CentricSoftware™

# VALORISER DES PRODUITS DE QUALITÉ AVEC UNE SOLUTION PLM UN PARTENARIAT RÉUSSI ENTRE CAMELBAK ET CENTRIC SOFTWARE

CAMELBAK

Droits d'auteur 2017, Centric Software Inc, Tous droits réservés.

## L'OBSESSION DE L'INNOVATION

En 1989, le passionné de vélo Michael Eidson se préparait pour la course cycliste « Hotter'N Hell » qui, comme son nom l'indique, est une course de 161 km (100 miles) à parcourir au cœur de la chaleur texane où, dit-on, il fait aussi chaud qu'en enfer. Déterminé à ne pas s'embarrasser d'un bidon d'eau, Michael Eidson, qui exerçait à l'époque la profession de technicien médical, a eu l'idée de remplir d'eau une poche de perfusion dans une chaussette cousue à son maillot au niveau de l'épaule. Tandis que les autres coureurs se débattaient avec les bouchons de leur bidon, Michael Eidson, quant à lui, s'hydratait à l'aide d'un tuyau qui lui parvenait directement dans la bouche. Il pouvait ainsi continuer à pédaler tranquillement tout en buvant et en gardant les mains libres. La suite, nous la connaissons.

Si CamelBak a commencé par vendre ses produits phares (sacs à dos d'hydratation) à l'unité sur une moto, 25 ans plus tard, la société domine le marché des solutions d'hydratation pour les adeptes des activités extérieures. Outre ces poches à eau, la gamme comprend aujourd'hui des bidons, des kits de purification et autres accessoires d'hydratation qui sont parfaitement conçus pour des sports tels que le cyclisme, le ski, la course à pied, le VTT et différentes disciplines militaires et tactiques.

## TSUNAMI ET DONNÉES TRIBALES

Cette détermination à réinventer constamment rend beaucoup plus complexe les cycles de création des produits CamelBak, comme l'explique Paul Rattay.

« À certains moments, nous pouvons avoir 5 saisons en cours de développement, et ce, pour l'ensemble de nos collections. Et chaque saison peut englober plusieurs centaines de styles différents, ce qui représente au final des milliers d'UGS (unités de gestion des stocks) de produits finis. Réparties sur quatre sites dans trois pays différents, les mêmes équipes fonctionnelles stratégiques doivent pouvoir intervenir sur plusieurs saisons et communiquer entre elles afin de mener à bien la fabrication de l'ensemble de ces produits. »

CamelBak a identifié les principaux goulots d'étranglement dans les processus de conception et de développement des produits jusque-là gérés à l'aide de tableurs isolés les uns des autres. Avec des équipes internes et des partenaires de fabrication implantés dans le monde entier, les capacités de la société à collaborer sur cette multitude de styles et d'UGS ne reposaient que sur les épaules de quelques membres du personnel. Paul Rattay et son équipe étaient parfaitement conscients que la situation n'était pas pérenne.

« Les ressources dédiées à la lourdeur de la gestion manuelle de ces données étaient alors bien trop limitées, indique-t-il. Une équipe hors ligne transmettait ses données à une autre, lesquelles aboutissaient au final entre les mains de ce petit groupe d'individus qui avait l'immense tâche de rassembler le tout au sein d'un semblant de système à envoyer aux fournisseurs et à diffuser aux services internes. »

Un tel processus a conduit à ce que Paul Rattay appelle un « tsunami de travail » : les données produits clés et les tâches importantes passaient de service en service, les processus manquaient de cohérence et la diffusion des informations s'avérait extrêmement limitée.

« Involontairement, ces méthodes de travail ont eu pour effet de favoriser l'émergence de quantités de données que je qualifierais de tribales. Au fil du temps, certaines personnes se sont avérées être les seules à savoir gérer l'étape du cycle de vie du produit qui leur revenait, explique Paul Rattay. Nos tableurs s'apparentaient à de simples bacs de collecte d'informations ; les processus étaient véritablement pilotés par nos salariés. Et naturellement, lorsque l'un d'eux venait à s'absenter, tout était paralysé. »

### Défis

+ Travaux de planification, de conception et de développement effectués hors ligne
+ Blocages au sein des processus clés et diffusion limitée des données
+ Difficultés du système informel pour gérer les données de conformité critiques
+ Intégration d'utilisateurs sans expérience système préalable
+ Mise en œuvre respectueuse des contraintes de temps

> **« Il s'agissait d'un vaste programme de transformation pour nous tous ; et tout cela s'est déroulé à un moment particulièrement délicat pour notre activité, indique Paul Rattay. Nous venions de lancer un nouveau concept de réservoir. Une innovation qui impliquait de retravailler le design de 90 % des produits de la gamme des sacs d'hydratation. Malgré ce nouveau défi, nous avons assuré la mise en service du système en seulement 12 semaines. Un délai remarquable d'après mon expérience en matière de déploiement de solutions de haute technologie et de systèmes SaaS. »**

Droits d'auteur 2017, Centric Software Inc, Tous droits réservés.

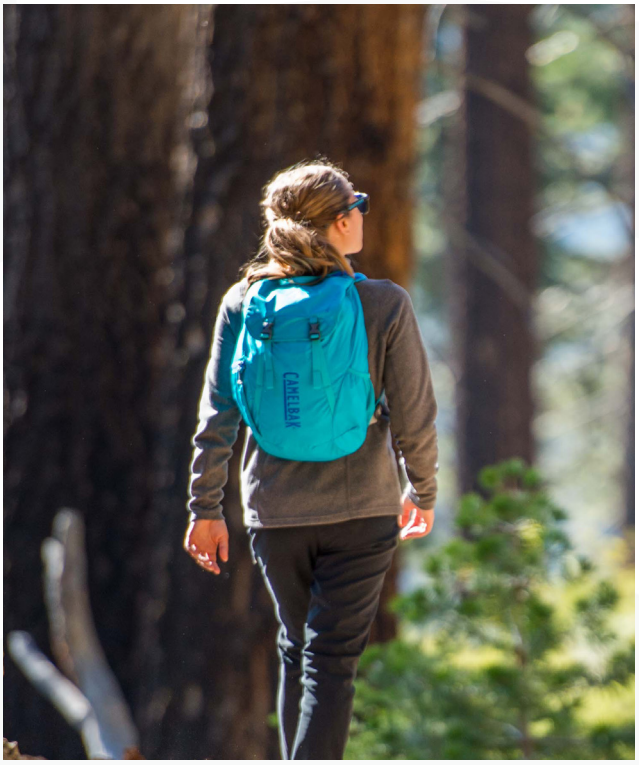
## TRANSPARENCE ET DÉLAIS DE COMMERCIALISATION

La volonté de renforcer la collaboration et d'harmoniser les processus n'était pas uniquement dictée par ces blocages. Le manque de visibilité sur cette vaste chaîne logistique était également problématique pour CamelBak.

« Nous devons relever des défis majeurs en matière de réglementation et de conformité, déclare Paul Rattay. La sécurité des matériaux en contact avec l'eau doit être testée sur plus de 90 % de nos produits. Et du fait de notre présence internationale, nous devons apporter la preuve que nous respectons les normes FDA (Food and Drug Administration) et de sécurité locales des produits de consommation, ainsi que les normes équivalentes au sein de l'Union européenne, sans oublier des règles de contrôle strictes imposées en milieu militaire. »

Afin d'exploiter les différents canaux de commercialisation, CamelBak doit se soumettre régulièrement à des audits de fournisseurs et conserver une trace des différentes instructions. Une situation qui est devenue quasiment ingérable avec une structure de disques en réseau informelle et des velléités d'expansion sur d'autres marchés internationaux.

Parallèlement, CamelBak devait réduire ses délais de commercialisation, un défi propre à toutes les entreprises. « Nos marchés sont en constante évolution, aussi devons-nous développer notre activité sans pour autant compromettre la qualité et l'innovation qui font notre renommée, indique Paul Rattay. Face à ces fluctuations, nous devons constamment nous réinventer. Il était donc essentiel de trouver un nouveau moyen d'appréhender l'ensemble des fonctions stratégiques, notamment de réduire les opérations redondantes et d'informer tous les collaborateurs concernés des méthodes, des tâches, des moyens et des résultats. En travaillant hors ligne, nous perdions énormément de temps à rechercher des informations qui, nous le savions pertinemment, pouvaient être mises en ligne et diffusées à tous à l'aide d'une solution PLM innovante. Sans compter la certitude de gagner en transparence et de réduire les délais de commercialisation. »




## LA SOLUTION PLM IDÉALE : FLEXIBLE ET CONVIVIALE

Si la société CamelBak disposait déjà d'un système PLM, les processus de conception et de développement stratégiques étaient exclusivement gérés sous Excel, un système loin d'être plébiscité par les utilisateurs.

« Notre précédent système s'articulait autour de spécifications techniques, explique Paul Rattay. Cela était particulièrement utile en fin de cycle de vie du produit, pour le configurer et approcher les fournisseurs. Mais le manque de visibilité était évident et il était impossible de gérer plusieurs saisons à la fois : deux points prioritaires dans notre activité. Nous avons donc étudié la plateforme PLM Centric en vue de remplacer notre ancien système par une solution plus complète. »

Certes, la société CamelBak était expérimentée en gestion du cycle de vie des produits. En revanche, Paul Rattay et son équipe se trouvaient dans l'obligation d'intégrer des collaborateurs spécialisés en conception et en développement, mais sans aucune expérience système. Ainsi, l'expérience utilisateur et l'appropriation du logiciel ont été un critère décisif dans la décision de conclure un partenariat avec Centric Software.

« Le parcours initiatique de l'utilisateur revêt des formes multiples et la facilité d'utilisation est l'un des domaines de prédilection de Centric, ajoute Paul Rattay. Outre les informations centralisées et organisées telles que les plans de collections et les nomenclatures mises à leur disposition, les utilisateurs collaborent avec des spécialistes de l'ergonomie pour améliorer constamment le flux de travail et rationaliser les étapes nécessaires à la réalisation des tâches courantes. Nous pouvons, à présent, concevoir différents affichages en fonction des utilisateurs (un pour les chefs produits, un pour le chiffrage, etc.) et garantir une expérience pertinente et plus efficace pour chacun d'entre eux. »

Par ailleurs, la société CamelBak a été séduite par le modèle de données de la solution PLM Centric. En effet, elle permettait de stocker des informations de conformité critiques, du style le plus sophistiqué à la matière première.

« Nous espérions trouver un fournisseur de solutions logicielles de qualité, mais nous ne nous attendions certainement pas à découvrir un partenaire commercial d'une telle valeur en nous rapprochant de Centric, ajoute Paul Rattay. Leurs consultants nous ont aidés à analyser nos besoins et continuent à nous accompagner, à tout moment, dans nos projets. Nous commençons réellement à comprendre comment améliorer nos méthodes de travail. Sincèrement, je ne pense pas que nous aurions pu y arriver sans l'aide de l'équipe Centric. »

## MISE EN LIGNE EN 12 SEMAINES SEULEMENT

La société CamelBak a lancé la mise en œuvre de la solution PLM Centric en novembre 2014 et l'a mise en service au mois de mars de l'année suivante.

« Il s'agissait d'un vaste programme de transformation pour nous tous ; et tout cela s'est déroulé à un moment particulièrement délicat pour notre activité, indique Paul Rattay. Nous venions de lancer un nouveau concept de réservoir. Une innovation qui impliquait de retravailler le design de 90 % des produits de la gamme des sacs d'hydratation. Mais, malgré ce nouveau défi, nous avons assuré la mise en service du système en seulement 12 semaines. Un délai remarquable d'après mon expérience en matière de déploiement de solutions de haute technologie et de systèmes SaaS (Software as a Service ou logiciel en tant que service). »

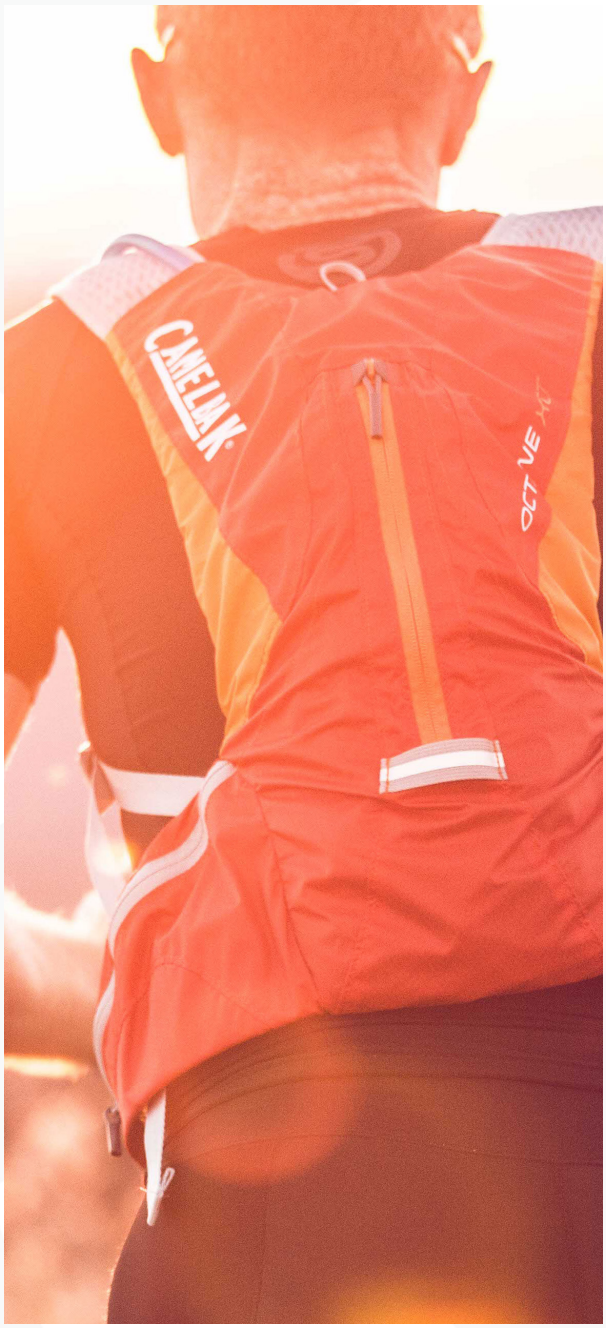
Aujourd'hui, tous les outils de planification des collections sont en ligne et plus de 10 saisons ont déjà été planifiées avec la solution PLM Centric. CamelBak compte actuellement 6 saisons en cours de développement, gère près de 800 styles et 2 000 UGS au sein de la plateforme PLM et a intégré l'ensemble des les principaux fournisseurs à la solution.

### Résultats

+ Assistance des processus tout au long du cycle de vie du produit
+ Collaboration en toute transparence et partage des données entre les équipes internes et les fournisseurs
+ Documentation de conformité pour les styles, les coloris et les matières premières
+ Interface utilisateur intuitive qui a favorisé l'adhésion de tous les principaux utilisateurs internes et partenaires de la chaîne logistique
+ Première mise en œuvre réussie en seulement 12 semaines

Droits d'auteur 2017, Centric Software Inc, Tous droits réservés.

CentricSoftware™




## AVANTAGES ET VUE D'ENSEMBLE

L'amélioration de la collaboration et l'intégration de fonctions aussi essentielles que la planification des collections en ligne ont eu immédiatement un impact sur les délais de commercialisation des produits CamelBak. En effet, les tâches chronophages comme la planification saisonnière se gèrent désormais en quelques minutes.

« La mise en ligne de notre bibliothèque de matériaux s'est également avérée éminemment importante, ajoute Paul Rattay. Actuellement, plus de 3 000 matériaux sont référencés dans la plateforme PLM. Nous avons donc entièrement repensé le mode de gestion des matériaux de l'entreprise, ce qui nous donne des moyens considérables pour innover. »

Depuis la mise en œuvre de la solution PLM Centric, CamelBak a également automatisé en grande partie le processus d'estimation. Des formules de calcul intégrées au système prennent en compte la complexité du modèle de d'estimation de la société, ainsi que l'équilibre entre les processus de fabrication internes et les contrats signés avec des fournisseurs de confiance.

Les gains enregistrés sur le plan de la visibilité et de la compatibilité grâce à la solution PLM sont tout aussi importants, comme l'explique Paul Rattay. « En travaillant hors ligne, les salariés n'avaient qu'une vision partielle de la situation. Rien de tel que de bénéficier d'un état des lieux précis et en temps réel, plutôt que de se contenter d'être simplement informé. »

Malgré ces résultats positifs, Paul Rattay reste convaincu que CamelBak ne fait pour l'instant qu'effleurer le potentiel de la solution PLM Centric. « Le processus de transformation n'en est qu'à ses balbutiements. Les outils dont nous disposons actuellement vous nous aider à nous adapter au marché et à innover au gré des évolutions du secteur. Nous avons désormais accès aux données nécessaires pour réaliser des études de benchmark et optimiser le travail de nos équipes. Nous avons bien l'intention de capitaliser sur notre expertise pour exploiter pleinement l'ensemble des fonctionnalités de la solution Centric. »

## À PROPOS DE CAMELBAK

Chez CamelBak, nous nous sommes fixés pour mission de réinventer constamment et de changer définitivement le mode d'hydratation et la pratique sportive des individus. Inventeurs visionnaires, nous valorisons les idées créatives qui s'affranchissent des conventions et privilégions les solutions inédites pour résoudre les problématiques ordinaires. Nous pensons que la place des aires de repos est surestimée. Nous mettons tout en œuvre non seulement pour arriver les premiers, mais également pour être les meilleurs. Notre engagement est total, que ce soit vis-à-vis des produits que nous fabriquons, de nos méthodes de fabrication, des consommateurs ou de la manière dont notre action peut influencer la vie et l'environnement des populations. Autrement dit, une équipe de passionnés est la garantie de produits utiles et haut de gamme. Nous sommes convaincus que vous constaterez vous-même la différence.

## À PROPOS DE CENTRIC SOFTWARE

Depuis son siège dans la Silicon Valley et ses bureaux dans les capitales du monde entier, Centric Software met au point des technologies pour les plus grands noms des secteurs de la mode, de la distribution, de la chaussure, des produits de luxe, du sport et des produits de grande consommation. La plateforme de gestion du cycle de vie des produits (PLM) qui a fait sa renommée, Centric 8, offre des fonctionnalités professionnelles de planification promotionnelle, de développement des produits, d'approvisionnement, de planification commerciale, de gestion de la qualité et de gestion des collections, adaptées aux industries de consommation très changeantes. Les solutions Centric SMB fournissent aux petites entreprises des solutions PLM étendues, reposant sur les technologies innovantes de la société et les connaissances acquises au fil du temps.

Centric Software a reçu de nombreux prix de l'industrie, dont le Frost & Sullivan Global Custumer Value leader Award pour sa solution PLM pour la mode et les vêtements en 2016 et le Product Differentiation Excellence Award de Frost & Sullivan en 2012. Par ailleurs, Centric fait partie du Top 100 Global de Red Herring en 2013, 2015 et 2016.

CentricSoftware™

27 avenue de l'Opéra | 75001 Paris | France
Téléphone: +33 (0)170 385 236 | Fax: +33 (0)170 385 151
www.centricsoftware.com

Droits d'auteur 2017, Centric Software Inc, Tous droits réservés.