

# Relever les défis les plus complexes dans le secteur industriel grâce aux données

Les leaders du secteur industriel relèvent les quatre défis les plus complexes grâce aux données.



# Introduction

**Les leaders du secteur industriel sont de plus en plus sous pression et doivent produire des résultats concrets. Ils cherchent à identifier les risques dans les chaînes logistiques complexes et qui dépassent largement le cadre de leur propre organisation, tout en atteignant leurs objectifs en matière de durabilité. Ils aident leurs équipes à réussir, mais peinent à conserver leurs clients.**

Quelle solution trouver, dans cette situation aussi éprouvante ? Est-il possible d'avoir une vue d'ensemble permettant de prendre des décisions critiques ? Oui, c'est possible. Est-il également possible de réduire les risques et les coûts, tout en favorisant l'innovation ? Absolument.

Notre expérience avec les clients du secteur industriel montre qu'en tirant parti des données pertinentes, vous pouvez faciliter la diffusion des informations nécessaires pour prendre des décisions critiques et lucratives.

Dans cet ebook, nous aborderons certaines de ces expériences, pour vous montrer comment vous pouvez repenser vos données et faire équipe avec Tableau pour transformer vos activités.

## PRINCIPALES DIFFICULTÉS :

- 1. Réduire les risques au niveau de votre chaîne logistique**
- 2. Favoriser la durabilité en réduisant les obstacles à l'efficacité et le gaspillage**
- 3. Encourager chacun à progresser**
- 4. Faire de l'expérience client un avantage concurrentiel**

# 93 %

des responsables prévoient de prendre des mesures pour rendre leurs chaînes logistiques plus résilientes.

**Avec l'apparition des nouveaux business models et processus industriels intelligents, il devient essentiel de disposer d'informations pertinentes.**

**La réussite dépend de la capacité des cadres dirigeants à impulser un changement nécessaire.**

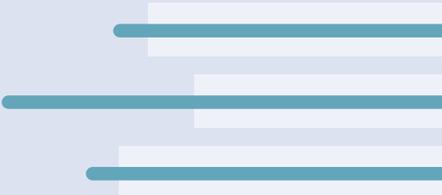
Source : [KPMG](#)

# Réduire les risques au niveau de votre chaîne logistique

**Il est évident que la chaîne logistique est la partie la plus fragile d'un processus industriel. Les nombreux éléments et variables dont elle dépend l'exposent davantage aux risques. Et lorsqu'un problème survient, vous devez réagir de manière flexible et avoir l'assurance de prendre les bonnes décisions.**

Le risque zéro n'existe pas pour une chaîne logistique, mais est-ce possible d'identifier les risques avant qu'ils ne se transforment en problèmes ?

Avec autant d'éléments toujours en mouvement, les chaînes logistiques génèrent naturellement d'importants volumes de données. Ces données sont indispensables pour identifier les risques qui pourraient passer inaperçus. Une visibilité sur l'ensemble de la chaîne logistique vous permet à la fois d'identifier les risques et de tester les résultats de vos décisions avant de les acter.



# 79 %

des sociétés avec des chaînes logistiques performantes génèrent une croissance des revenus supérieure à la moyenne dans leur secteur.

Source : [LogisticsBureau](#)



## RISQUES DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE

# Témoignage de client : SCHAEFFLER



### PROBLÉMATIQUE :

La pandémie de COVID-19 a créé de nombreuses difficultés totalement inattendues pour le secteur industriel. Schaeffler Group s'est forgé une solide réputation dans la fabrication de roulements de précision pour les secteurs automobile et aéronautique. Et pour gérer au mieux la chaîne logistique dans ce contexte inédit, Schaeffler devait comprendre quels entrepôts étaient les plus susceptibles d'être impactés.



### SOLUTION :

La chaîne logistique complexe de Schaeffler s'appuyant sur des données précises et évoluant rapidement, l'équipe BI a adopté une approche holistique pour gérer les risques qui étaient sources d'inquiétude. Avec Tableau, l'équipe a créé des ensembles de données sur les foyers et la diffusion du virus au sein de la chaîne logistique. En combinant ces ensembles de données, Schaeffler a pu anticiper les fermetures d'usines et les interruptions dans la chaîne, afin de prendre les mesures appropriées et réduire les risques au minimum.



### RÉSULTAT :

En combinant ces ensembles de données, Schaeffler a généré les insights nécessaires pour anticiper les risques et protéger sa chaîne logistique contre les interruptions dues à la pandémie. Le temps de réaction est essentiel, et la réponse a pu être lancée sous 48 heures.

### APERÇU DES RÉSULTATS :

Réponse au COVID-19  
engagée sous

**48 h**

« Une réponse rapide dans un contexte, dynamique et interconnecté ! »



ANAS AL-REZ  
Responsable BI,  
Schaeffler

# Favoriser la durabilité en réduisant les obstacles à l'efficacité et le gaspillage

**Auparavant considérée comme un élément potentiellement utile, la durabilité est aujourd'hui devenue vitale. Les clients attendent des produits et des emballages plus durables, mais la durabilité s'impose également comme un impératif financier dans le secteur industriel, face à la hausse des prix des matières premières et de l'énergie.**

Néanmoins, la chaîne logistique mondiale reste en proie à de nombreuses sources d'inefficacité.

L'industrie compte pour plus de la moitié du PIB mondial, mais le gaspillage représente 20 % des dépenses engagées dans le secteur. Cela signifie que 10 % de ce qui est fabriqué dans le monde est gaspillé en raison de sources d'inefficacité.

La durabilité prend ici tout son sens, dans la mesure où elle vous permet de réduire le gaspillage. Elle implique de se concentrer sur la réduction des coûts et d'optimiser l'efficacité à l'échelle de votre organisation. Pour ce faire, le secteur industriel doit se focaliser sur les métriques qui comptent le plus, comme le rendement, l'efficacité, la disponibilité et la mise sur le marché, afin de gagner en durabilité. Il est indispensable de disposer de données pour atteindre cet objectif, mais il s'agit de données que vous collectez très probablement déjà. En utilisant ces données à bon escient, vous pouvez repérer les sources d'inefficacité, réduire les coûts et répondre aux diverses exigences, notamment celle en matière de réduction de l'empreinte carbone.



# 96 %

**des 100 plus grandes entreprises dans le monde intègrent la notion de durabilité dans leur reporting.**

**Le secteur industriel gaspille 10 % de la production mondiale chaque année.**

Source : [KMPG](#)

**L'utilisation du Big Data a permis d'augmenter la rentabilité de 8 % et de réduire les coûts de 10 %.**

Source : [Bi-Survey.com](#)

## DURABILITÉ

# Témoignage de client :



### PROBLÉMATIQUE :

Lorsque vous êtes l'un des leaders du secteur des produits chimiques et des biens de consommation, vous êtes nécessairement confronté à des sources d'inefficacité dans vos activités. Henkel souhaitait identifier les sources d'économies dans son organisation complexe, mais a dû opter pour une approche différente, étant donné que ses outils analytiques n'étaient adaptés qu'aux tâches les plus basiques.



### SOLUTION :

Henkel a utilisé Tableau pour créer une source de données unique à partir de toutes les sources existantes, comme Dremio, Oracle et Excel Cubes, à laquelle tous les métiers ont accès. Ainsi, tous les utilisateurs ont la possibilité d'appliquer les données directement dans leur domaine de responsabilité.



### RÉSULTAT :

Henkel a économisé plus de 4 millions € en réduisant la consommation d'énergie de la chaîne logistique de la division Laundry & Home Care de 20 % et en augmentant l'efficacité de ses usines de plus de 10 %.

### APERÇU DES RÉSULTATS :

En 2019, Henkel a identifié des réductions de coûts et des économies d'énergie de l'ordre de

**4 millions €**

**20 %**

de réduction de la consommation d'énergie dans la chaîne logistique de la division Laundry & Home Care depuis 2013.

« Avec des données plus précises, nous pouvons plus facilement repérer les optimisations possibles. »



**JOHANNES HOLTBRUEGGE**  
Responsable senior  
de la transformation  
Henkel Laundry & Home Care

# Encourager chacun à progresser

**Les leaders savent que la majorité de leurs employés veulent travailler en utilisant au mieux leurs compétences.**

Ils veulent relever des défis intéressants et sentir qu'ils progressent dans leur carrière. Pourtant, des processus obsolètes et des systèmes vieillissants peuvent leur mettre des bâtons dans les roues. Les processus ont évolué au fil du temps et n'ont pas fait l'objet d'une remise à niveau depuis longtemps, et les différents départements travaillent chacun dans leur coin. D'une certaine manière, une telle organisation leur donne tous les outils pour échouer.

À mesure que le secteur industriel s'oriente davantage vers le service, il est temps de repenser la manière de voir et de comprendre les données. Les pionniers en la matière commencent à placer les informations concrètes et tangibles au cœur de leurs conversations métier.

Il est indispensable que les informations circulent librement au sein d'une organisation, pour garantir que tous les employés et tous les rôles se mettent au diapason. Les métiers s'affranchissent des silos et profitent d'une source unique d'informations et de transparence de bout en bout. Les cadres ont accès à la vue d'ensemble et peuvent explorer chaque aspect pour obtenir plus de détails s'ils le souhaitent, afin de prendre chaque décision en connaissance de cause. C'est ainsi que vous réussirez à retenir vos employés et que vous leur permettrez de se développer, car ils savent que vous vous souciez de leur réussite autant qu'ils se soucient de la vôtre.



# 72 %

**des leaders indiquent qu'ils ont permis à leurs employés de gagner en productivité en leur donnant davantage de moyens avec les données.**

Source : [YouGov](#)

# 92 %

**pensent que la qualité du travail va s'améliorer sur le long terme si les employés sur le terrain ont accès à davantage d'insights basés sur des données.**

Source : [BusinessWire](#)

# Témoignage de client : Honeywell



## PROBLÉMATIQUE :

Lorsqu'il s'agit de tirer le meilleur des équipes, les systèmes vieillissants et les pratiques obsolètes peuvent constituer un obstacle majeur. Pour le GFC (Global Finance Centre) de Honeywell, les pratiques en analyse de données étaient si obsolètes qu'il fallait plusieurs mois pour extraire et transformer des données afin de produire un rapport standard. C'est particulièrement problématique lorsque vous vendez vos produits aussi bien dans le secteur de l'aviation que celui du bâtiment.



## SOLUTION :

Honeywell a entièrement changé son modèle de données pour favoriser l'analytique en libre-service, booster la rapidité et gagner en transparence. Les tableaux de bord Tableau ont aidé le GFC à se focaliser sur le chiffre d'affaires par segment et par client de produit, et permis aux dirigeants de prendre des décisions sur le déploiement de l'équipe commerciale.



## RÉSULTAT :

Désormais, quelques heures suffisent pour analyser les données, ce qui permet à Honeywell d'économiser de 10 à 20 000 heures de travail. Par ailleurs, la société peut prendre plus facilement des décisions métier critiques, et ainsi atteindre ses objectifs.

## APERÇU DES RÉSULTATS :

# 30 000+

utilisateurs dans toute l'entreprise

# 10 000+

heures de travail économisées

« Vous pouvez prendre toutes ces données et les transformer en insights utiles, puis les partager avec votre groupe de clients internes afin de leur permettre de prendre les bonnes décisions sur la base de ces insights. »



**PREETHAM SHANBHAG**

Vice-président et directeur des opérations et de la transformation FP&A  
Honeywell Technologies Solutions

# Faire de l'expérience client un avantage concurrentiel

**Les fondements du secteur industriel sont en train de changer. Auparavant, le processus était linéaire et se soldait le plus souvent par une transaction entre le client et le producteur. Aujourd'hui, la frontière entre produits et services est devenue très floue.**

Les acheteurs poussent désormais les producteurs à fournir des services qui dépassent le cadre de la vente initiale. Dans cette approche du produit en tant que service, l'expérience client devient le nouveau champ de bataille des producteurs, qui peuvent tirer parti de ce créneau pour se démarquer.

De plus, les clients B2B recherchent de plus en plus les mêmes services et expériences qu'ils reçoivent de leurs marques préférées, dans les secteurs du divertissement, de la vente au détail ou même des services financiers.

Pour obtenir une vue holistique des clients rendant une approche de produit en tant que service possible, vous devez tirer parti de toutes les données que vous possédez sur votre clientèle. Afin de fournir à vos clients une expérience qui renforcera leur fidélité, vous avez besoin d'insights en temps réel. Vous devez donc analyser le parcours client à chaque point de contact, afin d'identifier les lacunes et de toujours trouver des solutions pour répondre à leurs attentes.



# 86 %

**des industriels considèrent l'expérience client comme un élément clé permettant de se démarquer.**

Source : [Salesforce](#)

**Les entreprises qui misent sur l'expérience client ont des performances supérieures de près de 80 % à celles des autres.**

Source : [Forrester](#)

**Une augmentation de la fidélisation des clients de seulement 5 % peut se traduire par une augmentation du chiffre d'affaires de 25 %.**

Source : [Bain & Company](#)



# Témoignage de client :



## PROBLÉMATIQUE :

Avec une trajectoire directe des lignes de production jusqu'aux showrooms, l'automobile est peut-être l'un des secteurs qui se focalisent le plus directement sur l'expérience client. Nissan peinait à fidéliser ses clients face aux évolutions du marché et des habitudes de consommation. La société croulait sous les données, mais ne parvenait pas à les exploiter de manière stratégique.



## SOLUTION :

Nissan a repensé les rôles autour des données et mis en place un modèle privilégiant la gestion des données, la certification et le développement du personnel. Dans ce nouveau modèle, les dirigeants font la promotion des données, et chacun au sein de l'organisation comprend qu'il peut les utiliser pour mieux atteindre ses objectifs.



## RÉSULTAT :

L'analytique visuelle, partagée à l'échelle de toute l'entreprise, permet de suivre l'efficacité des ventes, la production, la livraison des véhicules, les interactions des clients en ligne et bien d'autres métriques. Ce nouveau modèle permet à Nissan de répondre aux attentes de ses clients et de développer une approche homogène de la manière de voir, comprendre et utiliser les données.

## APERÇU DES RÉSULTATS :

**Économies de l'ordre de plusieurs millions de dollars pour Nissan**

**Réduction du nombre de réparations sous garantie grâce à l'anticipation des besoins des clients et des opérations de maintenance**

« Ils ont ainsi pu transformer leurs informations limitées en connaissances concrètes, et c'est ce dont Nissan avait besoin pour bien réussir dans cet univers digital. »



**DANIELLE BERINGER**  
Regional Data Officer  
Nissan North America

# Comment Tableau aide le secteur industriel en Europe à gagner en transparence

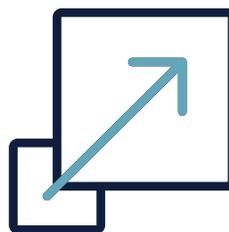
**Les industriels doivent relever des défis clairs, et la solution pour y parvenir est tout aussi claire.**

Avec une bonne visibilité de votre chaîne logistique, des sources d'inefficacité et des clients, vos décisions auront des effets positifs tangibles sur l'ensemble de votre organisation. Tableau vous permet de profiter de la visibilité et de la transparence dont vous avez besoin.



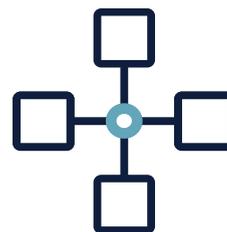
## **Circulation libre des informations dans l'ensemble de l'organisation**

Tableau est proposé en libre-service, ce qui signifie que les utilisateurs à tous les échelons de l'entreprise ont accès à des informations concrètes présentées dans des visualisations de toute beauté, qu'ils pourront placer au cœur de toutes les conversations.



## **Alignement des métiers et des employés**

Tableau crée un langage unique qui permet d'harmoniser les objectifs de toutes vos équipes, quelle que soit la taille ou la complexité de votre entreprise.



## **Réduction du cloisonnement pour une transparence de bout en bout**

En leur proposant une transparence complète et une source unique d'informations, Tableau aide les dirigeants à prendre de meilleures décisions métier.



## **Une vue d'ensemble centralisée pour des décisions éclairées**

Tableau encourage toutes les équipes (RH, marketing, ventes, etc.) à réussir, tout en fournissant à la direction une vue d'ensemble grâce à un tableau de bord interactif unique.

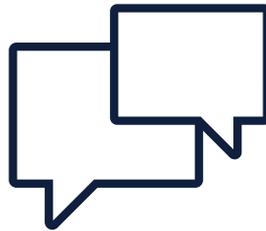
## Et ensuite ?

Chaque entreprise aura des priorités différentes pour les problématiques abordées dans cet ebook. Nous avons vu comment Tableau aide ces entreprises à résoudre leurs problématiques, et Tableau peut vous aider vous aussi.



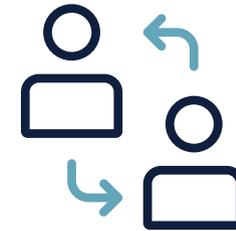
### Découvrir

Suivez l'une de nos présentations ou l'un de nos webinaires sur [tableau.com](https://tableau.com). Vous pourrez ainsi comprendre la puissance de la transparence et de la clarté des données pour prendre des décisions éclairées.



### Échanger

Pour discuter plus directement de la manière dont Tableau peut vous aider, n'hésitez pas à [nous contacter](#) pour programmer un rendez-vous.



### Partager

Si vous souhaitez convaincre votre équipe et vos dirigeants, partagez cet ebook, engagez le dialogue et préparez-vous à mieux comprendre vos données.



[www.tableau.com/fr-fr](http://www.tableau.com/fr-fr)