

Les approvisionnements au service de la satisfaction client

La collaboration avec la Supply Chain



Le consommateur jadis captif devient acteur

Most Desirable Mobile Phone Capabilities ¹

1. Look up and verify product availability at a particular location	62%
2. Look up price of an item while in the store	57%
3. Find nearest store location	49%
4. Receive pro-active notification about status of outstanding orders	48%
5. Locate an OOS item at an in-stock location, purchase it, and have it shipped to you or held for pickup	46%
6. Access product reviews while in the store	46%

¹ Source: "Cross-Channel Brand Interaction: 2010 Consumer Preferences," Sterling Commerce, DemandWare

The Rewired Consumer Has No Patience With Stock-outs

Upon encountering an OOS...¹

Leave w/o purchasing other items (frequently to almost always)	42%
Leave w/o purchasing any items (frequently to almost always)	42%
Look for the item at a competing retailer	43%
Make the purchase at a competing retailer (frequently to almost always)	39%
If OOS retailer could secure the item for you, how likely are you to purchase your originally-intended companion items (likely to very likely)	59%
Make fewer trips to the OOS retailer	40%
Will avoid shopping at the retailer at least 1 visit in the future (2 future visits – 13%; 3 or more future visits – 6%)	29%
Shop more often at a different retailer	30%

¹ Source: “Cross-Channel Brand Interaction: 2010 Consumer Preferences,” Sterling Commerce, DemandWare

Sterling Always In Stock

Localiser :

- Identifier les stocks disponibles
- Choisir la meilleure option



Sterling Always In Stock

Localiser :
Identifier les stocks
Choisir la meilleure option

Commander

- Prendre la commande
- Confirmer un devis
- Réserver un stock



Sterling Always In Stock

Locate:

- Source ATP Inventory Us
- Select Preferred Fulfillme Location/Method

Exécuter

- Déclencher la livraison
- Préparation, Attente, Livraison
- Suivi / Status

raison



Distribution : un monde d'une extrême complexité

multiples Sources d'approvisionnement

- Marques propres
- Marques blanches
- Fournisseurs locaux
- Fournisseurs nationaux
- Fournisseurs internationaux

multiples Canaux de Vente

- Magasin
- Site Web
- Catalogue
- Centre d'appels
- Bornes interactives
- Téléphones portables
- Revendeurs/Partenaires

multiples Produits et Services

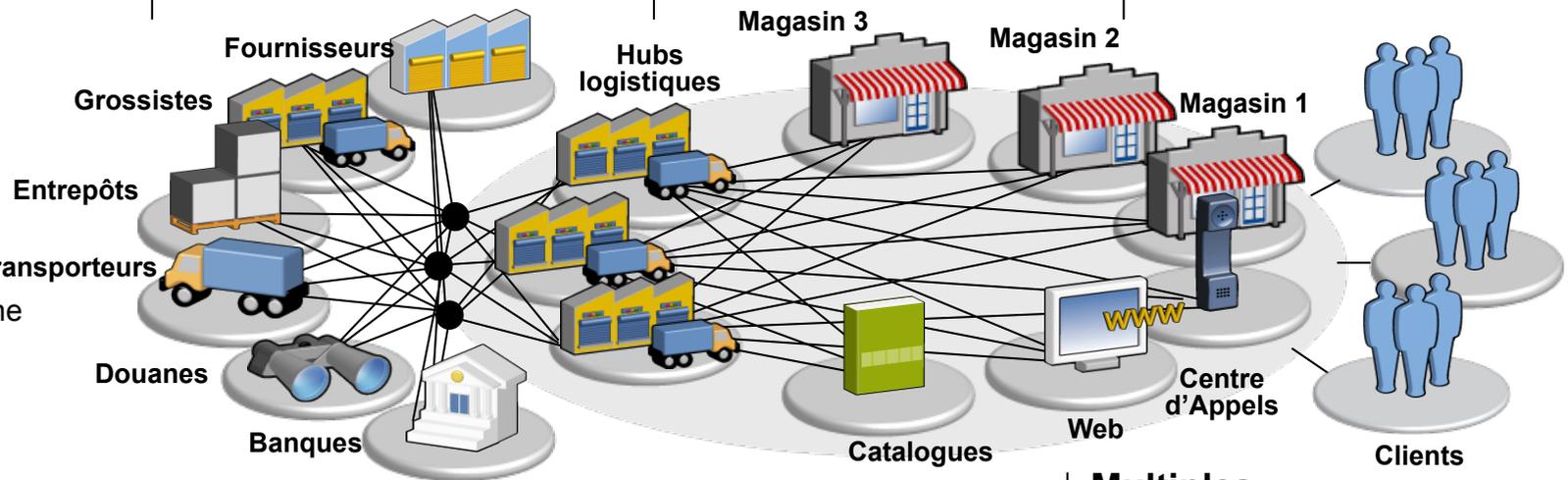
- Gammes de produits
- Services/SAV
- Produits et services tiers
- Produits configurables
- Offres groupées
- Associations produits/services

multiples Segments de Clientèle

- Grand public
- Clientèle multi-canaux
- Clients fidèles
- Clients entreprises
- Segmentation géo
- Segmentation profils clients

multiples Intervenants Supply Chain

- Fournisseurs
- Transporteurs
- Plateformes logistiques
- Intermédiaires de douane
- Tiers logistiques



Multiple Entités Fonctionnelles

- Marques Commerciales
- Division/Départements
- Acquisitions

multiples Méthodes de Distribution

- Fournisseurs vers magasin
- Fournisseur vers plateforme logistique
- Livraison Directe Fournisseur
- Cross docking
- ...

multiples Moyens Opérationnels

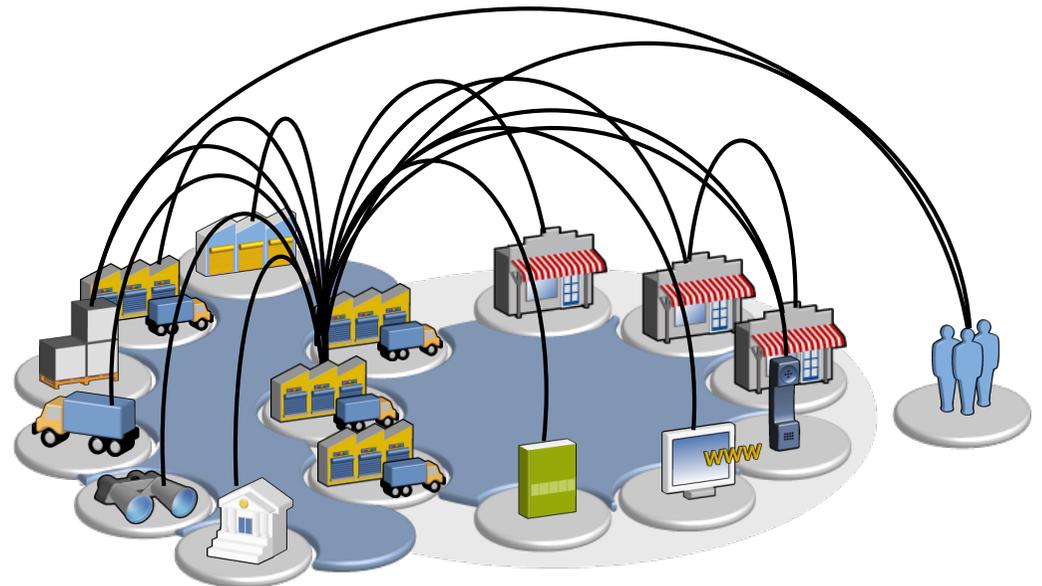
- Magasins
- Entrepôts
- Fournisseurs
- Transport/logistique
- Intervenants Services
- ...

multiples Angles Morts

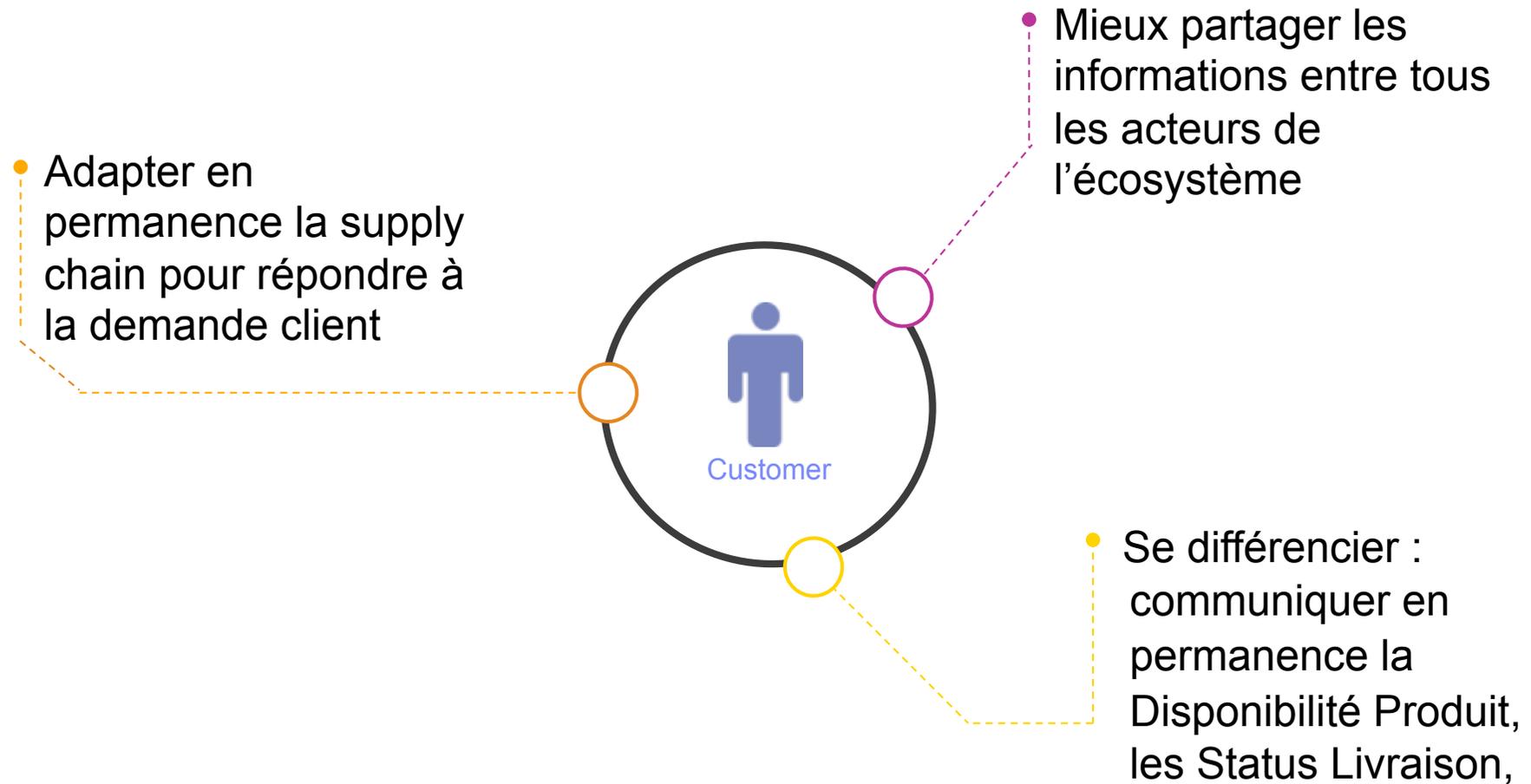
- Statut sur les livraisons en cours
- Stock fournisseurs
- Statut sur les commandes en cours
- Statut sur les livraisons directes fournisseurs

Multi-, Multi-, Multi-, Multi-tout !

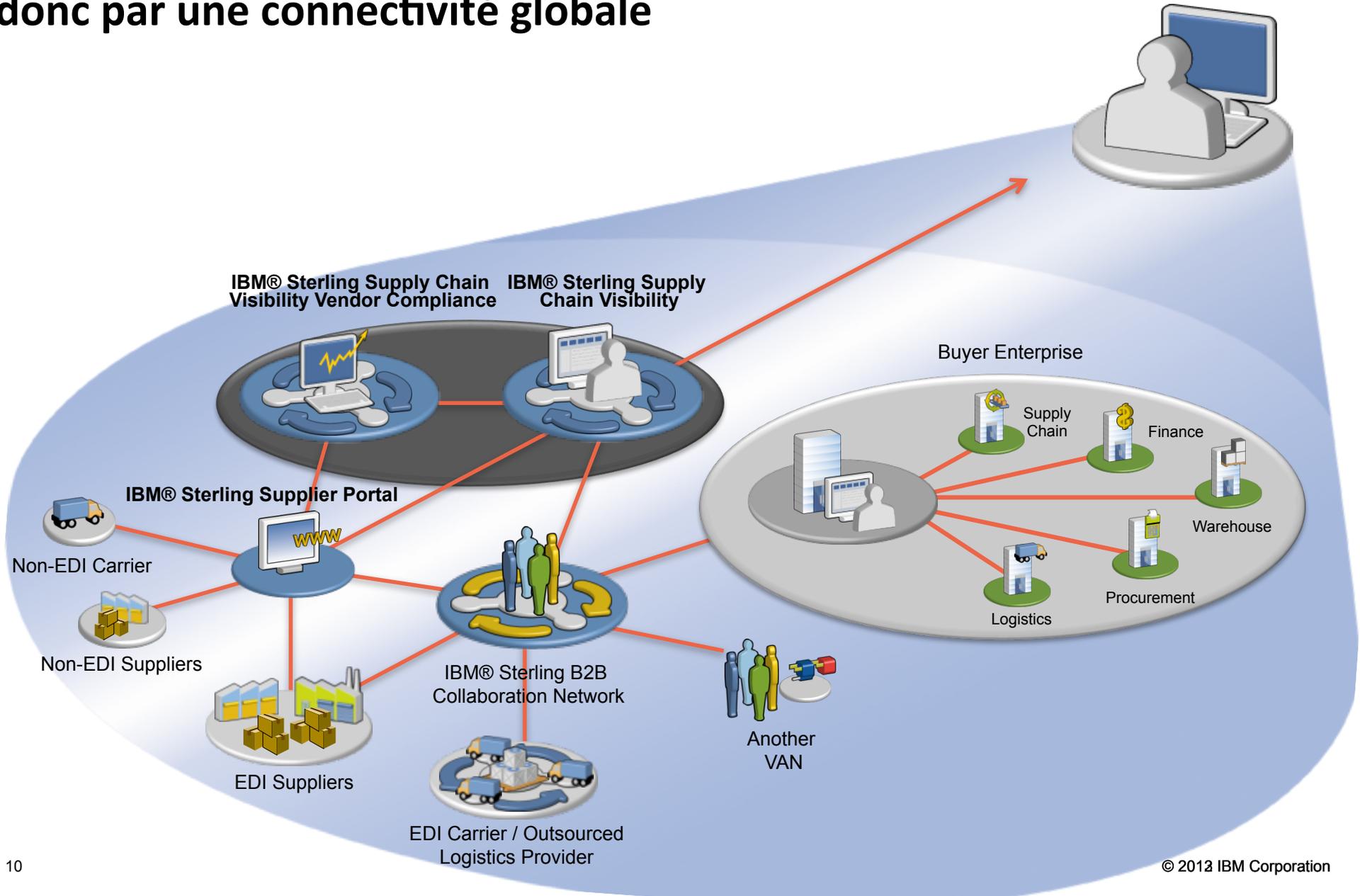
- **Vente Multi-Canal**
 - Magasins, Web, Catalogues, Centres d'appels, Commandes spéciales, Bornes interactives, TV, Téléphones portables
- **Approvisionnement Multi-Canal**
 - Local, National, Off-shore
 - Produits manufacturés, Services
- **Logistique Multi-Canal**
 - Tiers logistiques, Transporteurs, Industriels
- **Exécution Multi-Canal :**
 - Drop Ship, Clic&Collect,



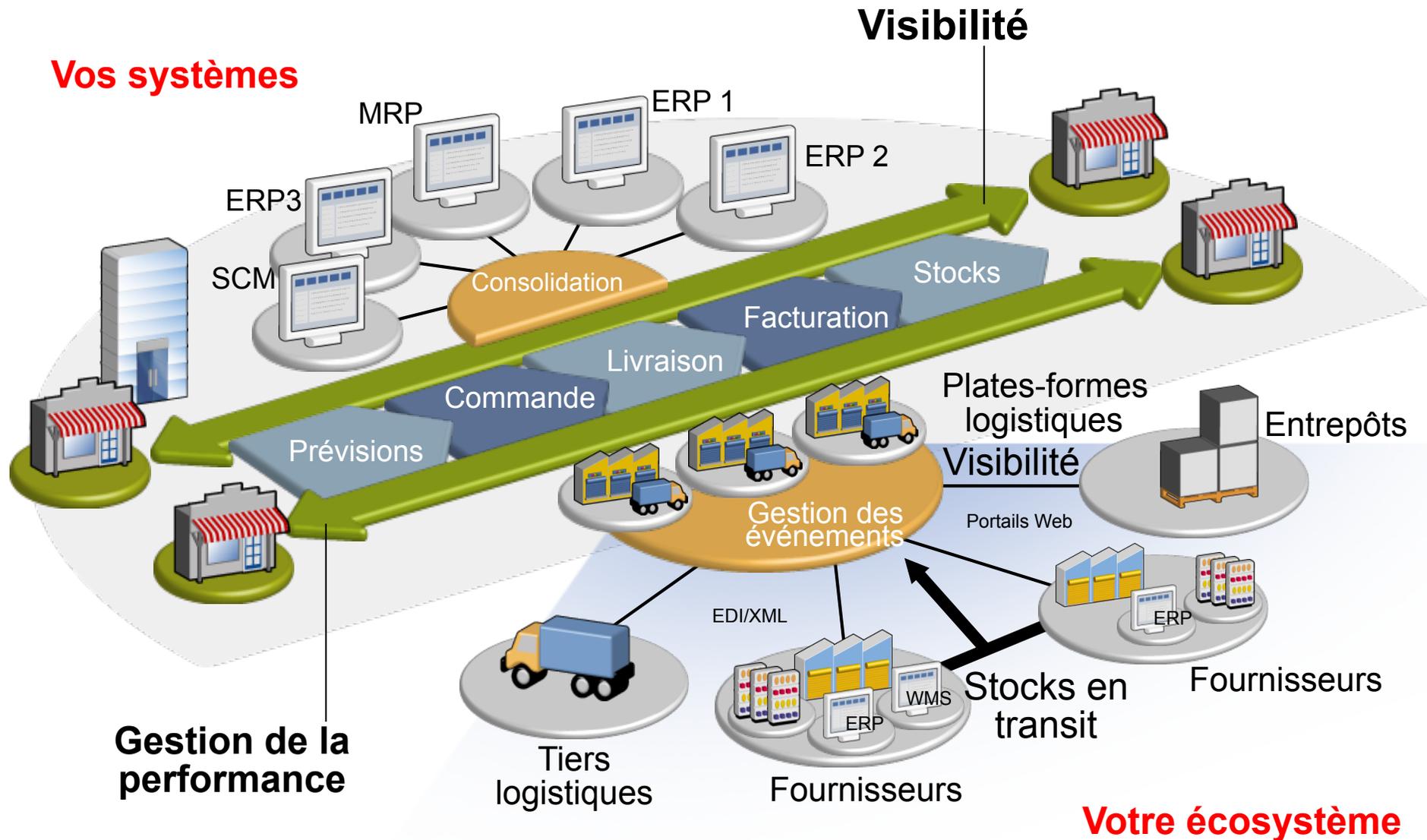
Une bonne synchronisation dans un environnement mouvant permet de satisfaire aux attentes clients



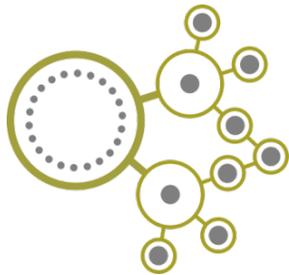
Une bonne collaboration passe par une visibilité globale donc par une connectivité globale



Le challenge de la visibilité

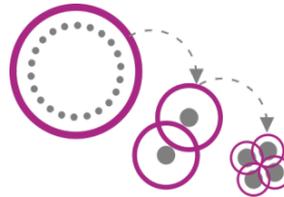


Mais la “synchronisation parfaite” se heurte à complexité croissance de la chaine de valeur



Partenaires

Taille moyenne de
l'écosystème :
+ 400%



Connexions

Nombres moyen de
protocoles supportés
De < 10 à > 40



Plates-formes

Nombre moyen de
passerelles
d'intégration
de 3 à 12

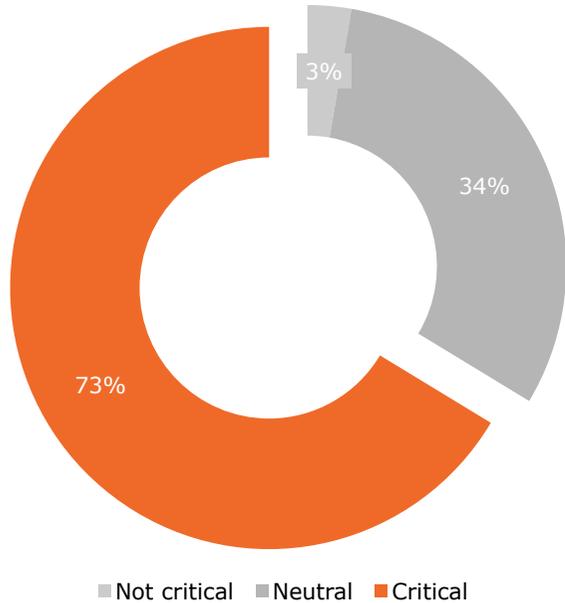
Selon Gartner, cela ne fait que commencer.....

Dans les 5 années à venir :

*“Doublements des projets d'intégration B2B
Triplement du trafic multi-entreprise”*

*Case studies based on Coremetrics, Sterling Commerce and Unica solutions

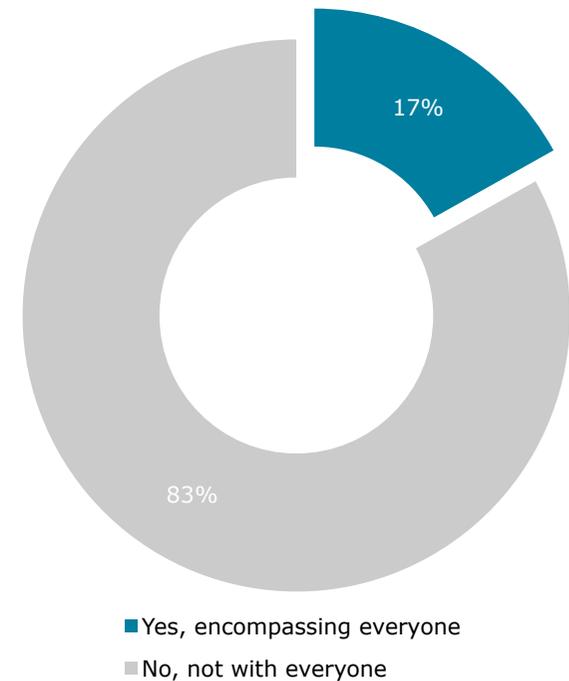
La synchronisation est perçue comme importante Mais toujours pas une réalité



73% of organizations regard synchronization as critical to their overall success ...

How critical is the ability to synchronize your value chain in order to support your business?

... however, only **17%** can synchronize their internal systems with their business community to drive business performance and success



Does your company have the ability to synchronize its internal systems with its business community to drive business performance and success?



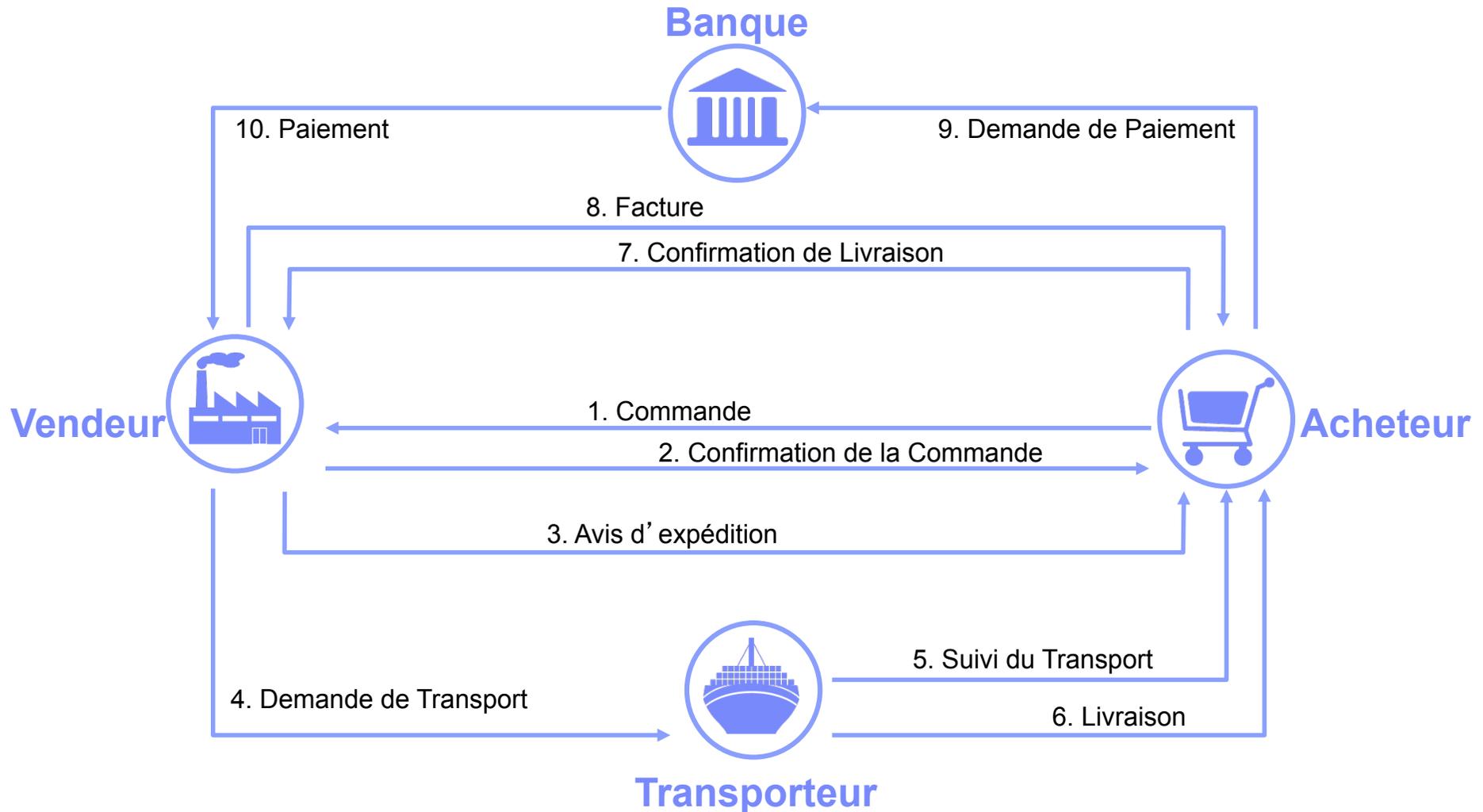
Value chain synchronization survey – Feb, 2012 for IBM

Les bénéfices sont pourtant décisifs ...



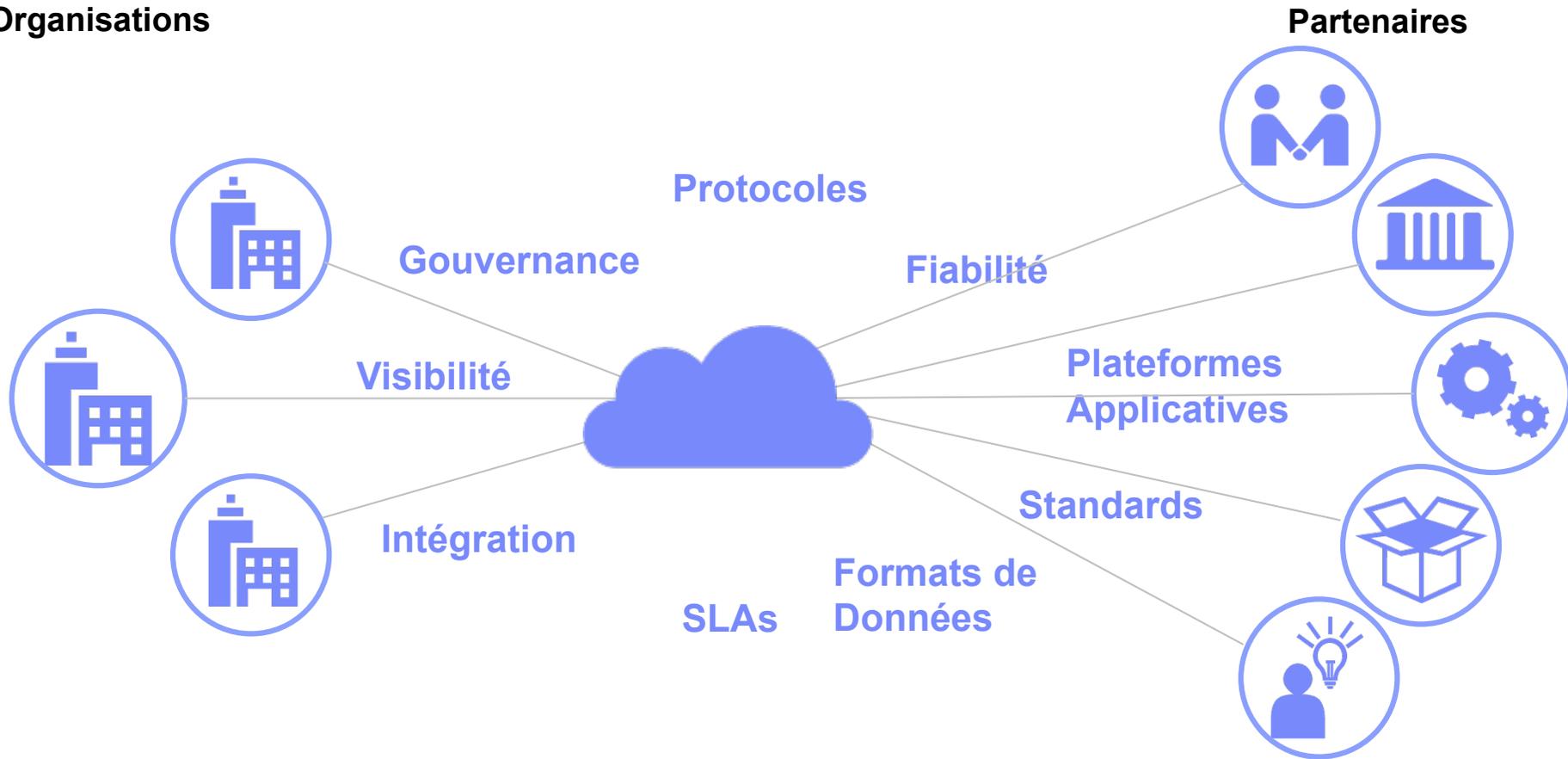
L' intégration B2B

Intégration B2B : Scénario type de transactions commerciales



Une complexité croissante dans la Supply Chain

Organisations



Ce qui rend l'intégration B2B à la fois plus indispensable et plus contraignante

Avec une constante évolution des modes d'échange

Phases	Phase 1 : EDI/EDIFACT	Phase 2 : Internet/XML	Phase 3 : Services Web
Période	À partir des années 1960	À partir du milieu des années 1990	À partir des années 2005-2010
Communication/ protocoles/ Transport	Protocoles propriétaires (X.400, OFTP, FTAM, CONNECT DIRECT,...)	Internet (protocoles TCP/IP)	Internet (protocoles TCP/IP) Services Web (Soap)
Format de données	Texte (ASCII, Unicode)	XML	XML
Type d'intégration	Documents « store and forward », messages Edifact	Messages Messages XML, synchrones et asynchrones	Orienté Services Services Web, synchrones
Architecture B2B	Réseaux à Valeurs Ajoutés (RVAs), comme intermédiaires	Architecture Web, convergence de l'intégration interne et externe	Architecture orientée services, convergence de l'intégration interne et externe
Standards	EDI	ebXML, RosettaNet, Gusi, CIDX, XcBL,...	WS-I, WS-S, Soap, ...

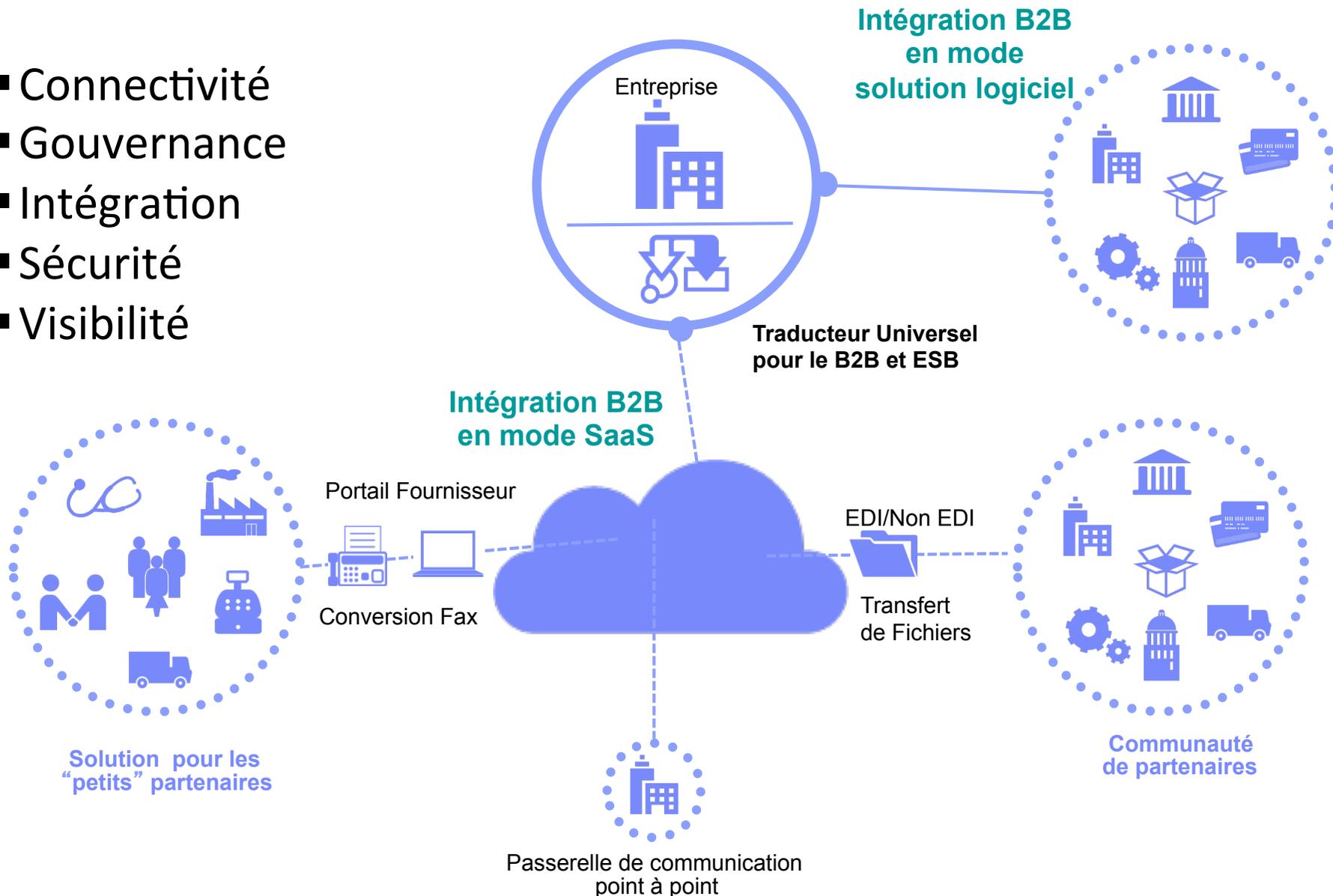
La “synchronisation” de la supply chain nécessite...

- Connectivité indépendamment du protocole, du format et standard
- Automatisation des traitements manuels
- Sécurité, gouvernance, et contrôle sur les échanges
- Intégration de TOUS les acteurs
- Visibilité en temps réel sur les échanges



L'offre d'intégration B2B IBM

- Connectivité
- Gouvernance
- Intégration
- Sécurité
- Visibilité



L'offre d'intégration B2B IBM



Une offre complète pour répondre à vos besoins d'échange et d'intégration

Transfert de fichiers



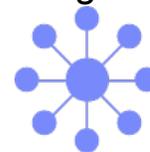
Transfert de fichiers fiable et sécurisé **Connexion des systèmes, communautés et personnes**

Services Cloud



Services B2B en mode SaaS
Connexion avec la communauté de partenaires

Passerelle d'intégration



Orchestration et **automatisation** des **processus** d'échanges avec les partenaires

Moteur de transformation



Un moteur unique, **universel**, pour les **transformations** des messages et fichiers

Solution IBM

Protocoles sécurisés

Réseau global avec plus de 300,000 partenaires pré-connectés

Une performance inégalée pour résoudre les scénarios complexes

Traducteur any to any et many to many

Groupe Chantelle

Synchronisation de la supply chain

Chantelle

- Leader mondial de la lingerie féminine française
- Six marques:
 - Chantelle
 - Passionata
 - Darjeeling
 - Orcanta
 - Chantal Thomass
 - Femilet



➤ Écoute et satisfaction
de nos clientes

Chiffres clés

- Le groupe Chantelle est présent dans 23 pays d'Europe, d'Amérique du Nord, d'Afrique du Nord et d'Asie avec ses filiales ou bureaux commerciaux et ses établissements industriels et logistiques



- 11 établissements industriels
- 4 plateformes logistiques
- 10 000 points de vente environ à travers le monde
- 220 magasins en propre en France et en Allemagne

- 350 millions € de chiffre d'affaires
- 50% du chiffre d'affaires hors France
- 6500 salariés

Les enjeux Métier

- Devenir le leader incontesté du secteur du textile
 - Développer l'activité de Chantelle à l'international
 - Renforcer sa position dans le haut de gamme
 - Diversifier les circuits de distribution
 - Points de vente (directs et distributeurs)
 - Sites B2C et B2B



En résumé

- Etre toujours plus efficace

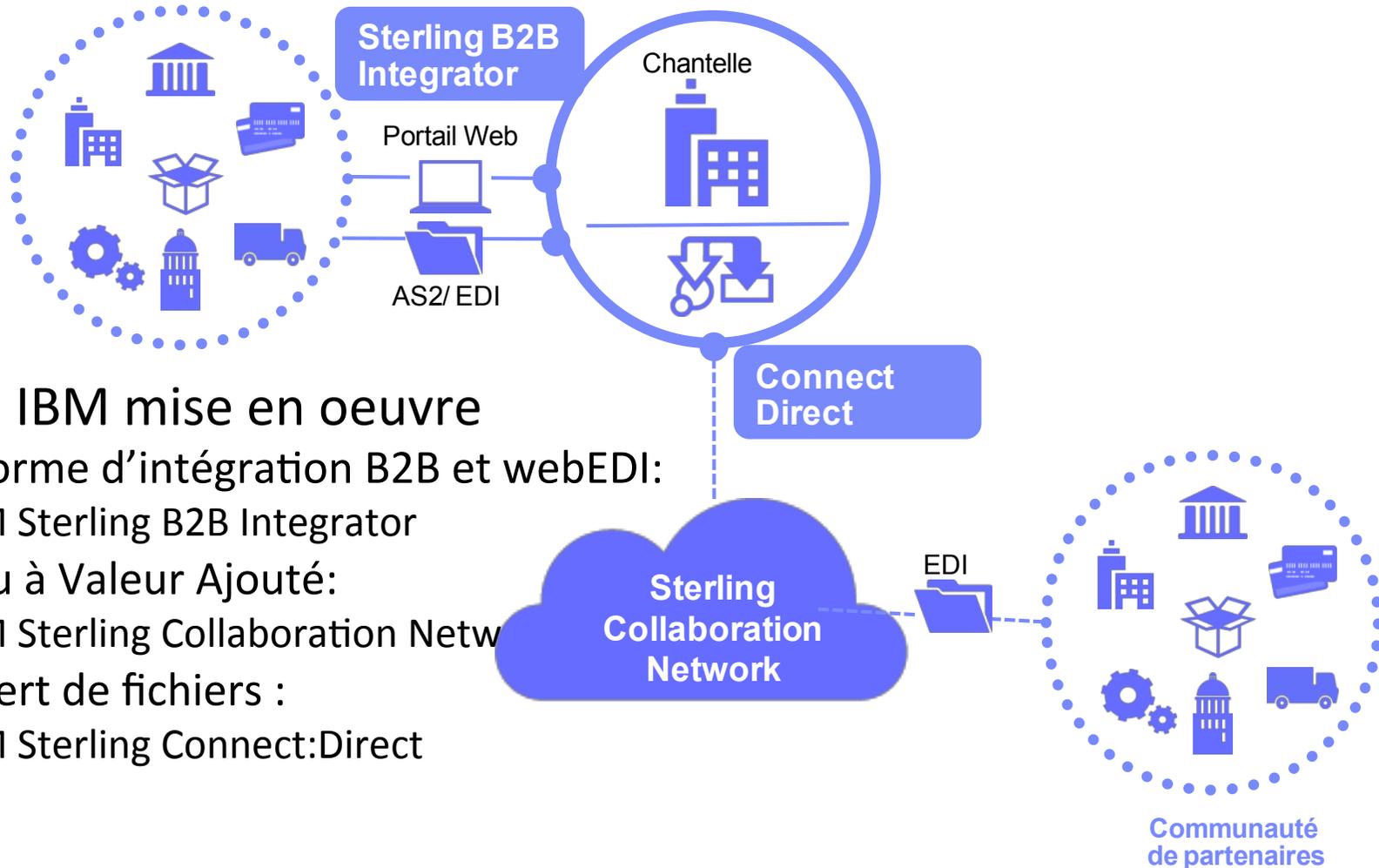
- Dans l'offre
- Dans la qualité de services avec les partenaires, distributeurs et détaillants
- Dans la gestion des stocks.

- Etre flexible

➤ Sens de l'excellence

- S'adapter à une demande qui peut être imprévisible

La solution d'intégration B2B chez Groupe Chantelle



■ Solution IBM mise en oeuvre

– Plateforme d'intégration B2B et webEDI:

- IBM Sterling B2B Integrator

– Réseau à Valeur Ajouté:

- IBM Sterling Collaboration Network

– Transfert de fichiers :

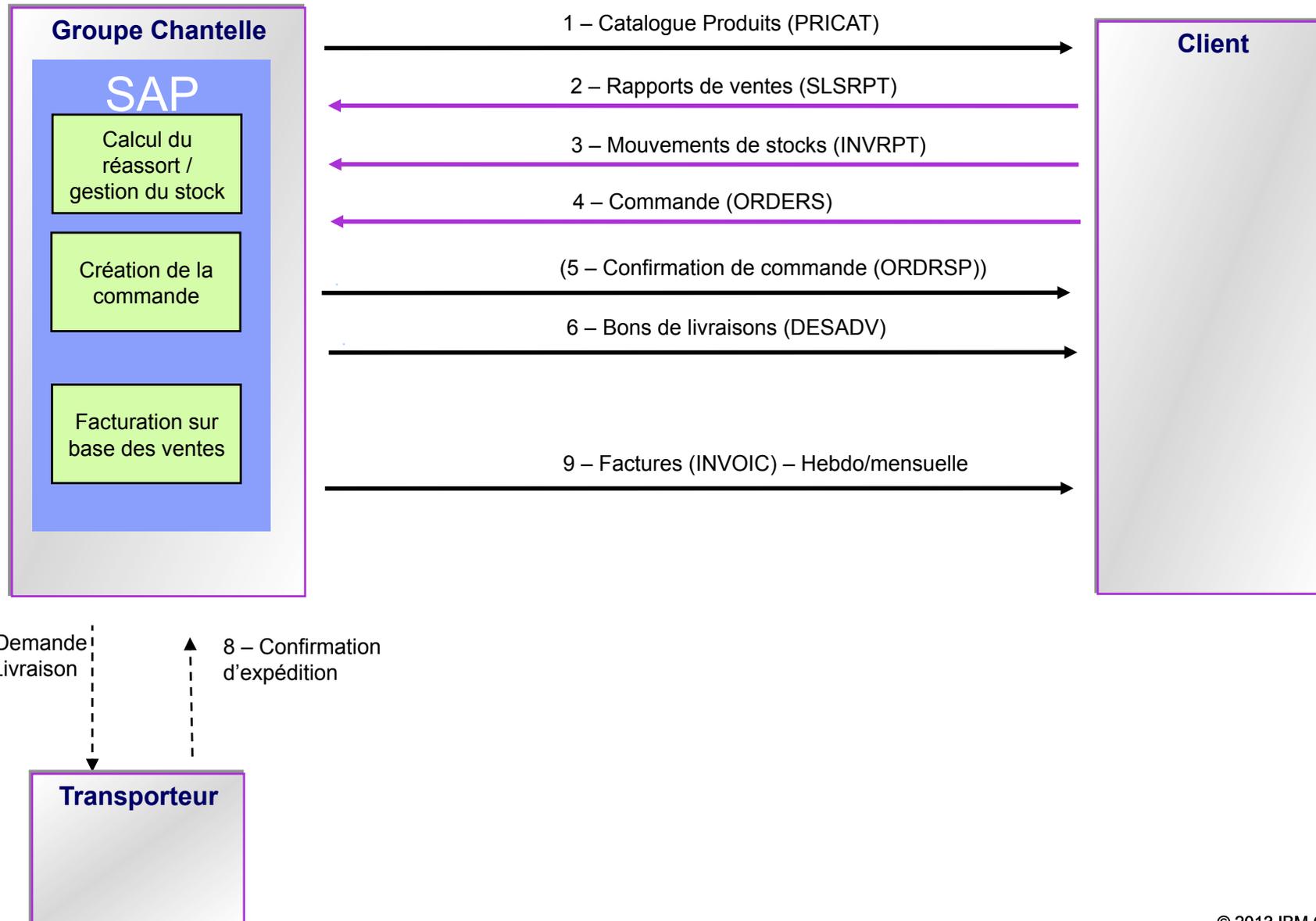
- IBM Sterling Connect:Direct

L'intégration B2B chez Chantelle – chiffres clés

- L'intégration B2B, en 2013 c'est:
 - 60% des lignes de commandes du groupe
 - 21 marchés ou zones géographiques
 - 1500 messages déployés
 - Plus de 450 acteurs connectés



Intégration des flux commerciaux avec les clients de Chantelle



Les bénéfices de la solution d'intégration B2B

- **Optimisation de la Supply Chain**
 - L'automatisation des rapports de ventes a amélioré la précision de la planification et des prévisions de production
 - La visibilité complète sur les échanges a amélioré la réactivité en cas de problème
 - L'intégration des petits partenaires « non connectés » (40% environ) a permis de réduire le temps d'intégration des commandes ainsi que les erreurs de saisie manuelle

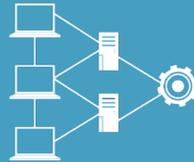
- **La Solution d'intégration B2B est indispensable à la croissance et au développement international du Groupe Chantelle**
 - Collaboration optimale avec les clients et fournisseurs
 - Flexibilité sur les moyens d'échange et des formats associés

Conclusion

Les solutions d'intégration B2B permettent d'adapter votre chaine de valeur

Connecter

Intégrer vos **systemes** avec ceux de vos partenaires de façon fiable et sécurisée



Automatiser

les **processus** métier et/ou IT dans et hors de l'entreprise



Collaborer

Donner la visibilité aux **personnes**, départements et organisations



synchroniser vos flux d'informations critiques au travers de votre écosystème de clients, fournisseurs et partenaires

Une bonne synchronisation de la chaîne de valeur permet de mieux satisfaire le client

Connecter

- les systèmes “commerce” qui gravitent autour du cycle « Buy-Market -Sell-Service »

Automatiser

- Pour que le « Supply » réponde mieux à la Demande

Collaborer

- Une visibilité qui donne l'information, et permet l'action



Garantir que le bon produit/ service sera disponible au bon endroit

Anticiper et identifier rapidement les variations dans la demande client

Répondre aux exceptions, identifier les incidents pour informer le client et palier aux problèmes

Merci !

Question ?

Backup Slides

IBM B2B Integration Solutions

Products

Key Capabilities

Integration Services



- IBM Sterling B2B Collaboration Network
- IBM Sterling Integration Services

Cloud-based solutions providing connectivity, collaboration, visibility and control.
Fully managed solutions providing partner onboarding, B2B process management, and trading partner support services.

Integration Gateways



- IBM Sterling B2B Integrator

Communications, translation, process orchestration and partner management to integrate diverse partner communities with internal systems

Transformation Engines



- IBM WebSphere Transformation Extender

Single, universal engine for all file and message transformation needs across B2B and ESB (e.g. Sterling B2B Integrator, WebSphere Message Broker, WebSphere Datapower, etc.)

