



Atouts stratégiques de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

Un livre blanc d'IDC sponsorisé par :

Auteurs : Simon Ellis, Stewart Bond, Matthew Marden, Harsh Singh



Sommaire

Cliquez sur le titre d'une section ou le numéro d'une page pour y accéder directement.

Résumé	3
Mise en évidence de la valeur ajoutée pour l'entreprise	3
Vue d'ensemble de la situation	4
L'écosystème comme moteur du changement	4
Présentation de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network	5
Optimisation des opérations B2B et du fonctionnement de la supply chain avec la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network	6
Transformation des données en connaissances	7
Valeur ajoutée pour l'entreprise de la solution IBM Business Transaction Intelligence	10
Valeur ajoutée pour l'entreprise de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network	13
Caractéristiques des entreprises interrogées dans le cadre de l'étude sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network	13
Estimation de la valeur ajoutée pour l'entreprise de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network	14
Une supply chain plus efficace et fonctionnelle au service des activités et des opérations de l'entreprise	16
Des activités B2B, une gestion informatique et un support plus efficaces	21
Avantages en termes de risques	24
Économies sur les coûts opérationnels	25
Principales données concernant le ROI	26
Défis et opportunités	27
Conclusion	27
Annexe 1 : Tableaux, figures et autres témoignages à propos de BTI	28
Annexe 2 : Méthodologie	32

Cliquez sur les parties surlignées ci-dessous pour accéder directement à leur contenu.

Mise en évidence des bénéfices pour l'entreprise

335 %

de retour sur investissement sur 3 ans

Plus de 4 \$

de bénéfice pour chaque dollar investi

4,61 M \$

de bénéfice total par entreprise et par an

51 %

de gain d'efficacité pour la gestion des transactions B2B

41 %

de réduction des délais d'intégration des nouveaux partenaires

50 %

de diminution des retards sur les commandes

13,73 M \$

de chiffre d'affaire annuel en plus pour chaque entreprise

77 %

de gain d'efficacité pour le support informatique des plateformes supply chain B2B

30 %

d'amélioration de la satisfaction client

60 %

de gain en rapidité des requêtes transactionnelles lorsque les entreprises utilisent Business Transaction Intelligence

Executive Summary

Les supply chain sont confrontées à d'énormes contraintes d'efficacité et de rentabilité, mais elles doivent également s'adapter aux nouveaux modèles d'affaires émergents. Une récente étude d'IDC sur la supply chain a révélé que 60 % des entreprises interrogées s'attendaient au cours des trois prochaines années à une forte concurrence de la part d'acteurs disposant d'une supply chain plus performante. Pour tirer leur épingle du jeu, elles devront tirer parti des possibilités offertes par les nouvelles technologies numériques, telles que l'intelligence artificielle (IA), bien appréhender le cœur de métier de chaque intervenant et exploiter toute la puissance des écosystèmes.

L'évolution durable de la supply chain depuis un modèle de possession et de contrôle centralisé vers un paradigme reposant sur l'externalisation et la connexion à des écosystèmes est à la fois source d'opportunités et de défis. En effet, les entreprises ont externalisé certaines activités parce que celles-ci ne font pas partie de leur cœur de métier ou pour des raisons de coût. Mais une supply chain externalisée implique également des défis compte tenu des problématiques de plus en plus complexes de communication en temps réel et du besoin de visibilité en amont et en aval. Ainsi, nous avons vu apparaître des réseaux supply chain multi-entreprise qui permettent de créer des écosystèmes efficaces.

Ces réseaux sont essentiels pour garantir la « résilience » des supply chain d'aujourd'hui et de demain. Toutes les entreprises ayant besoin d'une supply chain bénéficieront des avantages d'un tel réseau leur permettant d'être connectées aux partenaires de l'écosystème. Ce réseau peut prendre la forme d'une plateforme unique ou d'une plateforme intégrée avec diverses applications pour la supply chain.

Pour estimer les avantages d'une participation à un réseau supply chain multi-entreprise, IDC s'est entretenu avec neuf entreprises du monde entier qui gèrent leurs transactions business-to-business (B2B) et les opérations de leur supply chain sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network. Ces entreprises ont expliqué que leur supply chain était devenue plus efficace et rentable, car la plateforme d'IBM leur avait apporté plus de visibilité sur l'ensemble des processus, de nouvelles capacités d'automatisation ainsi qu'une meilleure intégration avec leurs partenaires commerciaux. Elles ont ainsi pu faire face à une augmentation importante de leur activité et transactions B2B sans compromettre leur rentabilité, tout en améliorant la circulation des informations vitales entre les partenaires de la supply chain et leurs clients.

L'analyse d'IDC montre que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network permettra à ces entreprises de bénéficier d'une forte valeur ajoutée évaluée à 4,61 millions de dollars en moyenne chaque année par entreprise (soit 315 000 dollars par million de transactions B2B). Cette valeur ajoutée est plus de quatre fois supérieure au coût des investissements réalisés comme nous le verrons en détail dans la suite de ce document.

IDC constate depuis déjà plusieurs années que les réseaux Cloud multi-entreprises sont capables de transformer les modes de fonctionnement des futures supply chain.

Vue d'ensemble de la situation

Aujourd'hui, la capacité des supply chain à résister aux perturbations est un sujet brûlant. Perturbations d'ordre matériel, comme on peut l'observer actuellement avec la crise de santé publique qui a un impact sur les supply chain mondiales, mais également perturbations au niveau des business models, avec des entreprises ne bénéficiant pas des bons outils de gestion des données, analytiques et d'aide à la décision nécessaires pour mettre en place des approches personnalisées et centrées sur le client afin de stimuler la croissance. Dans ce contexte, la résilience de la supply chain (c.-à-d. la capacité à réagir rapidement et efficacement face aux changements intervenant sur le marché) nécessite de disposer d'un ensemble de capacités similaires pour faire face à ces deux types de perturbations.

IDC constate depuis déjà plusieurs années que les réseaux Cloud multi-entreprises sont capables de transformer les modes de fonctionnement des futures supply chain. Dans certains cas, nous avons affirmé que les réseaux joueraient un rôle prédominant dans les futures supply chain compte tenu de leur capacité à connecter différents acteurs au sein d'un écosystème. Nous pensons qu'ils permettront d'améliorer considérablement les performances des supply chain en les connectant aux écosystèmes dont l'entreprise a besoin et aux partenaires qui y participent. L'étude d'IDC de 2020 sur la supply chain a révélé que 82 % des entreprises interrogées participaient à au moins un réseau d'affaires multi-entreprise pour la supply chain et que trois quarts d'entre elles étaient présentes sur plusieurs réseaux. Concernant le rôle joué par ces réseaux dans trois ans, 74 % ont indiqué qu'il sera probablement très important.

Lorsque la présence des entreprises sur ces réseaux sera plus soutenue et étendue, nous verrons probablement apparaître des applications de supply chain spécifiquement conçues pour ces réseaux, dans le sens où elles seront dès le début prévues pour les réseaux multi-entreprises et non seulement pour l'entreprise. D'ici la fin de 2021, plus de la moitié des grandes entreprises industrielles auront commencé à opérer ce changement qui devrait se traduire par un gain de productivité de 2 %. Nous nous attendons également à une augmentation considérable du nombre d'applications à forte valeur ajoutée développées pour ces réseaux de supply chain multi-entreprises.

L'écosystème comme moteur du changement

IDC Manufacturing Insights considère qu'un réseau de supply chain multi-entreprise est en fait une plateforme facilitant l'échange d'informations et/ou les transactions entre les divers acteurs intervenant dans la supply chain ou ses processus. Compte tenu de l'importance des aspects analytiques et des délais dans les supply chain actuelles, l'utilisation de réseaux facilitant les échanges commerciaux et la collaboration au sein d'un écosystème peut être décisive.

Compte tenu de l'importance des aspects analytiques et des délais dans les supply chain actuelles, l'utilisation de réseaux facilitant les échanges commerciaux et la collaboration au sein d'un écosystème peut être décisive.

- » **Course à l'innovation** : Afin de se démarquer de ses concurrents, une entreprise doit évoluer, fournir ses produits/services et fonctionner avec rapidité, non seulement dans le but d'améliorer ses résultats, mais aussi pour bénéficier de nouvelles capacités.
- » **Exploitation des données** : IDC estime que la capacité à collecter/analyser toutes les données disponibles et à les transformer en temps réel en connaissances exploitables permettra de distinguer les meilleures supply chain de celles qui fonctionnent sur la base de schémas plus classiques.
- » **Des attentes de plus en plus grandes de la part des clients** : Les clients souhaitent plus de commodité, de personnalisation et de contrôle.
- » **Collaboration renforcée** : Une entreprise intelligente et connectée met l'accent sur la collaboration entre les partenaires de sa supply chain et ses clients.
- » **Évitement/réduction des conséquences des perturbations** : Une meilleure visibilité sur les événements et la capacité à réagir plus rapidement que les concurrents pour trouver des solutions au sein de la supply chain permettent de réduire les « délais de rétablissement des activités » et d'améliorer les performances globales de l'entreprise.

Un réseau de supply chain multi-entreprise doit répondre à la fois aux besoins actuels de l'entreprise et aux impératifs de demain. Il est important de bien comprendre comment ces réseaux peuvent améliorer la supply chain à l'instant présent, tout en restant attentif à son évolution à plus long terme, ainsi qu'aux conséquences des nouvelles technologies, des possibilités d'accès aux données du réseau et des attentes des clients sur son mode de fonctionnement.

Présentation de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

IBM Sterling Supply Chain Business Network est une plateforme Cloud d'entreprise permettant d'optimiser la connectivité entre les partenaires de la supply chain et les clients grâce à la digitalisation et l'automatisation des transactions B2B. Elle met en relation plus de 800 000 partenaires commerciaux pré-connectés qui s'échangent chaque année plusieurs milliards de documents.

Grâce à des modalités de mise en œuvre rapides et fiables, et à l'intégration de leurs partenaires, les entreprises peuvent facilement évoluer pour répondre

C'est sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network que s'articule la suite Sterling Supply Chain d'IBM. Cette plateforme ouverte et intégrée connecte les écosystèmes de fournisseurs tout en tirant parti de technologies de pointe, telles que l'IA, pour exploiter les données.

à leurs nouveaux besoins. Elles bénéficient d'un support permanent (24h/24, 7j/7 et 365j/an) et des experts techniques affectés à la gestion de leur compte se chargent d'apporter une assistance précieuse aux équipes en place.

C'est sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network que s'articule la suite Sterling Supply Chain d'IBM. Cette plateforme ouverte et intégrée connecte les écosystèmes de fournisseurs tout en tirant parti de technologies de pointe, telles que l'IA, pour exploiter les données. Elle fournit une visibilité de bout en bout ainsi que des informations précises en temps réel et formule des recommandations pour que toute perturbation soit l'occasion de saisir de nouvelles opportunités.

La plateforme IBM Sterling Supply Chain comprend un large ensemble d'applications multi-entreprises pour la gestion des commandes, la visibilité sur les stocks et la gestion des fournisseurs. L'ensemble des applications est fourni avec la plateforme, mais il n'est pas nécessaire de toutes les utiliser pour observer des résultats. Dans le cadre de cette étude sur le rendement des investissements, IDC a interrogé plusieurs entreprises utilisant la plateforme Sterling Supply Chain Business Network ainsi que les applications collaboratives énumérées ci-après :

- » **Business Transaction Intelligence** est une application ayant vocation à améliorer la visibilité de l'entreprise à l'aide de l'IA. Elle permet d'effectuer des recherches approfondies parmi les transactions B2B afin que le service informatique et les utilisateurs des fonctions métiers puissent disposer d'informations précises permettant de prendre rapidement des décisions plus éclairées.
- » **IBM Sterling Web Forms** permet de supprimer les transactions papier avec les entreprises partenaires occasionnelles ou de petite taille grâce à une plateforme Web d'échange de documents commerciaux respectant un format d'échange de données informatisé (EDI).
- » **e-Invoicing** aide les entreprises à transformer et optimiser les processus de facturation internationale pour réduire les risques, les coûts et la complexité des échanges internationaux de factures électroniques soumises à des contraintes fiscales en automatisant le traitement, l'archivage et le contrôle manuel des factures, conformément à la réglementation fiscale de divers pays.

Optimisation des opérations B2B et de la supply chain avec la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

Les entreprises interrogées utilisent la plateforme Sterling Supply Chain Business Network pour optimiser les coûts et les performances des opérations B2B ainsi que celles de la supply chain. Leurs activités dépendent de leur capacité à se connecter facilement aux partenaires de la supply chain et aux clients dans un contexte où les relations commerciales se multiplient et deviennent plus complexes. Elles ont également besoin d'une visibilité précise sur les données et les informations opérationnelles qui permettront d'éclairer leurs décisions.

Aujourd'hui,
la capacité à
transformer les
données en
connaissances
exploitables est
peut-être le meilleur
moyen de renforcer
la supply chain.

Ces entreprises ont mentionné les défis suivants :

- » **Bénéficiaire d'une visibilité sur les données transactionnelles pour soutenir le service client :** « Notre plus grand défi consistait à faire en sorte que notre service client puisse rechercher des données et consulter les transactions. Notre ancienne solution ne nous le permettait pas. Les utilisateurs ne pouvaient consulter aucune donnée, ce qui ne rendait pas du tout service à l'entreprise ».
- » **Répondre aux différents besoins de connexion des partenaires :** « Le plus grand défi auquel nous faisons face en matière de supply chain est probablement la prolifération de diverses règles standard et l'absence de véritables normes chez les clients ; beaucoup d'entre eux veulent utiliser leur propre méthode ».

Les entreprises interrogées sont arrivées à la conclusion que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network leur offrait les fonctionnalités, les possibilités d'évolution et les performances dont ils avaient besoin pour les opérations B2B et celles de leur supply chain. Leurs précédentes plateformes B2B et supply chain (associant des solutions d'autres fournisseurs, des services tiers, des processus manuels internes et des solutions IBM de la précédente génération) n'étaient plus en mesure de traiter les volumes actuels et de suivre le rythme des opérations. Ces entreprises avaient besoin d'une plateforme intégrée capable de fournir une expérience de qualité à leurs partenaires et aux collaborateurs intervenant dans la supply chain. Elles ont précisé les raisons qui les avaient conduites à choisir la plateforme Sterling Supply Chain Business Network :

- » **Évolutivité en temps réel :** « L'utilisation de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network s'est imposée d'elle-même pour des raisons d'évolutivité. Auparavant, nous devions travailler à plusieurs pendant un jour ou deux pour réunir les informations dont nous avons besoin et les présenter dans un format exploitable, mais avec Sterling Supply Chain Business Network, tout se fait désormais en temps réel ».
- » **Une plateforme unique pour une intégration rapide et de qualité :** « Nos clients nous demandaient toujours plus d'intégration avec leurs fournisseurs. Chaque demande nous posait beaucoup de problèmes et nous devions trouver des moyens de répondre à chacune d'entre elles en adaptant la réponse au client. C'était un véritable défi, car nous n'en étions pas toujours capables et cela demandait beaucoup de temps. Nous nous sommes tournés vers Sterling Supply Chain Business Network pour bénéficier d'une source unique d'intégration ».

Quelles sont les conséquences pour ces entreprises de l'apport de nouvelles données opérationnelles ? Et comment certaines d'entre elles parviennent-elles à transformer ces données en nouvelles connaissances exploitables ?

Transformation des données en connaissances

Aujourd'hui, la capacité à transformer les données en connaissances exploitables est peut-être le meilleur moyen de renforcer la supply chain. Au cours de discussions avec des fabricants ou des détaillants, ces entreprises insistent systématiquement sur le manque de moyens analytiques et de personnel spécialisé permettant d'exploiter rapidement et correctement les connaissances acquises.

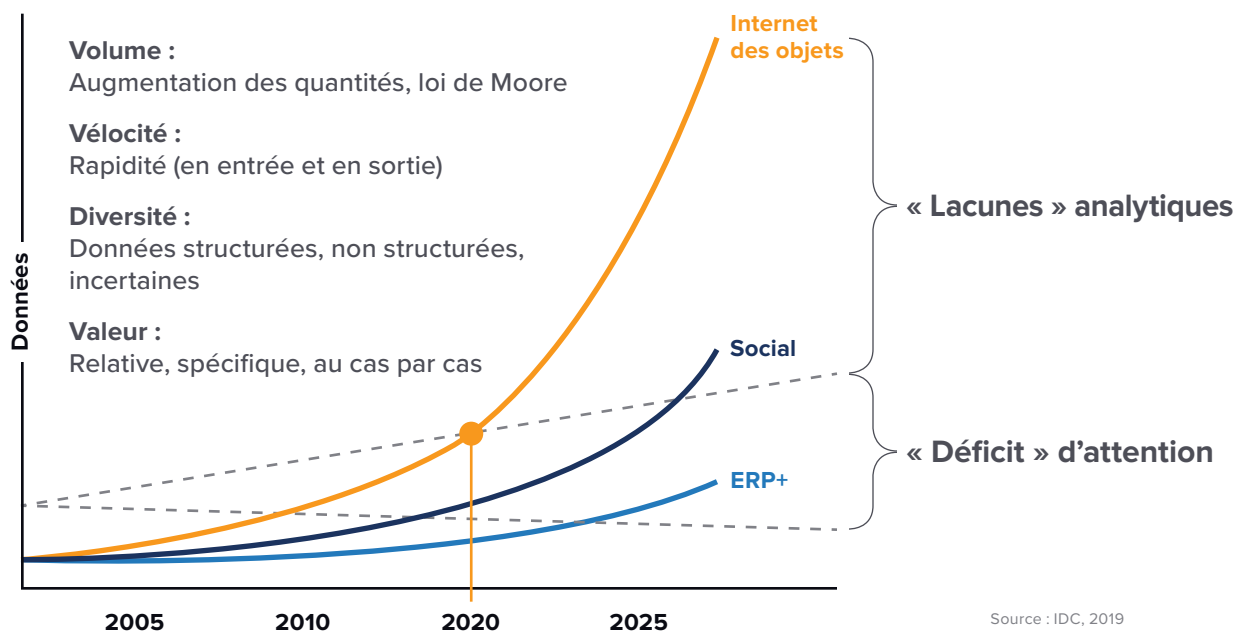
Même si elles savent que les volumes de données risquent d'augmenter, les entreprises ne disposent pas toujours des moyens de traitement analytique nécessaires ou n'ont défini aucun mécanisme leur permettant de réagir en fonction des connaissances acquises à partir de leurs données. Les outils d'IA, tels que Business Transaction Intelligence, constituent un excellent moyen de bénéficier d'une visibilité sur le circuit des transactions. En d'autres termes, ils permettent d'interpréter les données de bout en bout depuis leur source et de les interroger facilement pour accélérer et rationaliser les prises de décisions.

Dans de rares cas, le traitement analytique des données peut paraître suffisant (bien que souvent en retard), mais le manque de personnel compétent capable d'agir en temps réel en fonction des connaissances analytiques acquises reste un problème. Les entreprises qui affirment disposer de ressources analytiques suffisantes cherchent à tirer parti de l'intelligence artificielle ainsi qu'à établir un lien entre les données et les connaissances exploitables. Autrement dit, l'IA sera utilisée pour aider le personnel à réagir en fonction des connaissances acquises à partir des données.

IDC estime que les défis qui attendent les entreprises s'articulent autour de deux lacunes, comme le montre la Figure 1.

L'IA sera utilisée pour aider le personnel à réagir en fonction des connaissances acquises à partir des données.

FIGURE 1
Conséquences de la croissance du volume de données



« Sterling Supply Chain Business Network et Business Transaction Intelligence nous ont permis d'améliorer considérablement notre efficacité. Par exemple, nous avons trois personnes qui économisent chacune 10 heures de travail par semaine ».

À l'avenir, les supply chain les plus performantes seront sans aucun doute celles qui seront capables d'exploiter les volumes considérables de données disponibles. Cependant, il ne suffit pas de collecter et d'analyser des données : leur source doit être examinée et les données doivent être vérifiées. En effet, l'utilisation de mauvaises données se soldera systématiquement par de mauvaises décisions. La valeur ajoutée finale des données et des analyses dépend de la facilité avec laquelle elles peuvent être interrogées afin d'améliorer et d'accélérer le processus décisionnel. Pour tirer concrètement parti des capacités de la supply chain, les résultats analytiques doivent conduire à des actions directes et applicables.

Les participants à l'étude qui utilisent Business Transaction Intelligence ont mentionné divers avantages procurés par son IA et ses capacités cognitives en matière de visibilité et de connaissances. Entre autres arguments, ces avantages, détaillés ci-après, ont permis à IDC d'arriver à la conclusion générale de cette étude sur la valeur ajoutée procurée par la plateforme Sterling Supply Chain Business Network.

Modernisation de l'informatique et amélioration de la productivité grâce à l'IA

- » **Amélioration de l'efficacité opérationnelle grâce à 30 heures de travail économisées chaque semaine :** « Sterling Supply Chain Business Network et Business Transaction Intelligence nous ont permis d'améliorer considérablement notre efficacité. Par exemple, nous avons trois personnes qui économisent chacune 10 heures de travail par semaine ».
- » **Une meilleure prise en charge des questions liées aux données :** « Nous avons souvent des difficultés à corréler les données entrantes contenant les propres identifiants des clients... Si nos données de base ne contiennent pas de référence croisée ou pointent vers une référence inconnue, la commande peut échouer... Business Transaction Intelligence nous permet d'observer les données et de constater par nous-mêmes (sans demander l'aide d'analystes) quels sont les problèmes et de les résoudre plus rapidement ».
- » **Gains d'efficacité opérationnelle pour trois gestionnaires d'entrepôt grâce à une économie de six heures de travail par semaine :** « Grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, nous avons plus de visibilité lorsque nous rencontrons un problème avec une transaction, ce qui permet aux techniciens de nos entrepôts de gagner du temps. Dans notre cas, nous avons trois personnes qui économisent chacune deux heures de travail par semaine ».

Fonctionnalités en libre-service permettant aux utilisateurs d'obtenir les informations dont ils ont besoin

- » **Visibilité sur le statut des commandes :** « La plateforme Sterling Supply Chain Business Network a permis de rationaliser notre processus de traitement des commandes. Désormais, nous avons suffisamment de visibilité pour pouvoir répondre à des questions simples concernant, par exemple, la réception d'une commande ».

» **Amélioration de la satisfaction client grâce à un meilleur support :**

« Nos clients sont plus satisfaits depuis que nous utilisons la plateforme Sterling Supply Chain Business Network parce que nous sommes plus aptes à répondre à leurs questions concernant, par exemple, la recherche d'un document, la réception d'une commande, la recherche d'un avis préalable d'expédition, etc. Le service client peut désormais répondre à toutes ces questions. Le problème est résolu au bout d'un appel seulement. Nos clients nous donneraient probablement une note de 9 sur 10 pour exprimer leur satisfaction, alors qu'auparavant, cette note ne dépassait pas 7 ».

Valeur ajoutée d'IBM Business Transaction Intelligence

IDC a interrogé deux groupes d'utilisateurs d'IBM Business Transaction Intelligence :

- 1) Le premier groupe réunissait les participants à l'étude sur la plateforme Sterling Supply Chain Business Network et les questions portaient sur leur utilisation de Business Transaction Intelligence ;
- 2) Le second groupe réunissait cinq utilisateurs de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network évoluant dans le secteur de l'enseignement, de la fabrication, des services publics, de l'énergie/fabrication et de la santé. Les questions qui leur ont été posées portaient spécifiquement sur leur utilisation de la solution Business Transaction Intelligence.

Dans les deux groupes, les clients d'IBM ont souligné divers avantages procurés par l'IA et les capacités cognitives de Business Transaction Intelligence en termes de visibilité et de connaissances.

Ils ont confirmé la valeur ajoutée de la solution pour les équipes informatiques responsables des opérations de la supply chain, ainsi que pour les utilisateurs des fonctions métiers qui bénéficient désormais de bien plus de visibilité et d'un meilleur accès aux données transactionnelles de l'entreprise. Les équipes informatiques ont la possibilité d'effectuer des requêtes et des recherches beaucoup plus efficaces, tandis que les équipes des fonctions métiers n'ont plus besoin de faire appel au support informatique pour trouver les informations dont elles ont besoin :

- » **Accès des utilisateurs de l'entreprise aux EDI :** « La solution IBM Business Transaction Intelligence est la véritable raison qui a motivé notre migration vers la plateforme IBM SCBN. C'était la première fois que je voyais un système permettant à mes clients internes d'avoir accès aux EDI, ce qui en faisait un produit à part. Nous avons acheté IBM BTI en même temps que SCBN ».

« La solution IBM Business Transaction Intelligence est la véritable raison qui a motivé notre migration vers la plateforme IBM SCBN. C'était la première fois que je voyais un système permettant à mes clients internes d'avoir accès aux EDI, ce qui en faisait un produit à part ».

En moyenne, les entreprises interrogées qui utilisent Business Transaction Intelligence ont réduit de 60 % le délai nécessaire pour traiter les requêtes liées aux transactions.

- » **Amélioration de l'efficacité des requêtes et du support informatique, offrant un gain de temps de 15 minutes par requête :** « IBM Business Transaction Intelligence aide surtout notre équipe informatique à savoir ce qui se passe. Avant, nous devions nous fier à des impressions, concernant notamment le nombre de commandes reçues et le bon déroulement des opérations, parce que nous n'avions pas les bonnes informations. Maintenant, nous utilisons BTI pour savoir exactement où nous en sommes chaque jour. C'est plutôt pratique. Nous pouvons savoir instantanément si tout va bien et en informer nos utilisateurs. Nous ne recevons plus d'appel pour nous demander si le système d'EDI est en panne lorsque certaines personnes ont l'impression que le volume de commandes a diminué ».
- » **Amélioration de la rapidité et de l'efficacité des recherches d'information pour le service client, grâce à un support de l'équipe informatique 60 % plus efficace dans ce domaine :** « Notre service client ne questionne plus sans cesse le service informatique pour savoir si tel ou tel document électronique a été reçu via le système d'EDI... Il est maintenant possible d'effectuer rapidement des recherches ».

Selon ces utilisateurs de Business Transaction Intelligence, les équipes informatiques responsables de la gestion et du support B2B, ainsi que des environnements de la supply chain, ont bénéficié en moyenne de gains d'efficacité importants :

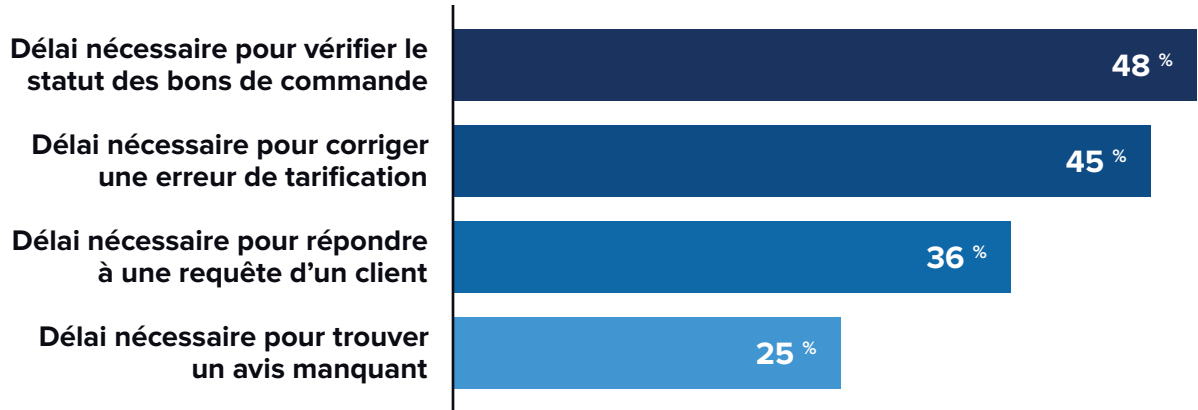
- » Diminution de 63 % du temps consacré par le personnel à la gestion des transactions B2B
- » Diminution de 31 % du temps consacré par le personnel à la prise en charge des requêtes des fonctions métiers pour les opérations B2B
- » Diminution de 19 % du temps consacré par le personnel aux demandes de recherche
- » Gain d'efficacité de 32 % du personnel intervenant dans ces trois activités liées à l'informatique

La Figure 2 montre les gains de rapidité obtenus grâce à Business Transaction Intelligence concernant les échanges d'informations et de données dans le cadre du support des transactions B2B et des opérations liées à la supply chain. **Fondamentalement, ces améliorations découlent de la réduction de 60 % du délai moyen de traitement des requêtes liées aux transactions grâce à Business Transaction Intelligence.**

En accélérant significativement ces délais, les entreprises sont capables de transmettre des données en temps réel pour soutenir les opérations et réduire le temps consacré par les équipes informatiques au traitement des requêtes. En parallèle, l'accélération du traitement des requêtes permet d'améliorer l'efficacité des autres activités en rapport avec les données de la supply chain comme le montre la Figure 2. Plus ces activités sont efficaces, plus les équipes qui travaillent sur la supply chain seront productives et utiles pour l'entreprise.

FIGURE 2

Impact de Business Transaction Intelligence sur les recherches et l'utilisation des données opérationnelles (% d'amélioration)



Source: IDC, 2020

« Sur le plan de la gestion des activités, IBM Business Transaction Intelligence permet aux utilisateurs des fonctions métiers d'avoir accès aux EDI. Ils peuvent ainsi gérer leurs problèmes lorsqu'un client appelle pour demander où en est sa commande ou si elle a été reçue ».

Les participants à l'étude ont fourni des exemples spécifiques illustrant les améliorations de visibilité et d'accès aux données pour les équipes responsables des activités B2B et des opérations de la supply chain, y compris en ce qui concerne le support client, la gestion des commandes, la logistique, le suivi des créances client, etc. Certains de ces exemples communiqués par des clients d'IBM sont rapportés ci-après :

- » **Le service client bénéficie de plus de visibilité, ce qui lui permet de rapprocher les factures et les bons de commande. Ici, 7 personnes économisent 20 % de leur temps de travail :** « Le service client eBusiness utilise les fonctionnalités et les outils de recherche de BTI... Nous l'utilisons surtout pour identifier les factures correspondant à chaque bon de commande. Grâce à BTI, nous gagnons du temps lorsqu'il existe plusieurs factures pour un bon de commande... La possibilité d'accéder à ces factures de manière plus rapide et efficace nous aide considérablement ».
- » **Les équipes qui gèrent les créances client sont plus décisives et environ 40 % plus efficaces :** « Les personnes qui gèrent les créances client n'ont plus besoin de préparer tout un dossier, de l'envoyer à l'équipe qui gère les EDI, d'attendre un retour d'information, puis de tout se remettre en tête après avoir reçu ces informations. Le processus est bien plus fluide désormais ».
- » **Permettre aux utilisateurs de faire appel aux EDI pour soutenir les activités de l'entreprise, ce qui représente des centaines de milliers de dollars de chiffre d'affaires supplémentaire chaque année :** « Sur le plan de la gestion des activités, IBM Business Transaction Intelligence permet aux utilisateurs des fonctions métiers d'avoir accès aux EDI et de gérer eux-mêmes les problèmes lorsqu'un client appelle pour demander où en est sa commande ou si elle a été reçue, et de pouvoir lui répondre qu'elle a bien été expédiée en lui fournissant toutes les informations nécessaires en une seule fois ».

Valeur ajoutée pour l'entreprise de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

Caractéristiques des entreprises interrogées dans le cadre de l'étude sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

IDC a interrogé neuf entreprises implantées dans le monde entier concernant leur utilisation des solutions de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network pour gérer leurs transactions B2B et leurs activités de supply chain. Ces entretiens approfondis ont permis d'appréhender l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur la supply chain, les opérations métiers, les coûts et les résultats de l'entreprise.

Les entreprises interrogées clientes de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network comptaient en moyenne 8 553 employés (de 150 à 25 255) et réalisaient un chiffre d'affaires annuel moyen de 3,39 milliards de dollars (de 213 millions à 14 milliards de dollars) au moment des entretiens. Elles ont partagé leurs expériences dans différents secteurs d'activité, faisant face à des défis et des opportunités tantôt uniques, tantôt semblables, concernant notamment la gestion d'un grand nombre de partenaires et de clients. Le Tableau 1 présente d'autres informations sur ces entreprises, y compris leur secteur d'activité : biens de consommation (2 entreprises), alimentation et boissons (2 entreprises), agriculture (1 entreprise), produits laitiers (1 entreprise), fabrication (1 entreprise), finance (1 entreprise), vente au détail et en gros (1 entreprise).

Ce tableau fournit également des informations synthétiques sur l'utilisation par ces entreprises de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network au moment des entretiens. Les participants utilisaient largement la plateforme compte tenu du nombre important de fournisseurs importants / autres partenaires et d'usines de fabrications connectés (471 et 28 respectivement). Le nombre annuel moyen de transactions B2B atteignait presque 15 millions (14,62 millions exactement) par entreprise. Ce chiffre élevé démontre que les entreprises interrogées ont recours à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network pour échanger des informations et des données avec leurs différents partenaires et leurs clients, ainsi que pour gérer les opérations métiers internes. Elles comptaient en moyenne 3 166 employés dont le travail était lié d'une manière ou d'une autre à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, y compris des personnes intervenant dans la fabrication, la logistique, les achats et d'autres métiers (voir Tableau 1 pour plus de détails).

En moyenne, les entreprises interrogées utilisent la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network pour se connecter à 471 fournisseurs importants / autres partenaires et 28 usines de fabrication, ce qui correspond à un volume annuel de presque 15 millions de transactions chaque année.

TABLEAU 1

Caractéristiques des entreprises interrogées et utilisation de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network d'IBM

	Moyenne	Médiane	Min/max
Caractéristiques générales des entreprises interrogées			
Nombre d'employés	8 553	5 000	150 à 25 255
Effectif du personnel informatique	131	35	4 à 450
Nombre d'applications métiers	91	50	20 à 350
Chiffre d'affaires annuel	3,39 milliards \$	1 milliard \$	213 millions à 14 milliards \$
Pays	États-Unis (6), Canada, France, Royaume-Uni		
Secteurs d'activité	Agriculture, biens de consommation (2), produits laitiers, fabrication, finance, alimentation et boissons (2), vente au détail et en gros		
Utilisation de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network			
Nombre de fournisseurs et d'autres partenaires	471	300	4 à 1 500
Nombre d'usines de fabrication	28	19	0 à 80
Nombre d'applications métiers	15	5	1 à 75
Nombre d'utilisateurs intervenant dans la supply chain	3 166	1 944	150 à 10 115
Volume annuel de transactions documentaires B2B	14,62 M	2,5 M	216 000 à 104 M

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Estimation de la valeur ajoutée pour l'entreprise de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network

Les entreprises interrogées ont amélioré l'efficacité, la fiabilité et les aspects fonctionnels de leurs activités B2B et de leur supply chain, grâce aux solutions de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Elles ont exposé les répercussions de la solution en des termes concrets et concis, en évoquant notamment son impact positif sur la digitalisation de la supply chain et des activités grâce à une plus grande évolutivité, une visibilité améliorée et des données de meilleure qualité. Elles sont désormais capables de gérer des

« La plateforme Sterling Supply Chain Business Network nous a donné les moyens nécessaires pour développer l'ensemble de nos activités et traiter le volume impressionnant de transactions qui transitent par le réseau ».

Les entreprises interrogées ont bénéficié de plus d'agilité, de délais réduits de fourniture de leurs produits/services et de la possibilité d'enregistrer plus rapidement leurs ventes.

volumes croissants de transactions B2B dans le cadre du développement de leur supply chain, et de prendre des décisions plus rapides et éclairées concernant son fonctionnement. Les répondants ont évoqué en détail les avantages de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network :

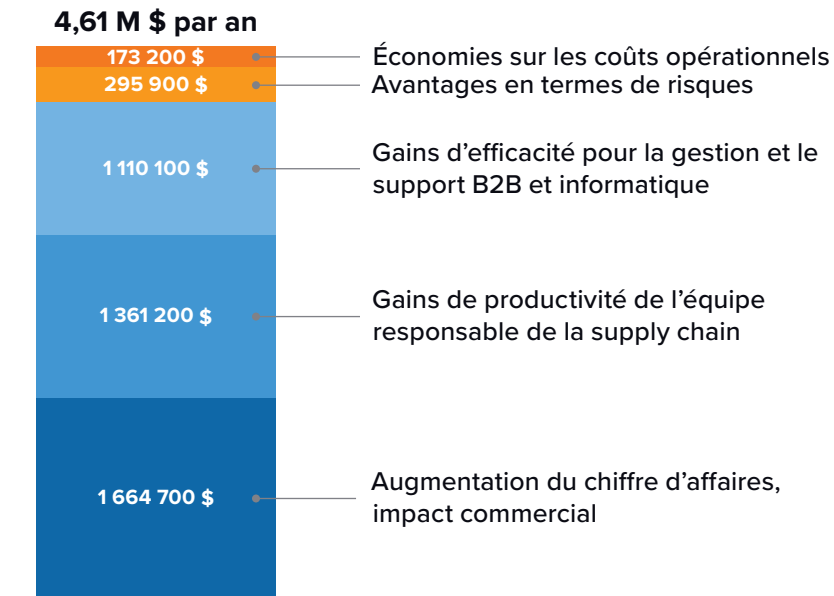
- » **Des données de meilleure qualité – la capacité de traiter des demandes complexes émanant des clients :** « La plateforme Sterling Supply Chain Business Network nous a incité à améliorer la qualité de nos propres données à plus d'un titre. Nous avons l'avantage d'avoir un partenaire qui peut nous aider à traiter des demandes complexes de clients dans des délais satisfaisants ».
- » **Gestion efficace de volumes croissants :** « La plateforme Sterling Supply Chain Business Network nous a donné les moyens nécessaires pour développer l'ensemble de nos activités et traiter le volume impressionnant de transactions qui transitent par le réseau. Sans cette solution, nous aurions besoin de 10 à 15 personnes supplémentaires pour traiter ce volume ».
- » **Besoin fondamental d'un réseau d'entreprise solide pour répondre à la demande des clients :** « Pour de nombreuses raisons, l'importance de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network est fondamentale pour notre entreprise... Certains clients exigent juste que l'on fasse ce qu'ils nous demandent ».

L'analyse d'IDC témoigne de la forte valeur ajoutée de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network pour ces entreprises : 4,61 millions de dollars en moyenne par entreprise et par an (315 000 dollars par million de transactions B2B) découlant des avantages suivants (voir Figure 3) :

- » **Augmentation du chiffre d'affaires :** Les entreprises interrogées ont bénéficié de plus d'agilité, de délais réduits de fourniture de leurs produits/services et de la possibilité d'enregistrer plus rapidement leurs ventes. Selon les calculs d'IDC, elles ont augmenté leur chiffre d'affaires net de 1,66 million de dollars par an en moyenne (113 900 dollars par million de transactions B2B).
- » **Gains de productivité de l'équipe responsable de la supply chain:** Le personnel qui travaille sur des tâches liées à la supply chain a bénéficié de plus de visibilité et d'une plus grande automatisation. IDC estime que ces gains de productivité s'élèvent en moyenne à 1,36 million de dollars par an et par entreprise (93 100 dollars par million de transactions B2B).
- » **Gains d'efficacité pour la gestion et le support B2B et informatique :** Les équipes responsables des transactions B2B, celles qui prennent en charge les problèmes B2B et celles qui gèrent les plateformes B2B et supply chain peuvent assumer une charge de travail beaucoup plus importante grâce à la plateforme évolutive et intégrée Sterling Supply Chain Business Network basée sur le Cloud. IDC estime que ces gains de temps et d'efficacité s'élèvent en moyenne à 1,11 million de dollars par an et par entreprise (75 900 dollars par million de transactions B2B).

- » **Avantages en termes de risques** : Ces entreprises ont pu réduire la fréquence des interruptions dans la supply chain tout en améliorant leur capacité à répondre efficacement aux contraintes réglementaires. IDC estime que cela se traduira par des gains de productivité s'élevant en moyenne à 295 900 dollars par an et par entreprises (20 200 par million de transactions B2B) compte tenu de la réduction des risques dans ces deux domaines.
- » **Économies sur les coûts opérationnels** : Grâce à une meilleure visibilité et des données de meilleure qualité, ces entreprises ont diminué certains coûts, notamment ceux liés aux stocks. IDC estime que ces économies s'élèvent en moyenne à 173 200 dollars par an et par entreprise (11 900 dollars par million de transactions B2B).

FIGURE 3
Bénéfice moyen annuel par entreprise
(\$ par entreprise et par an)



Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Une supply chain plus efficace et plus fonctionnelle au service des activités et des opérations de l'entreprise

Les participants à l'étude doivent non seulement garantir l'efficacité de leurs transactions B2B et des activités de la supply chain, mais ils doivent aussi mettre l'accent sur la qualité et les aspects fonctionnels de leur supply chain. Pour répondre aux attentes de leurs clients, ils doivent trouver des moyens de fournir des produits et des services de grande qualité sans aucun contretemps ni désagrément. Ils ont donc besoin d'une supply chain intégrée et extrêmement fonctionnelle.

« Grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, il n'y a plus aucun retard de livraison... Notre volume d'activité a considérablement augmenté et notre ancien système n'était pas capable de l'absorber ».

Pour les clients IBM interrogés, le processus global de création et de fourniture de biens et de services commence par un travail coopératif et collaboratif avec des centaines de milliers de fournisseurs et autres partenaires commerciaux. Ces entreprises doivent donc les intégrer aux réseaux de leur supply chain, ce qui peut prendre du temps (plusieurs jours dans la plupart des cas et parfois plusieurs semaines). Le temps nécessaire dépend souvent de facteurs exogènes qu'elles ne peuvent pas contrôler, notamment du côté de leurs partenaires commerciaux.

Malgré tout, ces entreprises ont mentionné une réduction significative (41 %) des délais d'intégration de leurs nouveaux partenaires grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Ainsi, ces délais ont été réduits d'une semaine et demie comme le montre la Figure 6 de l'Annexe 1. Cela démontre que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network permet aux entreprises d'adapter rapidement leurs activités B2B en fonction de leurs besoins. Les améliorations en matière de délai d'intégration de partenaires vont de 22 % à 78 % grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. L'un des participants a expliqué : « Le délai nécessaire à l'intégration d'un nouveau partenaire a diminué de 75 % grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network... En moyenne, cela nous prend désormais moins de cinq jours en comptant la création d'un profil, la cartographie nécessaire, les tests et toutes les autres tâches. Auparavant, nous avions besoin de quatre semaines en moyenne ».

Pour ces entreprises, l'intégration rapide de nouveaux partenaires à leur réseau, ainsi que la meilleure visibilité globale sur les transactions B2B et la supply chain, leur donnent les moyens de mieux satisfaire les clients. L'optimisation des activités liées à la supply chain a eu un impact évident sur leur capacité à répondre à leurs attentes :

- » Diminution de 11 % du délai moyen d'exécution des commandes client ayant eu pour effet de mieux satisfaire les clients, d'éviter les pénalités découlant des retards de livraison, de générer plus de chiffre d'affaires et de réduire les risques liés à la supply chain.
- » Augmentation du nombre de commandes livrées dans les délais à 95 %, ce qui représente une amélioration de 5 % depuis le déploiement de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network (voir Figure 7 de l'Annexe 1).

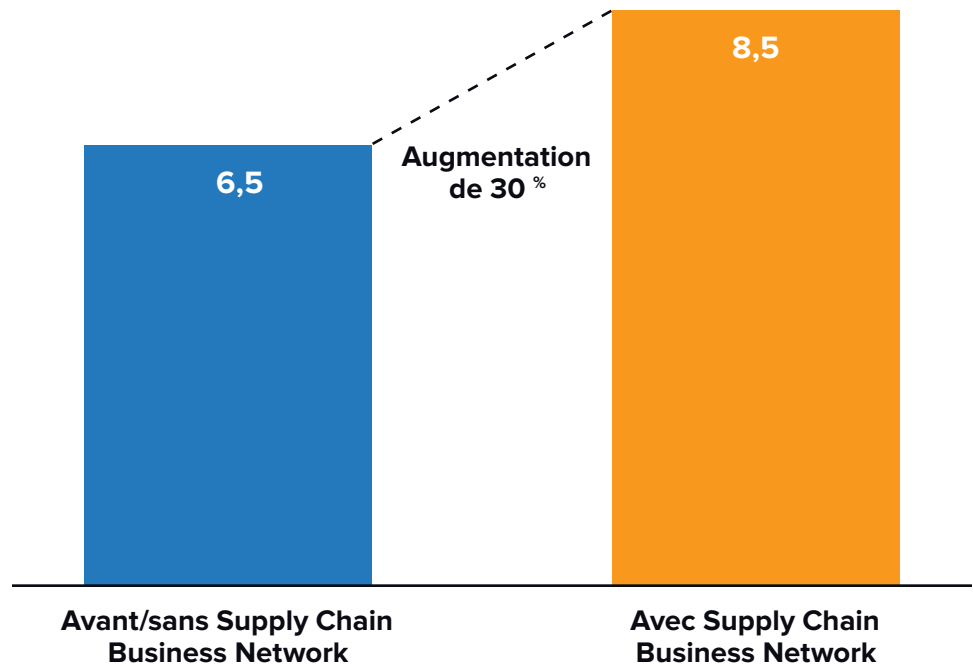
Concernant le respect des délais de livraison et la contribution de la solution à la croissance de l'entreprise, un participant a expliqué : « Avant la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, nous n'avions pas autant de visibilité, mais je pense que 75 à 80 % de nos commandes étaient livrées dans les temps. Maintenant, grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, il n'y a plus aucun retard de livraison... Notre volume d'activité a considérablement augmenté et notre ancien système n'était pas capable de l'absorber ».

« Nos clients sont plus satisfaits depuis que nous utilisons la plateforme Sterling Supply Chain Business Network parce que nous sommes plus aptes à répondre à leurs questions concernant, par exemple, la localisation d'un document, la réception d'une commande, la localisation d'un avis préalable d'expédition, etc. ... Nos clients nous donneraient probablement une note de 9 sur 10 pour exprimer leur satisfaction, alors qu'auparavant, cette note ne dépassait pas 7 ».

Les entreprises interrogées ont également expliqué que cette amélioration avait un impact sur la satisfaction client. L'une d'entre elles a notamment indiqué qu'elle était désormais en mesure de fournir un meilleur support grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network (et plus particulièrement grâce à la solution Business Transaction Intelligence), ce qui permettait d'améliorer la satisfaction client : « Nos clients sont plus satisfaits depuis que nous utilisons la plateforme Sterling Supply Chain Business Network parce que nous sommes plus aptes à répondre à leurs questions concernant, par exemple, la recherche d'un document, la réception d'une commande, la recherche d'un avis préalable d'expédition, etc. ... Nos clients nous donneraient probablement une note de 9 sur 10 pour exprimer leur satisfaction, alors qu'auparavant, cette note ne dépassait pas 7 ». En moyenne, les participants ont fait part d'une amélioration de 30 % de la satisfaction client (de 6,5/10 à 8,5/10) grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network (voir Figure 4)

FIGURE 4

Impact sur la satisfaction client (en moyenne sur une échelle de 0 à 10)



Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Les participants ont indiqué qu'une supply chain plus efficace et fiable permettait d'améliorer les résultats des activités et des opérations. Cette amélioration se traduit par une augmentation du chiffre d'affaires, des gains de productivité pour le personnel intervenant dans la supply chain et des économies sur les coûts opérationnels.

Lien entre la supply chain et le chiffre d'affaires

Bien qu'il soit difficile de chiffrer l'impact direct de la supply chain sur le chiffre d'affaires, il paraît évident qu'une meilleure disponibilité des produits, un service client plus performant et des possibilités de personnalisation des produits et des services ont des effets positifs sur la satisfaction client.

Les bons résultats obtenus par les entreprises interrogées dans ce domaine sont étroitement liés au fonctionnement de leur supply chain. Celle-ci leur permet de s'approvisionner, ainsi que de fabriquer et fournir leurs produits. Par conséquent, toute amélioration dans ces différents domaines leur donne les moyens d'attirer de nouveaux clients, de fidéliser les anciens en répondant à leurs attentes et d'optimiser les processus de comptabilisation des ventes et reconnaissance des revenus. Les participants ont donné plusieurs exemples de l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur leurs activités :

- » **Nette amélioration globale des activités liées à la supply chain et à l'exécution des commandes :** « Grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, nos processus commande-encaissement et achat-règlement se sont considérablement améliorés, tout comme l'ensemble du processus de la supply chain / d'exécution des commandes ».
- » **Constatation plus rapide des ventes permettant d'accélérer les encaissements :** « Nous avons amélioré considérablement le rythme des encaissements grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, car notre système B2B nous permet d'optimiser la facturation. Nous avons beaucoup de problèmes avec notre ancien système et cela a impacté un tiers de notre chiffre d'affaires. Nous avons constaté une amélioration de 19 jours dans la comptabilisation des ventes, en partie grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network ».

Le Tableau 2 montre l'impact important de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur les résultats de ces entreprises. Elles ont constaté une augmentation de leur chiffre d'affaires estimée en moyenne par IDC à 13,73 millions de dollars par an (939 000 dollars par million de transactions B2B) grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Pour les entreprises qui évoluent sur des marchés particulièrement concurrentiels, ces gains illustrent l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur leur capacité à répondre aux attentes des clients, à les fidéliser et à en attirer de nouveaux.

« Nous avons amélioré considérablement le rythme des encaissements grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, car notre système B2B nous permet d'optimiser la facturation ».

TABLEAU 2

Impact sur les activités de l'entreprise – augmentation du chiffre d'affaires

	Par entreprise	Par million de transactions B2B
Chiffre d'affaires annuel supplémentaire	13,73 millions \$	939 000 \$
Marge opérationnelle estimée*	15 %	15 %
Impact annuel en termes de chiffre d'affaires comptabilisé	2,06 M \$	141 000 \$

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020 (* Le modèle utilisé tient compte d'une marge estimée de 15 % pour chiffrer les augmentations de chiffre d'affaires et les gains de productivité)

Les participants ont également expliqué que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network permettait au personnel interagissant quotidiennement avec leur supply chain de travailler de manière plus efficace.

Gains de productivité de l'équipe responsable de la supply chain

Lorsqu'une entreprise cherche à améliorer globalement ses performances, elle doit être capable de gérer sa supply chain de manière efficace et rentable. Sauf dans certains cas spéciaux, la réduction du nombre de personnes intervenant dans la supply chain devrait passer après la suppression des tâches quotidiennes répétitives et chronophages, afin de privilégier des tâches à plus forte valeur ajoutée.

Les participants ont également expliqué que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network permettait au personnel interagissant quotidiennement avec leur supply chain de travailler de manière plus efficace. Les personnes concernées sont celles qui travaillent dans les fonctions approvisionnement, fabrication et logistique, ainsi que d'autres fonctions qui dépendent de la transmission rapide d'informations, de données et de documents pour être efficaces. Par exemple, l'un des participants a mentionné l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur le personnel travaillant dans les entrepôts : « Grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, nous avons plus de visibilité lorsque nous rencontrons un problème avec une transaction, ce qui permet aux techniciens de nos entrepôts de gagner du temps. Ici, trois personnes économisent chacune deux heures de travail par semaine ». En moyenne, les participants estiment que 83 employés ont été 26 % plus productifs grâce à Sterling Supply Chain Business Network, ce qui correspond à 493 heures productives supplémentaires par an pour chacun de ces employés (voir Tableau 3).

TABLEAU 3

Impact sur la productivité – utilisateurs intervenant dans la supply chain

	Par entreprise	Par million de transactions B2B
Nombre d'utilisateurs intervenant dans la supply chain impactés	83	5,7
Gain brut de productivité en pourcentage	26 %	26 %
Gain équivalent en ETP, augmentation de la productivité nette	22	1,5
Valeur des gains annuels de productivité nette	1,53 M \$	104 900 \$
Nombre d'heures productives supplémentaires par an et par utilisateur impacté	493	S. O

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

« Notre taille a été multipliée par cinq, mais nous avons réussi à conserver le même effectif grâce aux capacités d'automatisation impressionnantes de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network ».

Gains d'efficacité pour la gestion des transactions B2B et le soutien informatique

Les entreprises interrogées dans le cadre de l'étude doivent trouver un équilibre entre la taille des équipes et les performances pour la gestion des transactions B2B dans toute la supply chain. Bien que la complexité, le volume et le rythme de ces activités exigent que le personnel y consacre beaucoup de temps, ces entreprises doivent encore augmenter et améliorer les capacités de leur supply chain tout en respectant des contraintes de rentabilité et d'efficacité. Les entreprises interrogées ont indiqué que les avantages que leur procurait la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, notamment sur le plan de la visibilité, de l'automatisation, de l'évolutivité, de l'intégration et des performances, leur avaient permis de traiter des volumes transactionnels beaucoup plus importants et d'optimiser l'expérience liée à la supply chain sans augmentation proportionnelle de leur effectif. IDC prévoit que ces gains de temps et d'efficacité pour les équipes B2B et informatiques représenteront en moyenne 1,11 million de dollars par an et par entreprise (75 900 dollars par million de transactions B2B).

Pour que les supply chain soient plus efficaces, il est avant tout nécessaire de pouvoir traiter les transactions B2B au sein d'un réseau regroupant les partenaires et les clients. Compte tenu des 10 millions de transactions générées chaque année en moyenne, ces entreprises ne peuvent pas se permettre de traiter ces transactions sans faire preuve d'efficacité. Toutes ont indiqué qu'elles avaient tiré parti des capacités d'automatisation, de digitalisation et d'intégration de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network pour pouvoir prendre en charge efficacement un volume important de transactions B2B. Un participant a

souligné : « Grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, toutes les transactions sont gérées automatiquement ». Un autre a expliqué : « Notre taille a été multipliée par cinq, mais nous avons réussi à suivre avec les mêmes effectifs grâce aux capacités d'automatisation impressionnantes de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network ». Dans l'ensemble, les participants ont indiqué que leur équipe de gestion des transactions B2B était devenue 51 % plus efficace en moyenne (voir Tableau 4) et que cela facilitait le développement des activités liées à la supply chain dans le cadre d'une croissance rentable.

TABLEAU 4
Gestion des transactions B2B

	Avant/sans Sterling Supply Chain Business Network	Avec Sterling Supply Chain Business Network	Différence
ETP par an et par entreprise	23,2	11,3	12
Nombres d'heures de travail par an par million de transactions B2B	2 988	1 451	1 537
Coûts salariaux correspondants par an et par entreprise	1,63 M \$	0,79 M \$	0,84 M \$

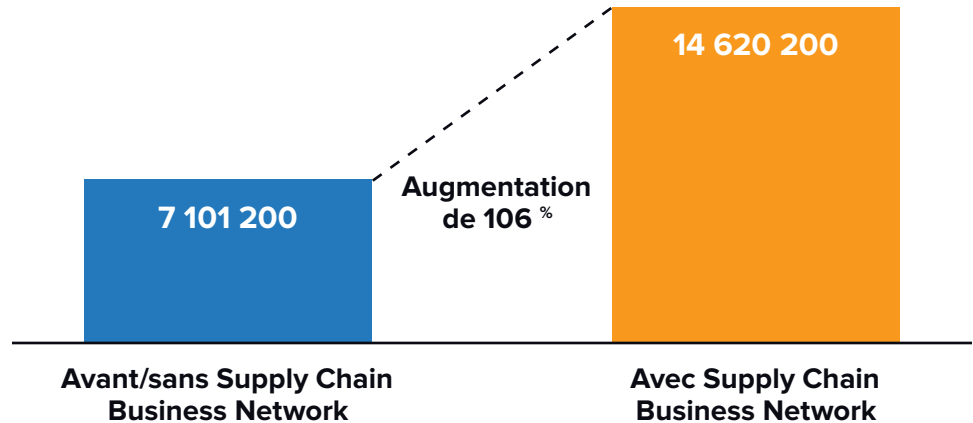
Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

« Le volume de nos transactions B2B est en croissance, ce qui est une bonne chose, mais nous aurions eu du mal à gérer cette croissance sans la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Avec notre ancien système, nous aurions eu au moins besoin de doubler les équipes pour y parvenir ».

Appliqués à des millions de transactions B2B annuelles, ces gains d'efficacité contribuent largement aux efforts de croissance de la supply chain de ces entreprises. Comme le montre la Figure 5, les résultats obtenus grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network indiquent que ces entreprises parviennent à gérer plus du double de transactions (106 % de plus en moyenne) avec les mêmes effectifs, ce qui représente un gain d'efficacité opérationnelle considérable. L'un des clients d'IBM interrogés a confirmé ces résultats : « Le volume de nos transactions B2B est en croissance, ce qui est une bonne chose, mais nous aurions eu du mal à gérer cette croissance sans la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Avec notre ancien système, nous aurions eu au moins besoin de doubler les équipes pour y parvenir ».

FIGURE 5

Gestion des transactions B2B, capacité pour des effectifs équivalents (nombre annuel de transactions B2B)



Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

« La plateforme Sterling Supply Chain Business Network a permis de rationaliser notre processus de traitement des commandes. Désormais, nous avons suffisamment de visibilité pour pouvoir répondre à des questions simples concernant, par exemple, la réception d'une commande ».

L'amélioration de la visibilité sur les opérations B2B, ainsi que sur les transactions, les données et les activités liées à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, a également permis de résoudre plus facilement les problèmes rencontrés par les clients et les employés. Plusieurs participants ont précisé à quel point la solution Business Transaction Intelligence avait permis aux équipes informatiques de répondre plus rapidement et efficacement à ce type de problèmes. Un participant a formulé la remarque suivante : « La plateforme Sterling Supply Chain Business Network a permis de rationaliser notre processus de traitement des commandes. Désormais, nous avons suffisamment de visibilité pour pouvoir répondre à des questions simples concernant, par exemple, la réception d'une commande ». En moyenne, les gains d'efficacité pour ces équipes sont de 41 % grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network (voir Tableau 5).

TABLEAU 5

Équipes d'assistance pour les transactions commerciales

	Avant/sans Sterling Supply Chain Business Network	Avec Sterling Supply Chain Business Network	Différence
ETP par an et par entreprise	8,8	5,2	3,6
Coûts salariaux correspondants par an et par entreprise	878 800 \$	516 100 \$	362 700 \$

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

En moyenne, les entreprises interrogées estiment que le temps de travail nécessaire pour faire fonctionner leur solution d'intégration B2B a diminué de 77 %.

Par ailleurs, la plateforme Sterling Supply Chain Business Network nécessite moins de temps de travail pour les équipes informatiques que leur précédente solution d'intégration B2B de supply chain. Les participants estiment que ce gain d'efficacité est lié au fait que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network est une solution Cloud apportant plus de visibilité et d'informations en temps réel grâce à ses fonctionnalités basées sur l'IA (notamment celles de la solution Business Transaction Intelligence) et ses capacités d'automatisation des processus manuels pour les communications internes avec les partenaires et les clients. L'un des clients d'IBM interrogés a expliqué : « Le temps consacré par les équipes informatiques à la maintenance de l'infrastructure est négligeable grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network ; par exemple, pour les mises à jour et la configuration des applications Cloud, nous avons besoin auparavant de trois personnes, tandis que cela ne demande quasiment aucun travail aujourd'hui ». En moyenne, les entreprises interrogées estiment que le temps de travail nécessaire pour faire fonctionner leur solution a diminué de 77 % grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, ce qui représente un gain d'efficacité important permettant de réaffecter des ressources à d'autres activités métiers ou informatiques (voir Tableau 6).

TABLEAU 6

Temps de travail du personnel informatique pour les opérations sur la plateforme B2B

	Avant/sans Sterling Supply Chain Business Network	Avec Sterling Supply Chain Business Network	Différence
ETP par an et par entreprise	2,3	0,5	1,8
Coûts salariaux correspondants par an et par entreprise	226 700 \$	52 400 \$	174 300 \$

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Avantages en termes de risques

Les risques et la résilience sont deux sujets d'actualité prioritaires lorsqu'on évoque la supply chain. Il devient urgent d'adopter une approche structurée et proactive permettant de protéger la supply chain contre les risques. La prochaine épidémie ou guerre, les litiges commerciaux, les perturbations météorologiques liées aux changements climatiques ou les problèmes de fonctionnement des plateformes clés de l'entreprise auront un impact sur la supply chain. Les entreprises ne doivent pas se contenter de travailler sur des solutions d'urgence, même si c'est un bon début, elles doivent également chercher à renforcer leurs capacités structurelles pour rendre leur supply chain résiliente.

Les interruptions du fonctionnement des plateformes de gestion de la supply chain perturbent les interactions avec les partenaires, la création et le partage

L'étude d'IDC montre que ces entreprises ont réduit l'impact des interruptions non planifiées sur les activités B2B et de la supply chain de 68 % en moyenne.

des données dans l'entreprise, ainsi que les livraisons de produits. En outre, ces interruptions ont non seulement un coût lié aux pertes de productivité des employés, mais également en termes de risque pour toute l'entreprise. Les entreprises interrogées ont indiqué qu'elles avaient réduit l'impact des interruptions non planifiées sur les activités B2B et de la supply chain grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. En moyenne, les participants sont parvenus à diminuer cet impact de 68 % (voir Tableau 7). Cela leur permet de réduire les pertes de temps productif de chaque employé intervenant dans la supply chain de plus de deux heures en moyenne.

TABLEAU 7

Interruptions non planifiées

	Avant/sans Sterling Supply Chain Business Network	Avec Sterling Supply Chain Business Network	Différence	Différence en %
Temps moyen de récupération (heures)	5,6	3,9	1,7	31 %
Pertes annuelles de temps productif par utilisateur intervenant dans la supply chain (heures)	3,1	1,0	2,1	68 %
Valorisation des pertes de temps productif par an et par entreprise (ETP)	5,2	1,7	3,5	68 %
Valeur des pertes de temps productif par entreprise et par an (\$)	363 500 \$	117 700 \$	245 800 \$	68 %

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Économies sur les coûts opérationnels

Les participants ont également expliqué que la plateforme Sterling Supply Chain Business Network leur apportait une meilleure visibilité sur le fonctionnement de la supply chain et des opérations, leur permettant ainsi d'identifier les inefficacités opérationnelles et d'y remédier. Par exemple, l'un d'entre eux a précisé qu'il était désormais en mesure d'évaluer plus précisément les niveaux de stock et de les ajuster en fonction des besoins réels de l'entreprise. Un autre participant a expliqué qu'il pouvait désormais faire appel à des prestataires de services extérieurs, alors qu'il avait investi dans ses propres solutions, étant donné qu'il était capable d'établir une concordance entre ses besoins opérationnels et les capacités de ses prestataires. Il a notamment précisé : « Nous avons davantage fait appel à des entrepôts tiers grâce aux fonctionnalités d'EDI de la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network...

« Nous avons davantage fait appel à des entrepôts tiers grâce aux fonctionnalités d'EDI de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network... Puisque nous pouvons travailler avec des prestataires logistiques, nous ne sommes plus obligés de gérer autant d'entrepôts et d'y stocker de nombreux produits, et nous avons donc moins de dépenses de capital à supporter ».

Puisque nous pouvons travailler avec des prestataires logistiques, nous ne sommes plus obligés de gérer autant d'entrepôts et d'y stocker de nombreux produits, et nous avons donc moins de dépenses de capital à supporter ». IDC estime que ces améliorations apportées à la supply chain permettront à chaque participant d'économiser en moyenne 173 200 dollars par an sur les coûts opérationnels (11 800 dollars par million de transactions B2B).

Principales données concernant le rendement des investissements

L'analyse par IDC des avantages et des coûts associés à l'utilisation des solutions de la plateforme Supply Chain Business Network par les entreprises interrogées (clientes d'IBM) est présentée dans le Tableau 8. IDC estime que ces utilisateurs des solutions IBM bénéficieront d'un avantage économique moyen actualisé sur trois ans représentant au total 10,76 millions de dollars par entreprise (736 000 dollars par million de transactions B2B) compte tenu de l'augmentation de leur chiffre d'affaires, des gains de productivité et de temps pour le personnel, et des économies réalisées sur les coûts opérationnels. Ces avantages, comparés au coût total actualisé sur trois ans de l'investissement correspondant (2,47 millions de dollars par entreprise, soit 169 000 dollars par million de transactions B2B), se traduisent par un rendement moyen sur trois ans de 335 % et une période d'amortissement de 14 mois à compter de la date initiale de déploiement de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network.

TABLEAU 8
Analyse du RDI sur trois ans

	Par entreprise	Par million de transactions B2B
Avantages (actualisés)	10,76 M \$	735 800 \$
Investissement (actualisé)	2,47 M \$	169 100 \$
Valeur actuelle nette (VAN)	8,29 M \$	566 700 \$
Rendement des investissements (RDI)	335 %	335 %
Période d'amortissement	14 mois	14 mois
Taux d'actualisation	12 %	12 %

Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Défis et opportunités

IDC encourage les entreprises cherchant à intégrer leur supply chain à des réseaux multi-entreprises (pour la première fois ou en complément d'une participation à un autre réseau) à suivre les recommandations suivantes :

- » Les réseaux supply chain multi-entreprises apportent de nombreuses améliorations en termes de visibilité, d'automatisation, d'intégration et de performances, ce qui permet à l'entreprise de traiter des volumes beaucoup plus importants tout en optimisant l'expérience associée à la supply chain.
- » Cherchez des réseaux qui vous permettront d'intégrer plus rapidement de nouveaux partenaires et vous offriront plus de visibilité sur les transactions B2B ainsi que sur les activités plus générales associées à la supply chain.
- » Cherchez des réseaux qui vous permettront de mieux évaluer l'impact des interruptions non planifiées sur les activités B2B et de la supply chain, pour ensuite vous aider à les atténuer.
- » Les réseaux doivent offrir une meilleure visibilité sur les opérations B2B et les activités liées à la supply chain afin d'identifier les inefficacités opérationnelles et d'y remédier.
- » Cherchez des réseaux capables de digitaliser et d'automatiser les transactions, quel que soit le format utilisé, et permettant d'exploiter les données échangées pour apporter de nouvelles connaissances qui permettront de prendre de meilleures décisions. Identifiez clairement vos besoins. Avez-vous besoin d'un appui pour vos activités de commerce électronique ? Avez-vous besoin d'une meilleure visibilité ? Avez-vous besoin de gérer des partenariats/transactions en amont avec des fournisseurs ou en aval avec des clients ?

Enfin, réfléchissez à l'avenir des supply chain ainsi qu'aux possibilités offertes par les réseaux pour tirer parti des API ou des micro-applications, intégrer des capacités et des réseaux de blockchain, et apporter à votre entreprise de nouveaux outils collaboratifs multi-entreprises. Un réseau supply chain multi-entreprise doit répondre à la fois aux besoins actuels de l'entreprise et aux impératifs de demain. Il est important de bien comprendre comment de tels réseaux peuvent améliorer la supply chain à l'instant présent, tout en restant attentif à son évolution à plus long terme en fonction des futures exigences internes et externes.

Conclusion

Comme nous l'avons souligné au début de ce document, les supply chain doivent faire face à d'énormes contraintes d'efficacité et de rentabilité, mais elles doivent également soutenir les nouveaux modèles d'affaires émergents.

Un réseau supply chain multi-entreprise est essentiel au fonctionnement des écosystèmes.

Elles devront tirer parti des possibilités offertes par les nouvelles technologies numériques, telles que l'intelligence artificielle, bien appréhender le cœur de métier de chaque intervenant et exploiter toute la puissance des écosystèmes. En participant à des écosystèmes clés, l'entreprise sera plus à même de respecter ses obligations de livraison de produits ou de fourniture de services à court terme. Elle augmentera également le niveau de résilience de sa supply chain en cas de perturbation, qu'il s'agisse de perturbations d'ordre matériel ou liées à l'émergence incontournable d'approches ou de modèles d'affaires entièrement nouveaux.

Le réseau supply chain multi-entreprise est essentiel au fonctionnement des écosystèmes. Les relations bilatérales sont trop restrictives. C'est la puissance du réseau qui fait fonctionner les écosystèmes.

L'étude d'IDC montre que les utilisateurs des solutions IBM ont bénéficié d'une forte valeur ajoutée en améliorant l'efficacité opérationnelle de leur supply chain grâce à la plateforme Sterling Supply Chain Business Network. Ils sont capables de s'adapter au volume croissant de transactions B2B avec leurs partenaires, leurs fournisseurs et leurs clients tout en bénéficiant d'une meilleure visibilité et de performances nettement supérieures à tous les niveaux de la supply chain. En conséquence, les entreprises interrogées sont capables de fournir leurs services et leurs produits plus rapidement et plus efficacement, ce qui entraîne une plus grande satisfaction des clients, une augmentation de la productivité des équipes intervenant dans la supply chain et, en fin de compte, une hausse du chiffre d'affaires.

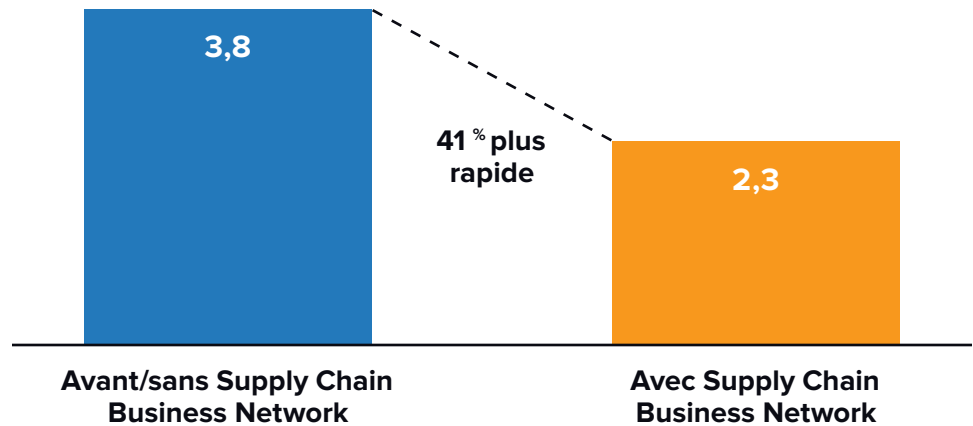
IDC a calculé que ces entreprises ayant investi dans la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network dégageront en moyenne 4 dollars de bénéfices pour chaque dollar investi, ce qui correspond à un rendement considérable de 335 % sur trois ans en moyenne.

Annexe 1 : Tableaux, figures et autres témoignages à propos de BTI

La figure 6 ci-dessous montre l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur le délai d'intégration moyen d'un nouveau partenaire commercial. Les entreprises interrogées ont réduit ce délai de 41 %, ce qui correspond à une semaine et demie de moins pour un partenaire type utilisant la plateforme Sterling Supply Chain Business Network.

La figure 6 ci-dessous montre l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur le délai d'intégration moyen d'un nouveau partenaire commercial. Les entreprises interrogées ont réduit ce délai de 41 %, ce qui correspond à une semaine et demie de moins pour un partenaire type utilisant la plateforme Sterling Supply Chain Business Network.

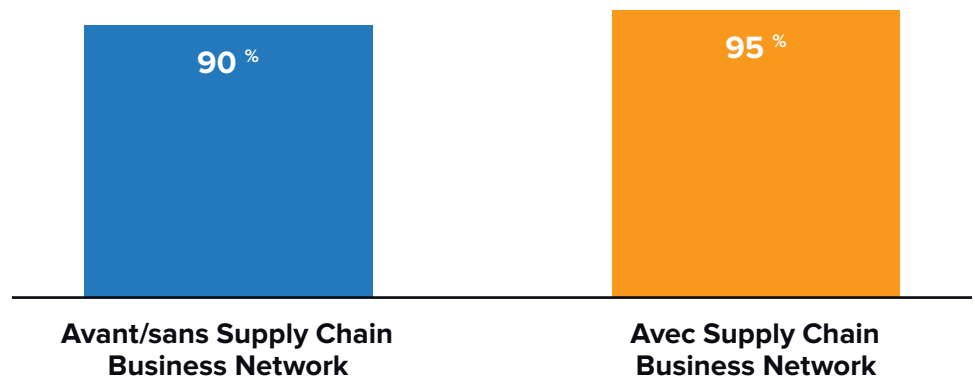
FIGURE 6
Délai d'intégration d'un nouveau partenaire (nombre de semaines)



Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

La Figure 7 montre l'impact de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network sur la capacité des entreprises interrogées à livrer leurs clients en temps et en heure. En moyenne, le respect des délais de livraison est passé de 90 % à 95 %, ce qui représente une augmentation importante.

FIGURE 7
Impact sur le respect des délais de livraison
(% de commandes livrées à temps)



Répondants = 9 | Source: IDC, 2020

Autres témoignages à propos de BTI

» Facilité des recherches / de l'utilisation des enregistrements

transactionnels : « L'un des avantages particulièrement utiles de la solution IBM Business Transaction Intelligence est la rapidité avec laquelle il est possible d'effectuer des recherches sur les documents entrants et sortants. Il est possible d'effectuer une recherche sur un bon de commande saisi dans la base de données sans devoir renseigner de nombreux critères à chaque fois. Auparavant, lorsque nous devions par exemple effectuer une recherche sur la transaction n° 850, nous devions saisir ce numéro, une plage de dates, puis le numéro du bon de commande. C'était plutôt fastidieux alors qu'avec BTI, il suffit de saisir le numéro de commande. Vous pouvez également consulter tous les bons de commande pour un client donné. C'est bien plus efficace ».

» Suivi efficace des factures impayées, une économie de 20 heures par mois :

« La valeur ajoutée de la solution se situe avant tout au niveau du recouvrement des créances. Certaines factures étaient exigibles, mais elles n'étaient toujours pas payées... Cela permet à notre équipe commerciale de suivre la situation et d'informer leurs correspondants qu'ils ont reçu un document électronique contenant toutes les informations utiles sur la transaction par EDI. Ils peuvent effectuer eux-mêmes des recherches, ce qui leur évite de préparer tout un dossier et de l'envoyer à l'équipe technique qui se chargera de trouver les réponses pour eux. Je pense que cela nous fait gagner au moins 15 minutes par transaction. En fonction des périodes, lors des pics d'activité impliquant un grand nombre de commandes, il peut y avoir encore plus d'impact. Nous économisons facilement 20 heures en moyenne chaque mois ».

» Visibilité sur impayés :

« Grâce à IBM Business Transaction Intelligence, il est beaucoup plus facile de repérer les anomalies et les impayés. Et nous avons une bien meilleure visibilité sur le processus commande-paiement ».

» Plus de données directement exploitables, un soutien informatique 10 %

plus efficace : « Je suis plus productif grâce à IBM Business Transaction Intelligence, car les recherches donnent des résultats comportant toutes les informations utiles. Vous pouvez saisir des données sur une page décrivant la requête. Cette page contient le numéro et le champ de l'article, ce qui nous évite de reformater les données pour obtenir des informations exactes. Avec BTI, lorsque vous effectuez une recherche, vous obtenez des résultats faciles à lire. Vous obtenez facilement les informations dont vous avez besoin sans devoir consulter les données réelles.

» Amélioration des fonctionnalités et de la rapidité des requêtes :

« IBM Business Transaction Intelligence a eu un impact considérable sur les paramètres des requêtes et les résultats. C'est devenu beaucoup plus simple et rapide, car nous n'avons plus besoins de faire des recherches distinctes. »

- » **Visibilité sur l'ensemble du processus documentaire, trois personnes gagnent 10 % de temps :** « Le processus documentaire complet et les capacités de suivi sont les deux principaux éléments qui nous ont incités à utiliser BTI. Avec IBM SCBN, nous pouvons rechercher des documents individuels sans nous baser uniquement sur un bon de commande, mais nous ne pouvons pas voir la facture correspondante. Alors que dans BTI, il est possible de consulter l'ensemble du circuit documentaire du début jusqu'à la fin et de suivre tous les documents. Le fait de pouvoir afficher les données dans un format exploitable était important, aussi bien pour les services informatiques que pour les utilisateurs des fonctions métiers ».
- » **L'efficacité des processus permet aux équipes de recouvrement de gagner du temps, 50 % de gain de temps pour résoudre les problèmes de tarifications :** « Les membres de notre équipe chargée du recouvrement pourront utiliser BTI pour se pencher sur les questions qu'ils nous adressent habituellement. Ils pourront nous informer qu'une facture doit être corrigée tout en ayant la possibilité de la vérifier eux-mêmes, ce qui leur fera gagner du temps. Cela leur évitera de rédiger des e-mails et d'attendre que nous leur répondions. Ils auront ainsi le temps de faire des recherches eux-mêmes et d'agir en conséquence ».
- » **Dégager du temps pour se concentrer sur d'autres projets :** « Grâce aux gains de temps qui nous sont offerts par IBM BTI, nous pouvons nous concentrer sur l'intégration d'un plus grand nombre de clients dans EDI, ce qui nous aide vraiment à réduire les tâches manuelles. Nous avons également le temps de nous consacrer à d'autres projets comme la planification d'une mise à niveau ou l'ajout de fonctionnalités à une application ».

Annexe 2 : Méthodologie

Dans le cadre de ce projet, IDC a utilisé sa méthodologie standard pour déterminer le rendement des investissements. Cette méthodologie repose fondamentalement sur un processus visant à recueillir et rassembler des données auprès d'utilisateurs actuels des solutions de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network.

Sur la base des entretiens conduits auprès d'entreprises utilisant la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, IDC a initié un processus en trois temps permettant de calculer le rendement et la période d'amortissement :

- » Rassemblement au cours des entretiens d'informations quantitatives sur les avantages procurés par la plateforme Sterling Supply Chain Business Network à l'aide d'une évaluation comparative « avant/après ». Dans le cadre de cette étude, les avantages comprennent les gains de productivité pour le personnel, l'augmentation du chiffre d'affaires ainsi que les réductions de coûts opérationnels.
- » Élaboration d'un profil d'investissement complet (analyses des coûts totaux sur trois ans) en fonction des réponses données au cours des entretiens. Les investissements s'étendent au-delà des coûts initiaux et annuels liés à l'utilisation de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network, et ils peuvent comprendre certains coûts supplémentaires, tels que des coûts de migration, de planification, de conseil, et de formation du personnel ou des utilisateurs.
- » Calcul du rendement des investissements et de la période d'amortissement. IDC a effectué une analyse basée sur la dépréciation des flux de trésorerie liés aux avantages et aux investissements découlant de l'utilisation de la plateforme Sterling Supply Chain Business Network par les entreprises sur une période de trois ans. Le rendement des investissements est le rapport entre la valeur actuelle nette (VAN) et le coût actualisé des investissements. La période d'amortissement correspond à la durée nécessaire pour que le montant des avantages cumulés atteigne le montant de l'investissement initial.

Les calculs de période d'amortissement et de rendement des investissements réalisés par IDC sont fondés sur un certain nombre d'hypothèses résumées ci-après :

- » Le nombre d'unités de temps est multiplié par les coûts salariaux (salaires augmentés de 28 % pour tenir compte des avantages sociaux et des frais généraux) afin de chiffrer les économies réalisées en termes d'efficacité et de productivité des gestionnaires. L'étude IDC se base sur des hypothèses standard pour évaluer la valeur ajoutée d'un produit, à savoir un coût salarial moyen unitaire de 100 000 dollars par an pour les informaticiens et de 70 000 dollars par an pour les autres employés. IDC suppose que les employés travaillent 1 880 heures par an (47 semaines de 40 heures)
- » La valeur actuelle nette des économies réalisées sur trois ans est calculée en soustrayant le montant issu du placement de la somme initiale dans un instrument financier procurant un rendement de 12 % permettant de compenser les coûts d'opportunité manquée. Ce rendement représente à la fois le coût du capital et le taux de rendement attendu.
- » En outre, puisque les solutions informatiques nécessitent une période de déploiement, la totalité des avantages liés à la solution n'est pas mobilisable pendant son déploiement. Afin de tenir compte de cette réalité, IDC a réparti les avantages sur le nombre de mois puis a soustrait la durée du déploiement des économies réalisées la première année.

Remarque : L'ensemble des chiffres figurant dans ce document peut ne pas être tout à fait exact en raison des arrondis.

Message du sponsor

Des informations supplémentaires sur la plateforme IBM Sterling Supply Chain Business Network sont disponibles sur : ibm.biz/smarterwithSCBN

À propos d'IDC

International Data Corporation (IDC) est le premier fournisseur mondial d'analyses de marché, de services de conseil et de services événementiels sur le segment des technologies de l'information, des télécommunications et des technologies dédiées au grand public. IDC aide les professionnels évoluant sur les marchés informatiques et les investisseurs à prendre des décisions stratégiques basées sur des données factuelles. Plus de 1 100 analystes proposent leur expertise globale, régionale et locale sur les opportunités et les tendances technologiques dans plus de 110 pays à travers le monde. Depuis plus de 50 ans, IDC propose des analyses stratégiques pour aider ses clients à atteindre leurs objectifs clés. IDC est une filiale d'IDG, la plus grande société de médias, de recherche et d'événements liés à la technologie.

IDC Custom Solutions

Cette publication a été réalisée par IDC Custom Solutions. Les opinions, les analyses et les résultats d'études présentés sont tirés d'études et d'analyses plus détaillées conduites et publiées de manière indépendante par IDC, sauf lorsqu'il est fait mention de sponsoring spécifique d'un fournisseur. IDC Custom Solutions publie des contenus IDC sous divers formats pour qu'ils puissent être diffusés par différentes sociétés. Une licence de distribution de contenus IDC accordée à un titulaire ne signifie pas qu'IDC l'approuve ou formule un avis à son égard.



IDC Research, Inc.

5 Speen Street
Framingham, MA 01701
États-Unis
+1.508.872.8200

idc.com

 [@idc](https://twitter.com/idc)

Copyright 2020 IDC. Toute reproduction sans autorisation écrite est strictement interdite. Tous droits réservés.

Autorisations : Publication externe des données et informations d'IDC

Toute information d'IDC destinée à être utilisée dans le cadre de publicités, de communiqués de presse ou de supports promotionnels doit préalablement faire l'objet du consentement écrit du vice-président ou du directeur du bureau local d'IDC concerné. Un projet du document proposé doit accompagner une telle demande. IDC se réserve le droit de refuser l'approbation de toute utilisation externe, quelle qu'en soit la raison.