

Objectif

S'assurer de l'excellence de la relation de PANalytical avec ses clients grâce à une chaîne logistique sans faille.

Défi

Trouver La solution permettant d'améliorer l'efficacité et l'exactitude des processus allant du devis à la commande aussi bien au niveau du front-office que du back-office.

Solution

La solution de gestion de configuration et de devis de Cincom.

Résultats attendus

Une chaîne logistique permettant d'économiser plus de 300 K euros par an.

Profil d'un choix : **PANalytical**

Grâce à Cincom, PANalytical va bénéficier d'un processus devis-commande sans faille !



A propos de PANalytical

Fondé en 1948 par Philips, PANalytical est le leader mondial des instruments, logiciels et solutions automatisées pour la diffraction des rayons X (XRD) et pour la spectrométrie de fluorescence X (XRF). La société emploie près de 800 collaborateurs et assure une présence commerciale et un service clients dans plus de 60 pays. Les équipements de caractérisation des matériaux sont employés dans les domaines de la recherche et du développement scientifiques, de la métrologie des semi-conducteurs et des applications de commande de processus industriels spécifiques à des marchés tels que l'industrie pharmaceutique, le ciment, la sidérurgie et l'exploitation minière. L'ensemble de la production est effectuée au sein de deux usines aux Pays-Bas qui fabriquent entre autres les tubes à rayons X qui font la renommée de PANalytical. PANalytical fait partie de la société Spectris Plc. Ce groupe d'instrumentation et de contrôle de précision se fixe des objectifs de croissance agressifs et ambitionne de se situer parmi les trois acteurs majeurs sur chacun de ses segments de marché.

Chaque système à rayons X possède de nombreuses options, est hautement complexe et est configuré d'après les besoins particuliers de chaque client.

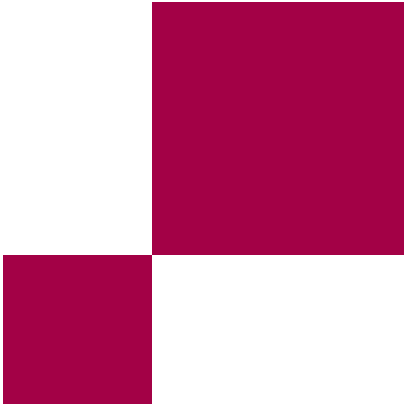
Un défi stratégique

Dans le cadre de son programme d'amélioration continue, PANalytical a identifié la chaîne logistique comme l'élément critique permettant de fournir une expérience clients exceptionnelle. Le client se trouve au début (et à la fin) de la chaîne logistique et PANalytical a réalisé que la rapidité et l'exactitude de la réalisation des devis clients pouvaient être grandement améliorées. L'entreprise passait beaucoup trop de temps à revalider de trop nombreux devis. La validation technique des devis était de plus en plus confrontée à un important goulet d'étranglement entre les forces commerciales et le bureau d'études. Les produits commandés ne pouvaient souvent pas être fabriqués selon les spécifications demandées, ce qui engendrait des retouches de commandes, des retards et l'augmentation des coûts de production. En effet, si l'équipe commerciale avait accès à une application de configuration de base, la réalisation d'un devis professionnel nécessitait le recours à des ressources supplémentaires (aussi bien ressources humaines que temps). Enfin, la tarification n'était pas formalisée et un risque commercial était donc inévitablement encouru.

La devise de l'entreprise devint rapidement " Satisfaire sans gaspillage" grâce à la création d'un environnement de traitement des commandes optimisé. L'objectif était de délivrer un service logistique transparent dépassant, tout en restant rentable, les attentes des clients. Les processus métier ont ainsi été évalués et il s'est rapidement avéré qu'un traitement efficace des commandes ne pouvait être atteint qu'à la condition de se conformer aux devis proposés, de fournir des informations commerciales fiables et faciles d'accès et de livrer dans les délais des produits finis conformes. Un traitement efficace des commandes comprend en particulier :

- Zéro erreur
- Une seule saisie des données, sans duplication
- Un nombre d'étapes réduit au minimum par l'élimination des activités sans valeur ajoutée, telles que la vérification
- Un nombre minimum d'intervenants
- Une période d'attente minimale (juste à temps)
- La livraison à la date demandée par le client
- La visibilité continue par le client d'une information exacte

Pour André Balogh de Galantha, Business Improvement Manager chez PANalytical : « *Le fil conducteur de ce projet est l'initiative "zéro-gaspillage" pour la chaîne logistique de PANalytical à l'échelle mondiale. La solution Cincom participe à nos objectifs majeurs de croissance en permettant de générer des devis plus rapidement, de contribuer à une meilleure efficacité commerciale et à l'élimination des erreurs de prix ainsi que de diminuer les risques liés aux ventes. Notre objectif est la tolérance zéro en matière d'erreurs techniques, afin d'alléger nos procédures de vérification et de reformatage, et de nous permettre de dégager ainsi des économies.* »



« Outre le fait que la solution correspondait très bien à nos besoins, nous avons particulièrement apprécié l'approche consultative professionnelle de Cincom. En effet, ils ont répondu avec beaucoup de justesse et en profondeur à certaines questions pointues, sans dire oui à tout. »

Une forte valeur ajoutée – l'amélioration des processus devis-commande

PANalytical avait une application de configuration qui était dépassée et qui avait laissé des trous importants dans leur processus devis-commande. L'intégration reposait sur les doubles ou triples saisies car les équipes commerciales, des achats, de la logistique et de la production entraînent chacune des données à plusieurs reprises, générant ainsi des erreurs et des inefficacités. Les numéros d'article et les tarifs n'étaient pas toujours actualisés et les modifications dans les arborescences du système prenaient un temps certain pour arriver au niveau des ingénieurs commerciaux. Pour la direction, le défi était de taille, car une fois que le client accepte un devis donné, le contrat doit être honoré. Lorsque les devis étaient inexacts, PANalytical était forcé de faire une concession commerciale sur la commande. Il n'existait pas d'outil automatique de génération de devis, ce qui pouvait engendrer des erreurs liées aux nomenclatures et des retards dans la communication d'un "premier devis" au client.

Les requêtes devaient être répercutées sur le terrain et corrigées par les chefs de produit, engendrant des pressions inutiles et des retards supplémentaires. Par devis, il fallait consacrer quatre heures en moyenne à la seule collecte des informations, en utilisant la technique du "couper/coller" à partir de plusieurs applications disparates. Chaque commande devait être re-saisie dans l'ERP et vérifiée à multiples reprises par les chefs de produit et la logistique. Cette tâche prenait près de trois heures pour chaque commande. Il y avait donc des inefficacités indiscutables et des niveaux d'erreurs inacceptables. L'objectif de faire plus à effectif constant faisait partie intégrante du dossier de justification en matière de retour sur investissement.

Une diminution de 20 % du temps passé par les ingénieurs commerciaux sur la production de devis représente une journée par semaine. La faille à combler se profilait de plus en plus clairement.

Un retour sur investissement rapide - la justification du dossier commercial

PANalytical a adopté une attitude conservatrice pour calculer le retour sur investissement. La société n'a pris en considération que les améliorations d'inefficacités et non l'augmentation de revenu résultant d'un meilleur service client. Trois secteurs clés ont été identifiés en matière de retour sur investissement :

- Efficacité commerciale – Une meilleure efficacité lors de la génération des devis et une diminution des versions additionnelles se traduiront par une augmentation de 15 % de l'efficacité commerciale, soit plus de 160 K euros par an.
- Efficacité du back-office – La réduction du recours systématique aux chefs de produit, de la vérification des commandes et de la ressaisie se traduira par une amélioration de 80 %, soit plus de 180 K euros par an.
- Efficacité de la chaîne logistique – Les améliorations en matière d'exactitude des commandes et les réductions des modifications de commande, des reprises et vérifications se traduiront par des améliorations de 50 %, soit plus de 50 K euros par an.

Une estimation prudente d'au moins 300 000 euros d'économies par an a ainsi servi pour la justification du dossier commercial

« Les consultants de Cincom ont travaillé avec nous pour confirmer ce qui était perfectible en matière d'efficacité au niveau de l'entreprise et dégager ainsi des objectifs de retour sur investissement réalisables. »

- André Balogh de Galantha,
Business Improvement Manager, PANalytical

Le projet

La justification commerciale a été présentée à l'équipe de direction et lorsque celle-ci a donné son accord, les besoins ont été identifiés et documentés en incluant :

- Production et gestion des devis
- Configuration technique et commerciale
- Tarification dynamique par région
- Gestion locale des articles et numéros de série
- Interface parfaite avec le CRM SalesLogix et l'ERP MFG/PRO
- Support multi-langues et multi-devises (y compris pour le Japon et la Chine)
- Fonctionnalités en ligne et hors connexion
- Outil de vente (pas un outil logistique) avec navigation intuitive

La solution Cincom sera déployée à l'échelle mondiale avec prise en charge globale des aspects multi-langues et multi-devises. La solution de configuration de devis de Cincom permettra aux ingénieurs commerciaux de générer des devis, de définir la configuration du produit offert, de bénéficier d'un moteur de règles de tarification, de faciliter la validation technique et de bénéficier d'outils de reporting et d'analyse. A noter également la prise en charge d'une utilisation en mode autonome, critère important aux yeux de la force de vente nomade.



 PANalytical

Le processus

L'équipe du projet "Configuration de devis" a été constituée de membres représentatifs des secteurs métier clés et les besoins de tous les départements ont été documentés. Au départ, sept à huit fournisseurs ont participé au processus de sélection du logiciel. L'évaluation s'est tout d'abord appuyée sur la façon dont les fournisseurs ont répondu, puis le nombre de candidats présélectionnés s'est réduit à trois pour une investigation plus en profondeur. Des ateliers de travail ont été organisés pour ces trois fournisseurs. En plus de l'adéquation aux besoins de l'entreprise, sont entrées en ligne de compte dans l'évaluation : l'approche des fournisseurs, leurs méthodes de travail, leur respect des délais ainsi que l'exhaustivité et la pertinence de leur solution. Des clients des éditeurs ont également été contactés pour obtenir un point de vue utilisateur de "l'intérieur".

Pourquoi Cincom ? Les risques sont maîtrisés !

PANalytical a choisi la solution devis-commande de Cincom comme infrastructure de son projet d'amélioration de la chaîne logistique. Face à la concurrence intense de deux sociétés néerlandaises, Cincom a su faire la différence grâce à la réactivité de ses équipes et à sa maturité en matière d'organisation et de solutions. Ces deux facteurs ont largement contribué à faire de la proposition Cincom une proposition à forte valeur ajoutée jugulant parfaitement les risques. André Balogh de Galantha ajoute « Outre le fait que la solution correspondait très bien à nos besoins, nous avons particulièrement apprécié l'approche consultative professionnelle de Cincom. En effet, ils ont répondu avec beaucoup de justesse et en profondeur à certaines questions pointues, sans dire oui à tout. Les consultants de Cincom ont travaillé avec nous pour confirmer ce qui était perfectible en matière d'efficacité au niveau de l'entreprise et dégager ainsi des objectifs de retour sur investissement réalisables ». La pérennité du fournisseur a été un autre facteur décisif aux yeux de la direction. Dans ce domaine, Cincom était le gagnant sans conteste et fut considéré comme l'option la plus sûre au regard des autres fournisseurs qui étaient en activité depuis bien moins longtemps.

CINCOM et le logo "quadrant" sont des marques ou des marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leur détenteur respectif.

© 2005, 2008 Cincom Systems, Inc.
FORM QO051125-1F-A4 5/08
Tous droits réservés

Cincom Systems France S.A.R.L. • 13 Avenue de la Porte d'Italie
F-75640 Paris Cedex 13 • +33 (1) 53 61 70 00
Industries&Services@cincom.com • <http://www.cincom.fr>



André Balogh de Galantha - Business Improvement Manager, PANalytical

"Aux yeux de la direction, un facteur décisif final a été la pérennité du fournisseur. Cincom constituait sans conteste l'option la moins risquée au regard des autres fournisseurs qui étaient en activité depuis bien moins longtemps."

Bureaux francophones

Bruxelles, Belgique
+32 (0)2 679 68 11
marketingbelux@cincom.com

Lyon, France
+33 (0)4 78 63 78 63
infofrance@cincom.com

Paris, France
+33 (0)1 53 61 70 00
infofrance@cincom.com

Monaco
+377 93 10 01 20
cincommonaco@cincom.com

Genève, Suisse
+41 (0)22 747 75 18
infofrance@cincom.com

Montréal, Québec
+1 (514) 866 8661
ilabrecque@cincom.com

