

Maîtrisez l'intégralité du cycle d'exécution de la commande dans un environnement multicanal

IBM Sterling Multi-Channel Fulfillment

Résumé

Les ERP (Enterprise Resource Planning) n'ont jamais été conçus pour automatiser les processus complexes que les entreprises partagent désormais avec leurs clients, fournisseurs, partenaires et transporteurs. La solution IBM® Sterling Multi-Channel Fulfillment intervient là où les systèmes ERP ne « savent » pas intervenir. Elle améliore l'efficacité des commandes en gérant l'expédition des biens et la livraison des services dans toute l'entreprise étendue.

Cette présentation explique comment :

- Améliorer votre visibilité et votre contrôle sur les processus que vous partagez avec vos clients et partenaires
- Réduire les coûts liés aux stocks, au transport et au stockage en automatisant les fonctions et opérations exigeant beaucoup de traitement manuel
- Répondre plus rapidement aux nouvelles attentes de vos clients et à vos nouveaux besoins fonctionnels grâce à la modélisation des processus métier basée sur une plate-forme SOA dernière génération

Points forts de la solution :

- Réduire le coût du traitement des commandes grâce à une orchestration intelligente
- Utiliser l'automatisation pour réduire les coûts liés aux stocks, au transport et à l'entreposage
- Améliorer la réactivité de l'entreprise en la dotant d'une visibilité accrue et d'une meilleure capacité d'adaptation face à l'évolution des contraintes et pratiques extérieures

Une vision unique de la demande, des stocks et de l'approvisionnement

Les ERP prennent parfaitement en charge les opérations internes. Mais pour obtenir le même niveau d'automatisation et de contrôle sur les opérations que vous partagez avec vos clients et partenaires, vous avez besoin d'une solution spécialement conçue pour cet environnement.

C'est là que Sterling Commerce intervient. Sterling Multi-Channel Fulfillment offre une vue unique sur la demande, les stocks et l'approvisionnement de réseaux logistiques internationaux complexes. Cette visibilité unifiée, accompagnée d'une gestion flexible des processus fonctionnels, vous permet de contrôler le cycle de vie complet de l'exécution des commandes (gestion, opérations de stockage, transport et livraison, gestion logistique, retours et paiement).

Une meilleure réactivité vis-à-vis des clients

Avec Sterling Multi-Channel Fulfillment, vous pouvez améliorer votre réactivité vis-à-vis des clients et générer de nouveaux profits en proposant des produits configurés à la demande ou fabriqués à la commande, ainsi que diverses offres de services (packages produits + services, livraison et installation). Ces offres resteront

« Je répète à qui veut l'entendre que la solution Sterling Commerce est ce qui nous permet de communiquer avec le reste du monde. L'un de ses grands atouts réside selon moi dans la visibilité qu'elle offre. C'est une solution qui couvre l'intégralité du cycle de vie et la visibilité est tout simplement exceptionnelle. »

Donna Thompson
Responsable du transport au détail,
Dial Corporation

peu coûteuses à développer : il vous suffira de modéliser très simplement les processus qui les rendront opérationnelles.

Une valeur sur le long terme

Basée sur une plate-forme SOA dernière génération, et sur des techniques de modélisation des processus métiers, la solution Sterling Multi-Channel Fulfillment facilite la gestion des changements. Au lieu de payer développements sur développements, vous évoluerez dans un environnement qui s'adapte facilement aux exigences client, aux contraintes réglementaires, aux évolutions du marché, ainsi qu'aux fusions et acquisitions. Toutes les solutions supportent plusieurs langues et unités de mesure afin de faciliter les déploiements dans tous les pays du monde.

La solution Sterling Multi-Channel Fulfillment comprend les produits suivants :

- IBM® Sterling Order Management
- IBM® Sterling Warehouse Management System
- IBM® Sterling Transportation Management System
- IBM® Sterling Supply Chain Visibility

Sterling Order Management
Augmenter les taux de couverture, réduire les stocks tampons, réduire les processus manuels et réagir plus rapidement face aux exceptions

Sterling Order Management est une application flexible clé en main qui vous permet de collecter, distribuer et intégrer des commandes issues de multiples sources et canaux de vente, et de décomposer et séparer les commandes afin de permettre leur traitement et leur exécution dans toute l'entreprise étendue.

Sterling Order Management associe le regroupement de commandes multicanaux à un approvisionnement intelligent et à une planification des services et de la distribution afin de fournir une fonctionnalité complète de commande et d'exécution depuis n'importe quel site. Grâce à des processus faciles à configurer, vous pouvez contrôler l'exécution tout au long de son cycle de vie : de la saisie de la commande à l'approvisionnement et à l'exécution, en passant par les retours et le règlement. Sterling Order Management vous permet de :

- Acheminer les commandes vers les nœuds d'exécution les plus

appropriés, afin de réduire les stocks de réserve

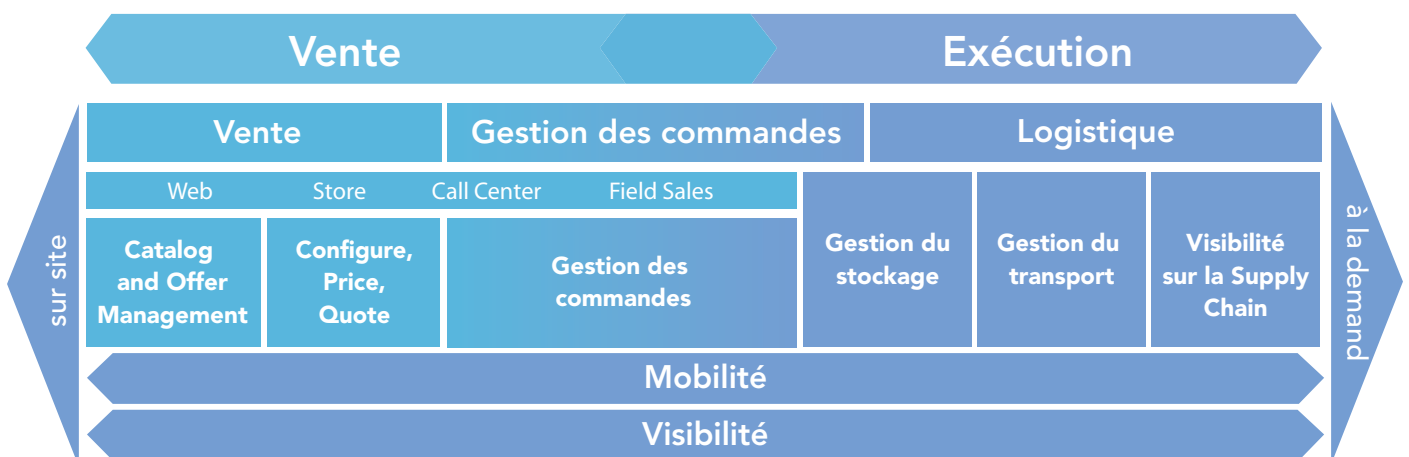
- Planifier avec précision la livraison des biens et des services
- Réagir rapidement aux changements et aux exceptions
- Offrir aux clients la possibilité de récupérer leurs produits en magasin et leur proposer d'autres options multicanaux
- Suivre l'état des stocks sur n'importe quel site, y compris les stocks en transit ou en production

Sterling Warehouse Management System

Gérer la main-d'œuvre, les stocks et les processus sur plusieurs sites

Sterling Warehouse Management System (Sterling WMS) vous offre une visibilité et un contrôle complets sur les stocks, la main-d'œuvre et les processus de stockage à travers l'ensemble de votre réseau d'installations de stockage (centres de distribution, entrepôts d'usine, locaux de stockage, centres intermédiaires et sites de stockage des retours de marchandises). Vous pouvez vérifier en temps réel si la capacité disponible permet de répondre à la demande. En cas de capacité insuffisante, la solution vous permet d'affecter des ressources afin d'y remédier. Grâce à des représentations graphiques, au soutien intégré à la prise de décision et à des scénarios hypothétiques, vous pouvez gérer les fluctuations de la demande, ce qui vous garantit une exécution dans les temps et une utilisation optimale des ressources.

Sterling Multi-Channel Fulfillment fait partie de la solution IBM Sterling Selling and Fulfillment Suite



Sterling Multi-Channel Fulfillment

Offre groupée	Description
Sterling Order Management	<ul style="list-style-type: none"> • Approvisionnement des commandes – Exécuter chaque ligne d'une commande en fonction de sa priorité et à partir du site le plus efficace • Gestion centralisée des stocks – Obtenir une vision claire des stocks et des affectations • Exécution personnalisée – Répondre précisément aux attentes de vos clients, à partir de votre modèle d'exécution spécifique • Coordination des partenaires – Intégrer rapidement des partenaires dans l'exécution des commandes de biens et de services • Planification des services et de l'expédition – Coordonner les services tels que l'installation avec la livraison des marchandises • Gestion des commandes – Séparer les commandes en fonction des meilleurs choix d'exécution possibles • Gestion des retours – Définir et gérer l'intégralité du processus de retour, de réparation et d'échange
Sterling Warehouse Management System	<ul style="list-style-type: none"> • Gestion de la logistique – Gérer les plans complexes pour les mouvements de marchandises • Visibilité – Exploiter la visibilité en temps réel sur les stocks sur tous les réseaux complexes de distribution • Gestion des opérations entrantes – Acquérir une visibilité sur les livraisons entrantes, de la pré-réception à l'archivage des reçus • Planification et gestion des opérations sortantes – Coordonner les opérations sortantes, notamment le regroupement des expéditions et la planification des vagues • Logistique inverse – Gérer les retours, les réparations et les échanges • Services à valeur ajoutée – Orchestrer les services tels que l'assemblage personnalisé ou la mise en lots
Sterling Transportation Management System	<ul style="list-style-type: none"> • Livraison à la demande – Acquérir des fonctionnalités stratégiques de gestion du transport sans coût informatique associé • Réseau logistique collaboratif – Accéder à un réseau logistique comprenant plus de 8 500 membres • Planification – Gérer l'organisation des chargements et la planification des capacités • Exécution – Surveiller les expéditions et automatiser la planification des quais de chargement • Règlement financier – Rationaliser le traitement des factures et l'approbation des paiements • Analyse avancée – Mesurer les performances des transporteurs, surveiller les coûts et améliorer les opérations
Sterling Supply Chain Visibility	<ul style="list-style-type: none"> • Visibilité sur les entrées – Assurer un suivi complet des bons de commande de l'approvisionnement au paiement (« procure-to-pay ») • Visibilité sur les sorties – Assurer un suivi complet des commandes de la commande au recouvrement (« order-to-cash ») • Tableau de bord graphique – Acquérir en temps réel une visibilité consolidée sur les stocks, les bons de commande et les expéditions • Routage et gestion configurables des alertes – Utiliser des alertes pré-intégrées et personnalisables • Modélisation de flux de commandes personnalisés – Surveiller les jalons en définissant des flux de commandes personnalisés • Suivi des performances fournisseurs et reporting – Effectuer un suivi grâce à des mesures de performances et des scorecards

Contrôle centralisé, exécution locale

Avec Sterling WMS, vous pouvez intervenir aussi bien localement qu'au niveau de votre réseau. Vous pouvez gérer les stocks, la main-d'œuvre et les processus à travers l'ensemble de vos sites, quels que soient leur taille, leur situation géographique ou les processus utilisés. La solution s'adapte à des volumes de traitement importants pour l'ensemble de vos activités et est capable de gérer les configurations d'entrepôts les plus vastes.

Simplifier les tâches complexes

Sterling WMS simplifie les tâches complexes, telles que le déploiement de nouveaux processus ou l'intégration de nouvelles entreprises, départements, sites ou clients. Vous pouvez déployer les fonctionnalités auprès de vos fournisseurs lorsque vous en avez besoin, telles que celles liées au RFID, au format d'étiquettes, aux normes de données, de qualité

et de conditionnement. Sterling WMS offre également un système de gestion logistique et garantit une visibilité sur les expéditions entrantes, les livraisons sortantes et la logistique inverse.

Sterling Transportation Management System

Rationaliser la planification, l'exécution et le règlement du transport

Avec Sterling Transportation Management System (Sterling TMS), vous pouvez offrir le meilleur service de livraison à moindre coût grâce à une utilisation optimisée de la main-d'œuvre et des équipements. Notre solution TMS à la demande fournit un accès Web à un réseau logistique collaboratif comprenant plus de 8 500 transporteurs. Elle assure les fonctions suivantes :

Planification – Avec Sterling TMS, vous pouvez initier, depuis le siège de l'entreprise, des routines de planification applicables à l'ensemble de l'entreprise, tout en permettant aux sites distants d'approuver leurs propres calendriers de transport. Les premiers plans peuvent être fournis en seulement quelques minutes, même pour un volume de commandes important. Au nombre de ses fonctionnalités, citons un moteur de classification complet et un système optimisé d'organisation des chargements avec consolidation des expéditions, conversion de mode, conformité en matière de guidage routier et mouvements continus.

Exécution – Sterling TMS automatise la standardisation des appels d'offres et des contrats de chargement et vous offre une visibilité sur chaque étape du processus d'expédition. Vous pouvez partager cette visibilité avec vos

clients, partenaires, agents de service et transporteurs afin de fournir au bon moment des informations précises sur les marchandises en transit. Au nombre de ses fonctionnalités, citons la sélection des transporteurs, le suivi des expéditions, les mises à jour des alertes et des états, la planification des quais de chargement et la gestion des flottes dédiées.

Règlement – Sterling TMS automatise le traitement des factures et les approbations de paiement afin d'en garantir l'exactitude, de réduire le cycle de paiement et de diminuer les coûts administratifs. Une vérification est effectuée instantanément afin d'établir la cohérence entre les données de la facture et les informations relatives à l'expédition, au tarif et aux contrats transporteur stockés en ligne. Le paiement des événements non planifiés peut être négocié et approuvé en ligne. Vous pouvez également régler des expéditions ponctuelles confiées à des fournisseurs non sous-traitants et gérer les frais annexes planifiés ou non.

Analyse – Sterling TMS offre une excellente visibilité sur vos performances en matière de transport et vous donne un aperçu précis des coûts associés au service client. En comprenant la répartition des coûts sur le plan historique tout en mesurant les tendances et les indicateurs clés de performance, vous obtenez les données empiriques dont vous avez besoin pour améliorer constamment vos performances.

Sterling Supply Chain Visibility Surveiller l'arrivée des marchandises et réagir aux événements en temps réel

Pour éviter des retards coûteux dans la chaîne logistique, il est essentiel d'avoir une meilleure visibilité sur les opérations client et d'être capable de réagir rapidement à ces informations. Sterling Supply Chain Visibility affiche, dans un format exploitable, compréhensible et concret pour les fonctionnels, les informations relatives à l'arrivée des marchandises afin de vous aider à réduire vos stocks et à améliorer votre efficacité opérationnelle grâce à une meilleure visibilité sur les stocks, les bons de commande et les expéditions dans toute votre base de fournisseurs.

Surveiller les expéditions en transit confiées aux différents transporteurs

Acquérir une excellente visibilité sur les stocks en transit est essentiel pour améliorer votre capacité de prévision des entrées et sorties de vos chaînes logistiques. La plupart des entreprises répondent à cette incertitude en créant des stocks tampons et en surveillant

manuellement l'état des expéditions en transit. Sterling Supply Chain Visibility intègre les états à jour de tous les transporteurs et partenaires commerciaux. Cette solution offre ainsi une vision complète des informations relatives à l'arrivée des marchandises en fonction des rôles de chacun. Lorsque vous connaissez précisément la situation des marchandises, vous pouvez prendre de meilleures décisions et offrir un service de qualité à vos clients.

Mesurer précisément les performances des fournisseurs dans le temps

Si la plupart des entreprises accordent une grande importance aux performances de leurs fournisseurs, peu disposent en réalité des outils pour les évaluer facilement. Sterling Supply Chain Visibility automatise l'évaluation des fournisseurs en comparant leurs performances réelles à des indicateurs de performance prédéfinis.

Profitez dès maintenant des avantages de Sterling Multi-Channel Fulfillment

Sterling Multi-Channel Fulfillment fait partie de la solution IBM® Sterling Selling and Fulfillment Suite, une suite d'applications modulaires qui offre une visibilité et un contrôle complets sur vos processus de vente, d'exécution et de logistique. Sterling Selling and Fulfillment Suite gère toutes les étapes du cycle de vie de la commande (de la demande jusqu'à l'encaissement) sous la forme d'un processus unifié à l'échelle de l'entreprise étendue.

A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, an IBM® Company, aide les entreprises à travers le monde à améliorer leur agilité au sein de réseaux collaboratifs extrêmement dynamiques : elle propose des solutions innovantes pour vendre et exécuter les commandes, et pour assurer une intégration fluide et sécurisée entre clients, fournisseurs et partenaires. Plus d'information :

www.sterlingcommerce.com/fr

Sterling Commerce
An IBM Company

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site www.sterlingcommerce.com

©2008 – 2010, Sterling Commerce, Inc.
Tous droits réservés. Sterling Commerce et le logo Sterling Commerce sont des marques commerciales de Sterling Commerce, Inc. ou de ses sociétés affiliées. Tous les produits cités sont des marques commerciales, de service ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Europe

SC0502F 12/10