvelles technologies. Hubbell gère plusieurs sites de production aux États-Unis, au Canada, à Puerto Rico, au Mexique, en Italie, en Suisse, au Brésil, en Australie et au Royaume-Uni. Le réseau de distributeurs électriques indépendants qui fournissent les produits Hubbell et transmettent leur savoir-faire à l'utilisateur final constitue une ressource critique de la société.

Analyse de rentabilité de la GPA

Au début des années 90, Hubbell a saisi la valeur de la GPA ; elle l'a envisagée comme une opportunité d'avantage concurrentiel au sein du secteur électrique. À l'époque, les distributeurs n'étaient pas enclins à adopter la GPA, d'autant qu'il n'existait aucun fournisseur de confiance capable de gérer leurs stocks. "Pour les distributeurs, il était courant de croire que garder la main sur le processus de réapprovisionnement leur permettrait de mieux gérer leurs stocks et de mieux protéger leurs intérêts", explique John Riley, directeur de l'e-programme. "Pour susciter l'adhésion de nos distributeurs au concept de GPA, nous avons lancé un programme intitulé Amélioration des bénéfices. Le pari fut une réussite : nos distributeurs ont intégré notre programme GPA motivés par la récompense financière liée à l'augmentation des ventes de la GPA. C'est alors qu'ils ont saisi toute la valeur de la GPA. Côté activité, l'initiative s'est avérée gagnante-gagnante pour Hubbell et ses partenaires ; elle a permis de faire adhérer nos principaux distributeurs au concept de GPA."

Lorsque nous avons implémenté la GPA, les applications d'e-commerce n'étaient pas encore répandues au sein du secteur électrique ; pourtant, Hubbell a identifié plusieurs avantages à l'heure d'adopter le concept de gestion partagée des approvisionnements. "L'e-commerce offrait une belle opportunité de réduire nos coûts tout en améliorant notre service au client",

explique John Riley. "Avec le groupe Gartner, nous avons mené une étude afin d'identifier le coût de transaction des bons de commande : nous avons déterminé que le coût de traitement manuel d'un bon de commande oscillait entre 30 et 55 USD, que le coût d'une transaction par EDI oscillait entre 3 et 5 USD, et que le coût d'une transaction par GPA oscillait entre 1 et 3 USD.

Non seulement la GPA apparaissait comme une solution permettant de réduire les coûts de transaction de chaque commande, mais elle semblait également pouvoir réduire le nombre total de nos bons de commande. La logique de planification et de réapprovisionnement de la GPA devait permettre d'éliminer la plupart des petites commandes ponctuelles tout en nous aidant à consolider les commandes de chaque distributeur de sorte à réduire le volume des bons de commande.

GPA première génération chez Hubbell

Le système GPA première génération de Hubbell reposait sur un progiciel traditionnel. "Certes, il fonctionnait correctement, mais il exigeait un support considérable de la part de notre service informatique », indique John Riley. "Nous devons gérer l'intégralité des configurations matérielles et logicielles, la prise en charge des bases de données, les définitions distributeurs, les problèmes de communication, etc. ; en d'autres termes, le support sous-jacent au bon fonctionnement du système, ainsi qu'à l'exploitation continue et à la maintenance de celui-ci. Hubbell n'a jamais été une entreprise informatique ; nous ne pouvions assurer l'ensemble du support technique nécessaire au back-office."

Hubbell a alloué trois agents informatiques à temps plein à la gestion de l'infrastructure informatique nécessaire à la bonne exécution de son programme GPA. "L'effort et les coûts associés n'ont généré aucune valeur ; l'initiative n'a fait qu'accroître les dépenses de notre programme GPA", résume John Riley.

GPA deuxième génération avec TrueCommerce

En dépit de la valeur du programme GPA aux yeux de Hubbell, les coûts et les efforts nécessaires au support et à la maintenance du système restaient élevés. "Nous avons migré vers TrueCommerce afin de tirer parti d'une technologie dernier cri et d'une approche SaaS (logiciel en tant que service)", précise John Riley. "Nous avons ainsi pu tirer pleinement parti du programme GPA en place, et ce à très moindre coût. En éliminant les coûts liés aux systèmes et infrastructures informatiques du tableau, nous avons considérablement allégé les coûts d'exploitation de notre programme GPA."

Avec le modèle SaaS, Hubbell a pu se consacrer à ses activités sans perdre son énergie à répondre aux exigences informatiques liées à l'exécution du "système". L'entreprise s'est vue libérer de la mise à jour et de la gestion des logiciels, des fichiers de sauvegarde, des problèmes d'acquisition de données, et de l'ensemble des tâches informatiques qui mobilisaient autrefois un temps et un budget précieux.

"Une fois les coûts informatiques éliminés, nous avons pu réaffecter nos ressources informatiques à des activités à plus forte valeur ajoutée, en tant qu'agents du service client GPA", poursuit John Riley. "Nous sommes aujourd'hui capables de concentrer l'intégralité de notre action directement sur nos clients. Nos agents GPA collaborent avec les équipes d'intervention pour affiner le processus GPA de chaque distributeur. Nous bénéficions ainsi de meilleures relations avec le client tout en consolidant la réussite de notre programme GPA en termes d'augmentation des activités tant pour Hubbell que pour ses distributeurs."

Amélioration des résultats ; réduction des coûts

Pour Hubbell, la logique GPA utilisée par TrueCommerce pour assurer une gestion fluide des stocks et déterminer l'offre de produits idéale se révèle bien plus sophistiquée que leur logiciel GPA première génération. "Chaque relation distributeur est unique ; TrueCommerce offre les outils permettant une personnalisation avancée de l'offre de produits de chaque client, en fonction d'un éventail de facteurs et de variables qui changent d'un distributeur à l'autre", explique John Riley. "Par ailleurs, TrueCommerce offre une utilisation bien plus simple et intuitive que notre ancien système GPA."

La clé de la réussite de l'actuel programme GPA de Hubbell réside dans une collaboration étroite avec les clients, de sorte qu'ils disposent d'une offre de produits adaptée en rayon. Choisir une telle offre, c'est améliorer la rotation des stocks et accélérer les ventes. « Avec la GPA de TrueCommerce, nous suivons la demande réelle des clients au quotidien, nous permettant ainsi d'anticiper les quantités et les délais

des commandes de réapprovisionnement. Avant la GPA, nous devions attendre que le client ait épuisé son stock pour répondre à ces besoins. Grâce à la visibilité quotidienne que nous offre TrueCommerce, nous avons éliminé un délai d'incertitude de deux mois ; nous pouvons désormais répondre aux tendances du marché et gérer la demande de manière fluide. Nous identifions également les produits sans rotation afin de les éliminer de l'offre du distributeur. Cette personnalisation avancée permet à chaque distributeur de disposer de la meilleure offre de produits ; les ventes augmentent pour Hubbell comme pour ses distributeurs."

AVEC TRUECOMMERCE POUR INFRASTRUCTURE DE SON PROGRAMME GPA 2E GÉNÉRATION, HUBBELL A :

- Libéré 3 agents du support informatique
- Concentré l'intégralité de son action sur ses clients et éliminé les problèmes 'système'
- élioré les outils de gestion de l'offre de produits distributeurs
- Amélioré les niveaux de service distributeurs, la rotation des stocks, les ventes et les coûts de transaction par rapport au programme GPA 1re génération

"Avec ce système GPA deuxième génération, l'ensemble des relations distributeurs ont bénéficié d'une augmentation des niveaux de service, d'une amélioration de la rotation des stocks, d'une diminution des ruptures, d'un renforcement des ventes et d'une diminution des coûts de transaction", précise John Riley. "L'amélioration des ventes et de la rotation des stocks est le résultat direct de notre capacité à offrir une offre de produits personnalisée et adaptée dès que le client en a besoin."

"Hubbell et TrueCommerce forment également l'alliance idéale", poursuit John Riley. "TrueCommerce apparaît comme la solution GPA parfaite dont le coût de propriété est largement inférieur à celui de notre système GPA initial. Le groupe Assistance client de TrueCommerce assure un service client traditionnel remarquable. Aucune boîte vocale : toujours disponibles, ses interlocuteurs compétents répondent rapidement et précisément à vos questions. Je ne ferais jamais assez l'éloge du personnel de TrueCommerce : tous sont compétents, quelle que soit la composante de GPA. TrueCommerce, c'est la collaboration simple et facile."

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.