



Présentation

Le besoin

Pour améliorer leur efficacité, réduire leurs coûts d'exploitation et éviter les ruptures de stock, les clients grossistes de Saint-Gobain PPC exigeaient des informations plus rapides et plus précises sur le statut et le planning des livraisons.

La solution

IBM® Global Business Services® a été choisi pour concevoir et mettre en œuvre des applis mobiles sur iOS et Android. Le développement a été effectué avec la technologie IBM MobileFirst™ et l'intégration dans l'ERP SAP réalisée avec IBM WebSphere® Cast Iron.

Les avantages

Le statut des livraisons, accessible en temps réel, fait gagner un temps précieux à Saint-Gobain PPC, à ses services logistiques et à ses clients. La visibilité totale sur toute la chaîne d'approvisionnement et les alertes en cas de retard de livraison améliorent l'efficacité de tous.

Saint-Gobain Produits pour la Construction

Fournir aux clients le statut de leurs commandes en temps réel grâce à des applis mobiles innovantes

Saint-Gobain crée et fournit des solutions d'habitat durables, innovantes et à haute performance. Le groupe conçoit, produit et distribue des matériaux de pointe pour les secteurs de la construction, de l'automobile, du transport et de l'emballage. Le groupe Saint-Gobain emploie près de 190 000 salariés et gère des opérations dans 64 pays. Son chiffre d'affaires est de 42 milliards d'euros.

Le Pôle Produits pour la Construction (PPC) propose des solutions d'aménagement intérieur et extérieur permettant d'augmenter le confort de l'habitat. La diversité de ses métiers et la forte notoriété de ses marques (ISOVER, PAM, Weber, Placo®, Gyproc, CertainTeed...) lui permettent d'être la référence sur ses marchés. Il bénéficie d'une implantation globale, avec une large présence sur les marchés à forte croissance.

Une meilleure expérience des livraisons

Une enquête de satisfaction client réalisée par Saint-Gobain PPC en 2012 avait identifié des pistes d'amélioration dans la mise à disposition des informations sur les livraisons. Mais ces informations étaient en fait inaccessibles, même pour Saint-Gobain PPC. La société n'avait pas ou peu de visibilité sur le statut des livraisons entre le chargement des marchandises sur les camions en usine et leur arrivée chez les clients. Elle n'avait connaissance d'un problème éventuel que lorsqu'un client signalait un retard de livraison ou la détérioration d'un produit pendant le transport.

« Quand vous développez une appli mobile, vous devez être très centré sur l'utilisateur final. Nous avons passé beaucoup de temps à définir les trajets jusque chez les clients, à construire et à tester des prototypes, pour vérifier le déroulement des opérations. IBM MobileFirst Platform Foundation a considérablement facilité la mise au point de ce processus itératif », explique Yan Steinberger, Chief Digital Officer, Saint-Gobain PPC.



Composants de la solution

Logiciels

- IBM® MobileFirst™ Platform Foundation
- IBM WebSphere® Cast Iron® Live
- IBM Sterling B2B Integrator

Services

- IBM Global Business Services®
-

Yan Steinberger, Chief Digital Officer, Saint-Gobain PPC, raconte : « Pour nos clients, la réduction des coûts est une priorité. Pour les grossistes, une des solutions consiste à réduire les stocks. Il est évident que si vous souhaitez réduire les stocks dans un entrepôt ou un centre de distribution, vous avez besoin de meilleures informations sur l'arrivée des livraisons. Des informations plus rapides et précises vous permettent de ne pas décevoir vos propres clients en raison de ruptures de stock, et vous évitent de bloquer du personnel juste pour attendre les livraisons.

De même, si vous attendez plusieurs livraisons de différents fournisseurs, un seul retard peut rendre indisponibles des employés ou une baie de déchargement pour une autre livraison, et potentiellement perturber d'autres opérations en aval. Une des principales conclusions de l'enquête de 2012 était que nous avons besoin d'améliorer la rapidité et la qualité des informations sur l'état des livraisons. »

Améliorer l'efficacité et la visibilité

Saint-Gobain PPC a reconnu que l'amélioration de la disponibilité des informations contribuerait également à améliorer sa propre efficacité et celle de ses partenaires logistiques. Dans certains cas, de nombreux intervenants participent aux livraisons des matériaux.

Yan Steinberger explique : « Prenons l'exemple d'un responsable de chantier qui mobilise une équipe pour décharger un camion. Si la livraison est retardée, il doit appeler le commercial du point de vente, qui appellera le service client de Placo, qui appellera son contact à l'entrepôt, qui appellera à son tour son contact chez le transporteur, lequel appellera le chauffeur du camion pour obtenir une heure d'arrivée de principe. Le temps et les efforts pour communiquer tout au long de cette chaîne d'approvisionnement sont considérables. »

En outre, une grande partie des produits fournis par Saint-Gobain PPC sont fragiles, comme les plaques de plâtre fabriquées par sa division Placo. Les problèmes de détérioration des produits pendant le transport étaient difficiles à résoudre car il était impossible de savoir où et comment ces aléas se produisaient. Une raison de plus pour renforcer la volonté de Saint-Gobain PPC d'améliorer la visibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Une approche globale

Saint-Gobain PPC a donc décidé de créer une appli mobile temps réel pour permettre à ses clients de suivre leurs livraisons. Pour communiquer aux parties prenantes les informations sur les changements de planning ou les retards, la solution devait non seulement échanger des données avec l'ERP du groupe et IBM Sterling B2B Integrator, mais aussi capturer les données des chauffeurs.

« La solution offerte par IBM était complète et présentée très clairement. Nous avons expliqué nos attentes et nous leur avons laissé le choix des options techniques les mieux adaptées. »

— Yan Steinberger, Chief Digital Officer,
Saint-Gobain PPC

« Il était d'emblée évident que cette solution serait complexe et multidimensionnelle, combinant plusieurs technologies et niveaux d'intégration », ajoute Yan Steinberger. « Nous avons évalué les offres de six fournisseurs. La solution offerte par IBM était complète et présentée très clairement. Nous avons expliqué nos attentes et nous leur avons laissé le choix des options techniques les mieux adaptées. »

Saint-Gobain PPC a fait appel à IBM Global Business Services pour concevoir, construire et déployer sa nouvelle plateforme d'information digitale. La solution est organisée en quatre parties :

- Une appli mobile qui permet aux clients de vérifier le statut de leurs livraisons.
- Un portail web pour ceux qui choisissent de ne pas utiliser cette appli.
- Une deuxième appli mobile pour que les chauffeurs puissent saisir l'heure estimée de livraison ainsi que les mises à jour en cas de retard imprévu ou prendre des photos des produits endommagés ou livrés par erreur. Autant d'informations utiles en cas de réclamation.
- Un portail intranet pour le service client de Saint-Gobain PPC.

Une construction rapide et agile

IBM Global Business Services a commencé par concevoir une expérience utilisateur multicanal cohérente à partir du parcours des livraisons fourni par le cahier des charges de Saint-Gobain PPC.

« Pour moi, le défi était de faire accepter l'appli par les clients et par les transporteurs », raconte Yan Steinberger. « Nous devons créer une expérience utilisateur optimale avant d'envisager l'intégration dans notre système d'information. La participation des utilisateurs finaux nous a permis de nous concentrer sur des critères fondamentaux. Nous avons donc pu créer une appli que les gens allaient vraiment vouloir utiliser. Sans cela, l'acceptation aurait été impossible. »



Figure 1: Employé et client chez POINT.P Matériaux de Construction (France).

© Noel Bouchut / POINT.P

« Outre une expérience utilisateur remarquablement réalisée, IBM a démontré d'excellentes compétences technologiques dans la gestion de l'intégration avec un environnement informatique interne complexe. »

— Yan Steinberger, Chief Digital Officer,
Saint-Gobain PPC

IBM Global Business Services a choisi IBM MobileFirst Platform Foundation pour construire et déployer les deux applis mobiles. L'équipe a adopté une approche itérative extrêmement agile, intégrant un processus de prototypage en amont avec validation de l'expérience client à l'aide de futurs utilisateurs. IBM MobileFirst Platform Foundation a permis de créer une appli multiplateforme unique HTML5 et CSS.

Cette base a servi à développer les applis et leurs versions Android et iOS, réduisant considérablement le cycle de développement et les coûts.

Le savoir-faire d'IBM Global Business Services combiné à la solution IBM MobileFirst Platform Foundation a permis de réaliser près de 90 % de la conception en moins de trois mois.

L'intégration de ces nouveaux services aux utilisateurs avec l'ERP SAP et IBM Sterling B2B Integrator, a été réalisée avec le logiciel IBM WebSphere Cast Iron® Live. Le point d'intégration est une base de données mobile Oracle créée par IBM. Les flux de données bidirectionnels sur le module SD de SAP (via SAP IDocs) passent par ce point d'intégration pour être délivrés sur les applis mobiles et le portail web. La base de données mobile fonctionne également comme relais des flux de données unidirectionnels envoyés par IBM Sterling B2B Integrator aux applis et au portail.

« Outre une expérience utilisateur remarquablement réalisée, IBM a démontré d'excellentes compétences technologiques dans la gestion de l'intégration avec un environnement informatique interne complexe », ajoute Yan Steinberger. « Pour nous, ce projet est une véritable transformation. IBM nous a accompagnés dans le transfert de compétences vers notre nouvelle équipe digitale interne. Cette équipe est désormais responsable de la poursuite des développements mobiles. »

Transparence de bout en bout

Bien que la plupart des chauffeurs travaillant pour Saint-Gobain PPC soient équipés d'un système télématique embarqué, ils ont généralement adopté l'appli mobile. Pour la minorité qui préfère ne pas changer de méthode, le système télématique envoie les mises à jour (signalant par exemple les fins de chargement, les transits en cours) à IBM Sterling B2B Integrator sous forme de messages EDI. La technologie d'intégration IBM WebSphere Cast Iron Live capture ces données et les transmet à la base de données mobile.

Pour chaque livraison terminée et réussie, le système télématique embarqué informe la base de données mobile, qui répercute l'information via les applis mobiles et le portail web. Les modifications de statut sont également poussées dans l'ERP SAP par l'intermédiaire de Cast Iron, au travers d'IDocs.

« Pour nous, ce projet est une véritable transformation. IBM nous a accompagnés dans le transfert de compétences vers notre nouvelle équipe digitale interne. Cette équipe est désormais responsable de la poursuite des développements mobiles. »

— Yan Steinberger, Chief Digital Officer,
Saint-Gobain PPC

Dans la pratique, la majorité des transporteurs a choisi de bénéficier des avantages de l'appli mobile car elle réduit les coûts et améliore le travail des chauffeurs. Ils utilisent l'appli pour signaler les fins de chargement, les sorties d'entrepôt et les éventuels retards pendant le trajet. Elle leur permet en outre d'actualiser les horaires de livraison et de confirmer les livraisons effectuées.

Une fois les commandes des clients enregistrées dans l'ERP, elles sont immédiatement inscrites dans la base de données mobile et accessibles sur les applis mobiles et le portail. Les données relatives à la préparation des livraisons sont transmises depuis l'ERP sur ces nouveaux canaux digitaux. Toutes les parties prenantes sont donc informées en temps réel.

L'appli destinée aux chauffeurs permet d'utiliser l'appareil photo du smartphone pour fournir des preuves en cas de détérioration de marchandises ou de quantités erronées. Grâce à cette fonctionnalité, Saint-Gobain PPC peut identifier à quel endroit de la chaîne sont intervenus les dommages, pendant les chargements, le transport ou les déchargements. Une nouvelle fonction sera développée pour exploiter ces justificatifs photographiques.

Transformation digitale

Les nouvelles applis mobiles et le portail web fournis par IBM Global Business Services ont permis à Saint-Gobain PPC d'atteindre ses objectifs : porter rapidement à la connaissance des clients des informations précises sur le statut et le planning de chaque livraison. Leur fiabilité évite aux clients d'attendre sans savoir ils seront livrés et augmente l'efficacité des opérations sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Les solutions IBM fournissent les informations en temps réel aux équipes sédentaires (personnel administratif de Saint-Gobain PPC et de ses clients) et aux équipes mobiles (chauffeurs, responsables de chantiers, etc.). En outre, Saint-Gobain PPC bénéficie maintenant d'une vision de bout-en-bout de sa chaîne d'approvisionnement avec, surtout, une transparence complète sur ce qui était précédemment un processus opaque, entre le chargement des camions et le déchargement des produits chez ses clients.

Avant la mise en œuvre de cette nouvelle plateforme, un client devait parfois attendre une heure avant d'obtenir une réponse à une question sur une livraison. La demande devait être transmise d'une personne à l'autre tout au long du processus. Maintenant, les clients ont accès, au bout des doigts, à toutes les informations dont ils ont besoin (quantités commandées, heure et date de livraison prévues, retards éventuels), ce qui représente une amélioration de quasiment 100 % en terme d'efficacité.

« Les travaux d'intégration et de développement réalisés par IBM Global Business Services ont été la première étape de notre transformation digitale. Nous disposons d'une plateforme d'information multicanal en temps réel qui génère déjà des améliorations importantes en termes de coûts et de temps. En outre, elle nous permet de développer de nouvelles fonctionnalités et d'utiliser les données de l'ERP pour créer de nouveaux services à valeur ajoutée pour nos clients et partenaires. »

— Yan Steinberger, Chief Digital Officer,
Saint-Gobain PPC

Pour les chauffeurs, l'appli mobile permet de communiquer aisément aux clients la progression de la livraison et les éventuels retards. À tel point que des transporteurs ont choisi de ne plus utiliser la solution télématique, trop coûteuse, pour bénéficier de cette approche plus simple. L'appli peut être facilement téléchargée depuis les boutiques Android et Apple.

« Les applis mobiles et le portail web réduisent les charges administratives à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement. Ils éliminent les incertitudes et apportent une plus grande visibilité sur l'ensemble du processus de livraison », explique Yan Steinberger. « Notre service client a été largement libéré des tâches fastidieuses comme la recherche et le transfert constant d'informations. Il peut maintenant se consacrer à sa vraie responsabilité : améliorer et développer les relations clients. Et si un client appelle pour obtenir des informations, l'équipe utilise le portail interne pour lui fournir instantanément la réponse, sans avoir à contacter qui que ce soit. »

Informations intégrées

La mise en œuvre de la plateforme digitale a apporté d'autres avantages à Saint-Gobain PPC, liés à la rationalisation et à l'industrialisation de plusieurs processus internes et de pratiques métier. Ces efforts ont considérablement amélioré l'efficacité des processus et garantissent une meilleure cohérence dans les relations avec les clients.

« Outre cette cohérence largement améliorée, nous disposons maintenant d'une architecture intégrée et d'une remarquable robustesse », affirme Yan Steinberger. « Pour moi, l'intégration des applis mobiles avec l'ERP SAP est la clé de la réussite de ce projet. Elle est la colonne vertébrale de notre transformation digitale. La solution nous donne un avantage concurrentiel évident, en nous permettant de suivre efficacement les événements depuis l'usine jusqu'au site client ».



Figure 2: Le confort selon Saint-Gobain

©Ph. : Josefine Unterhauser

« Pour moi, l'intégration des applis mobiles avec l'ERP SAP est la clé de la réussite de ce projet. Elle est la colonne vertébrale de notre transformation digitale. La solution nous donne un avantage concurrentiel évident, en nous permettant de suivre efficacement les événements depuis l'usine jusqu'au site client. »

— Yan Steinberger, Chief Digital Officer,
Saint-Gobain PPC

Il conclut : « Les travaux d'intégration et de développement réalisés par IBM Global Business Services ont été la première étape de notre transformation digitale. Nous disposons d'une plateforme d'information multicanal en temps réel qui génère déjà des améliorations importantes en termes de coûts et de temps. En outre, elle nous permet de développer de nouvelles fonctionnalités et d'utiliser les données de l'ERP pour créer de nouveaux services à valeur ajoutée pour nos clients et partenaires. »

Autres informations

Pour en savoir plus sur les solutions IBM, contactez votre représentant ou votre partenaire commercial IBM. Vous pouvez également consulter le site web suivant : ibm.com/fr



© Copyright IBM Corporation 2015

Compagnie IBM France
17 avenue de l'Europe
92275 Bois-Colombes Cedex

Produit en France
Septembre 2015

IBM, le logo IBM, ibm.com, Cast Iron, Global Business Services, MobileFirst et WebSphere sont des marques d'International Business Machines Corp. déposées dans de nombreuses juridictions à travers le monde. D'autres noms de produits et services peuvent être des marques commerciales d'IBM ou d'autres sociétés. Une liste actualisée des marques IBM est disponible dans la section « Copyright & trademark information » du site : www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Les informations contenues dans ce document sont correctes à la date de leur publication initiale et peuvent être modifiées par IBM à tout moment. Toutes les offres ne sont pas disponibles dans tous les pays où IBM est présent.

Les chiffres relatifs aux performances et les exemples de clients cités sont présentés à des fins d'illustration uniquement. Les résultats de performances réels peuvent varier selon les configurations spécifiques et les conditions de fonctionnement. Il incombe à l'utilisateur d'évaluer et de vérifier le fonctionnement de tout produit, programme ou service tiers ou associé à des produits IBM. **LES INFORMATIONS CONTENUES DANS CE DOCUMENT SONT LIVREES « EN LETAT » SANS AUCUNE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, NOTAMMENT SANS AUCUNE GARANTIE OU CONDITION DE QUALITE MARCHANDE OU D'APTITUDE A UN EMPLOI SPECIFIQUE ET SANS AUCUNE GARANTIE DE NON-CONTREFACON.** Les produits IBM sont garantis conformément aux conditions de leur contrat de vente.



Please Recycle
