



**ENTRER DANS UNE NOUVELLE
PERSPECTIVE :
CRÉER UNE COMMUNAUTÉ PLM
AU SEIN D'ACKERMANS**



ACKERMANS

LES VALEURS DERRIÈRE LA VALEUR

Ackermans est à la fois le leader de la vente au détail et une figure majeure dans l'histoire de l'Afrique du Sud. Fondée par Gus Ackerman dans la ville du Cap – où est toujours installé son siège social –, l'entreprise poursuit le même objectif depuis un siècle. En 2016, Ackermans a ainsi célébré cent ans de « valeur apportée à la vie ».

Désormais membre du groupe de détaillants Pepkor (qui s'étend de l'Afrique du Sud à l'Australie, en passant par la Nouvelle-Zélande et l'Europe de l'Est), Ackermans commercialise des articles de qualité à prix abordables pour hommes, femmes, enfants et bébés dans plus de 600 magasins répartis dans toute l'Afrique du Sud.

SYNCHRONISATION DE L'INFORMATION

Si l'entreprise vend en Afrique du Sud, ses opérations d'achats, de commercialisation et d'approvisionnement sont, quant à elles, mondiales. Comme l'explique Raynard Potgieter, directeur des achats, il est devenu impossible de travailler dans un cadre informel et obsolète basé sur Excel.

« Nos acheteurs travaillaient essentiellement sur des feuilles de papier et des tableurs, ajoute Raynard Potgieter. Cela engendrait une complexité inutile ainsi que de nombreuses erreurs. La plus part du temps, nous communiquions avec nos fournisseurs internationaux par e-mail ; nous n'avions alors aucun moyen pour vérifier les informations. Suivre un produit tout au long de son cycle de vie devenait de plus en plus compliqué. »

Une communication lente et une collaboration limitée se révélaient par ailleurs problématiques pour d'autres secteurs de l'entreprise. Cela entraînait notamment des retards et avait des répercussions sur les résultats financiers.

« Un manque de visibilité dans des domaines clés – comme les marges, les taux de change ou le chargement des fournisseurs – était à l'origine de complications importantes, explique Renée Jain, responsable de la chaîne logistique chez Ackermans. Pour analyser nos marges, par exemple, un membre de l'équipe devait faire tout le tour des locaux, récupérer des tableurs de différents formats, et essayer de rassembler, reformater et fusionner toutes ces données dans un grand dépliant. Ce processus pouvait prendre jusqu'à deux à trois semaines. Pendant ce temps-là, les marges avaient évolué et les informations n'étaient déjà plus à jour. »

Ackermans s'est tourné vers le PLM (Product Lifestyle Management, ou gestion du cycle de vie des produits) afin de centraliser ces informations essentielles ainsi que pour standardiser et rationaliser les procédures d'achats notamment. Le PLM fournit des renseignements immédiats et permet aux équipes de se concentrer sur la productivité plutôt que sur les tâches administratives.

« Nos procédures étaient complexes, poursuit Renée Jain. Nous avons besoin d'un système structuré et suffisamment perfectionné pour aider nos utilisateurs à se consacrer sur ce qu'ils savent faire le mieux. Nous recherchions également un outil flexible pour que nous puissions nous l'approprier facilement. »



“ Avant sa mise en place, les bureaux de nos acheteurs étaient jonchés de piles de dossiers contenant des feuilles de tableurs Excel et des copies de mails. Chacun avait sa propre façon de travailler. ”

UNE HISTOIRE EN ÉVOLUTION

Au départ, Ackermans souhaitait développer sa propre solution PLM en interne, mais l'idée a finalement été abandonnée. Comme l'indique Renée Jain, « après trois ans de développement, nous avons réalisé que nous n'étions qu'au quart de tout ce que nous devons faire réellement ». Peu après, Ackermans a commencé à étudier les fournisseurs de PLM, en cherchant le bon équilibre entre centralisation des données et souplesse de configuration.

« Nous avons d'abord évalué un autre fournisseur que Centric. Le logiciel fonctionnait exactement comme il était censé le faire, mais nous n'aurions jamais été capables de le configurer tout en assurant une continuité de nos procédures en évolution constante, ajoute la responsable de la chaîne logistique, en insistant sur ce dernier point. Même après avoir fait notre sélection et commencé la mise en œuvre, nous en étions encore à planifier notre aventure dans le PLM. »

La facilité d'adaptation à l'évolution constante et rapide de l'industrie de la mode est l'un des piliers de la technologie Agile Deployment™ (« Déploiement Agile ») de Centric Software. Cette dernière a attiré l'attention d'Ackermans lors d'un événement qui célébrait le développement en Afrique du Sud du fournisseur de solutions PLM basé dans la Silicon Valley.

« C'est lors de cet événement que j'ai réalisé pour la première fois à quel point une solution hautement configurable pouvait être utile pour une entreprise qui, comme Ackermans, se demandait encore quels étaient les avantages d'un PLM », poursuit Renée Jain.

Ackermans a alors invité Centric à faire une démonstration approfondie du concept. In situ, des consultants locaux ont ainsi configuré la solution en moins de 24 heures pour présenter la journée type d'un acheteur d'Ackermans travaillant avec le PLM. « L'ensemble de notre équipe a été impressionné par le fait que chaque écran était conçu exactement comme nous l'avions demandé, détaille Renée Jain. De plus, il était évident que le PLM de Centric n'allait pas exiger que nos équipes changent leur façon de travailler. Au contraire, la solution devait être rapidement configurée pour répondre à nos besoins, en évolution constante. »

Défis

- + Procédés basés sur papier et tableurs, sans possibilité de vérification
- + Aucune homogénéité entre les processus et les services
- + Administration manuelle chronophage, génératrice d'informations périmées
- + Équilibrage difficile des taux de change des devises étrangères
- + Pas de communication en temps réel avec les fournisseurs, provoquant une évaluation approximative des coûts

SE DÉVELOPPER AU SEIN DU PLM

Ackermans a officiellement commencé à travailler avec le PLM de Centric en janvier 2016. Après une courte période d'essai dans son département pour bébés, la solution a été généralisée à l'ensemble des services six mois plus tard. Sa mise en œuvre s'est concentrée sur les procédures clés pour les repenser et les perfectionner, conformément à la méthode souple de Centric et aux habitudes de travail évolutives d'Ackermans.

« C'est un défi constant pour nous de trouver des personnes ressources sur lesquelles nous pouvons compter ; et les consultants locaux de Centric ont rendu facile la mise en place, déclare encore Renée Jain. Leur flexibilité et leur capacité à opérer des changements et à les rendre opérationnels dès le lendemain nous ont véritablement permis d'évoluer dans le système pendant son installation. »

SUPPRIMER LE PAPIER ET ADOPTER LA TRANSFORMATION DIGITALE

Ackermans s'est vite rendu compte des nombreux avantages de l'utilisation de Centric. L'un des plus significatifs est ce que Renée Jain appelle la « transformation digitale ».

« Avant sa mise en place, les bureaux de nos acheteurs étaient jonchés de piles de dossiers contenant des feuilles de tableurs Excel et des copies de mails. Chacun avait sa propre façon de travailler, explique-t-elle. Désormais, en travaillant avec le PLM de Centric, toutes ces informations sont centralisées et numérisées. Nos acheteurs travaillent à l'intérieur du système et tout, des devis et offres jusqu'aux communications avec les fournisseurs, se trouve au même endroit. Cela nous permet d'établir des prix avec précision, en nous basant sur une information claire et cohérente. Mesurer le succès en fonction de bureaux que l'on peut vraiment voir ou pas peut sembler curieux, mais cette transformation a vraiment été primordiale dans notre stratégie d'entreprise. »

VIVRE LE MOMENT PRÉSENT, EN TEMPS RÉEL

Pour Ackermans, le bénéfice le plus important de cette transformation digitale est l'accès immédiat à une information essentielle d'un point de vue commercial ainsi qu'à des données dont l'analyse pouvait prendre des jours voire des semaines auparavant.

« Ce qui m'impressionne le plus, c'est la façon dont Centric nous permet d'accéder instantanément aux informations, et le fait qu'elles soient centralisées sans la moindre intervention manuelle, explique Raynard Potgieter. Combiner les tableurs Excel prenait un temps considérable et entraînait un grand nombre d'erreurs. Les décisions prises ne reposaient donc pas sur des informations exactes. Avec Centric, un simple clic donne accès à des données mises à jour en temps réel ; ce qui nous permet de prendre des décisions éclairées. »

La disponibilité de ces renseignements en temps réel offre, par exemple, une réelle avancée sur les dépliants indiquant les marges, mentionnés plus haut. Il fallait auparavant des semaines pour les assembler. « À présent, nous pouvons avoir les mêmes informations en ligne, et de façon immédiate, explique Renée Jain. Ainsi, chaque changement opéré par un acheteur est immédiatement visible sur ces dépliants, ce qui donne une information fiable à l'ensemble des acteurs. »

Le temps passé à extraire et actualiser des informations dans la chaîne d'approvisionnement international d'Ackermans a également été réduit. L'entreprise vend ses produits en rand, la monnaie sud-africaine, mais se fournit en achetant avec d'autres devises, ce qui la rend particulièrement sensible aux fluctuations saisonnières des taux de change. Avant le PLM, les acheteurs d'Ackermans passaient jusqu'à une semaine à recalculer les coûts pour tenir compte des changements sur le marché des changes ; aujourd'hui, cette même information est reprise en temps réel dans le PLM de Centric. Les coûts et les marges sont ainsi ajustés automatiquement.

Par ailleurs, grâce à la possibilité de communiquer avec les fournisseurs style par style, le temps nécessaire à l'équipe des acheteurs d'Ackermans pour établir des offres a été réduit, passant de deux jours à deux heures. Dans le même temps, des goulots d'étranglement beaucoup plus importants ont aussi été supprimés dans d'autres secteurs de l'entreprise, notamment dans la planification et la gestion des ordres d'achat, réduisant le stress des équipes internes et des fournisseurs.

SE CONCENTRER SUR L'AVENIR

Au-delà des résultats bruts, Ackermans et Centric Software croient tous deux fortement à la mise en place de partenariats durables. La solution étant désormais disponible dans l'ensemble des services, Renée Jain cite l'éthique de Centric et une approche pratique comme étant les instruments du succès du projet.

« Les collaborateurs de Centric présents à nos côtés sur le terrain, ont tenu toutes leurs promesses, dans les délais impartis, avec une mise en service effective à la date précise fixée initialement », souligne-t-elle.

Ackermans regarde désormais vers l'avenir et prévoit de poursuivre l'extension du projet en incluant la suite d'applications mobiles de Centric, et ainsi fournir les prochains éléments de sa vision de la valeur. « Travailler avec Centric nous donne la possibilité de développer un meilleur produit, d'assurer un meilleur service au près de nos client et de développer l'activité en vue d' croissance future », conclut Raynard Potgieter.



Résultats

- + Transformation digitale complète ; tous les processus d'achat se font désormais au sein du PLM.
- + Le calcul des marges se fait désormais en quelques secondes, contre plusieurs semaines auparavant
- + Des offres proposées en deux heures, au lieu de deux jours
- + Mises à jour automatiques des taux de change, même en cours de saison
- + Gestion en PLM de l'ensemble de la communication avec les fournisseurs, avec une vérification complète et reddition des comptes.



À PROPOS D'ACKERMANS

L'histoire d'Ackermans débute en 1916, lorsque Gus Ackerman a ouvert son premier magasin à Wynberg, au Cap. Son objectif était de créer un lieu où les clients pourraient trouver des produits d'excellente qualité à des prix exceptionnels ; et c'est exactement ce que la marque est devenue. L'entreprise a ensuite été achetée par le groupe Pepkor en 1986.

Il existe aujourd'hui plus de 600 magasins répartis dans cinq pays. Cela fait d'Ackermans un leader incontesté parmi les détaillants d'articles mode pour toute la famille créant en permanence des normes de valeur et d'accessibilité des prix. Avec un large choix d'articles de mode pour femmes, hommes, enfants et bébés, ainsi que des produits pour la maison, des téléphones portables et les principaux produits financiers, l'entreprise continuera à apporter de la valeur à la vie quotidienne de ses clients.

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 vente au détail, de la chaussure, des produits de luxe, des loisirs de plein air et des produits de grande consommation. La plate-forme 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 Customer Value Leader Award pour sa solution PLM pour la mode et les vêtements en 2016, et le Product Differentiation Excellence Award de Frost en 2012. Par ailleurs, Centric fait partie du Top 100 Global de Red Herring en 2013, 2015 et en 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