



# Retail et biens de consommation : Comment gérer sereinement les interruptions de la chaîne d'approvisionnement

Prenez des décisions data-driven pour maximiser les marges,  
limiter les interruptions et générer des économies pour les clients



# SOMMAIRE

Perturbations de la chaîne d’approvisionnement causant des pertes de revenus.....	3
Des défis internes et externes font obstacle.....	4
Henkel économise des millions.....	5
La transparence pour favoriser la réussite (biens de consommation).....	6
Mondeléz International transforme ses approvisionnements.....	7
La transparence pour favoriser la réussite (retail).....	8
Un portail en libre-service pour de nouvelles opportunités de revenus et d’économies.....	9
Des données connectées pour une flexibilité accrue.....	10
Pour bien démarrer.....	11



# On estime que les interruptions de la chaîne d'approvisionnement ont entraîné un manque à gagner de l'ordre de 4 000 milliards \$\*

Lorsque les dominos dans votre chaîne d'approvisionnement commencent à tomber, vous avez besoin de visibilité pour les remettre en place.

Au fil de la chaîne d'approvisionnement pour le retail et les biens de consommation, les imprévus ont des conséquences par effet de ricochet, et les entreprises doivent improviser des solutions pour continuer à répondre aux attentes des clients dans un contexte incertain.

Depuis le début de la pandémie, les acteurs du secteur ont dû faire face à une augmentation des coûts d'expédition, à des prévisions inadaptées de la demande, à des manques à gagner (offre insuffisante ou trop importante, conduisant à des remises), mais aussi à un manque de préparation sur le plan technologique, pour mieux comprendre ce qui se passe à chaque étape.

Pour remettre en place efficacement les dominos, les organisations du secteur se tournent vers l'analytique et l'automatisation. Grâce à Tableau, les entreprises peuvent tirer parti d'insights en temps réel pour mieux gérer le contexte instable de la chaîne d'approvisionnement.

Vous pouvez visualiser l'intégralité de votre chaîne d'approvisionnement en temps réel, et prendre des décisions data-driven pour générer des prévisions et limiter les risques. Tableau est une solution abordable qui vous permet d'automatiser les tâches pour gagner en productivité.

\*GEP, 24 mars 2021

## Illustration en chiffres :



**Frais d'expédition 12 x plus élevés** pour envoyer un conteneur de Shanghai à Los Angeles



**11 % des détaillants du secteur** ont connu un manque à gagner de 7,4 % en raison de ruptures de stock



**Le niveau d'inventaire dans le retail a augmenté 10 % plus rapidement** que les ventes

Sources : 1. New York Times, 31 octobre 2021 2. Food Manufacturing, 24 février 2022 3. Reuters, 27 mai 2022

# Des obstacles internes et externes

Pour reprendre pied dans le contexte actuel, les entreprises ont besoin de trouver des solutions aux obstacles internes et externes.

## Obstacles internes

Les équipes en charge des ventes, des opérations, des finances et de l'analytique, et les responsables métier, ne disposent généralement pas d'une source unique d'informations. Cela ne leur permet pas de prendre des décisions rapides et agiles pour développer leurs activités. Si votre organisation ne dispose pas de données actualisées aisément interprétables, elle ne peut pas savoir quelles marchandises elle doit commander auprès des fournisseurs, ni prévoir les commandes ou identifier les tendances permettant d'augmenter le CA.

Seuls 24 % des leaders du secteur\* indiquent que leur outil analytique leur donne une visibilité de bout en bout. Il n'est guère surprenant de voir que la moitié des entreprises aujourd'hui réaffectent leurs budgets pour investir davantage dans des solutions analytiques et CRM.

## Obstacles externes

Les entreprises ne manquent pas de données sur l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement. Malheureusement celles-ci sont généralement extrêmement cloisonnées. Le résultat ? Un manque de partage et de visibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, des fournisseurs jusqu'aux surfaces de vente.

Les entreprises ne peuvent pas non plus partager certaines données externes publiques qui pourraient s'avérer pratiques pour l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement. On pourrait citer par exemple les données démographiques, ou météorologiques.

Le Data Warehousing Institute estime que les données erronées, imprécises ou introuvables coûtent plus de 600 milliards \$ aux entreprises chaque année.\*\*

## Des réponses aux problématiques essentielles

Aujourd'hui, les professionnels du secteur se posent des questions clés :

- Comment réduire les coûts ?
- Comment diversifier la chaîne d'approvisionnement ?

- Comment adopter une approche proactive au lieu de toujours réagir après coup ?
- Comment repérer les retards d'approvisionnement des matières premières et déterminer où elles se trouvent ?
- Quels sont les effets de la crise dans la chaîne d'approvisionnement sur le prix des produits vendus ?
- De quelle manière un accès en temps réel aux données permet-il de gérer ces coûts ?

En parallèle, les détaillants ont eux aussi de nombreuses questions sans réponse :

- Les marques distributeurs nous donnent-elles un plus grand contrôle ou entraînent-elles davantage de confusion pour l'achalandage des rayons ?
- Nos partenaires sont-ils fiables ?
- Nos commandes arriveront-elles à temps et seront-elles complètes ?
- Comment sont nos performances par rapport aux KPI ?
- Comment mieux accéder à nos informations pour anticiper les problèmes dans la chaîne d'approvisionnement ?

\*GEP, 24 mars 2021

\*\*The High Cost of Bad Data in Supply Chain Management, Trax, 14 janvier 2022



**Tableau vous permet de trouver des réponses à ces questions en proposant une transparence de bout en bout sur la base de données en temps réel, pour une meilleure visibilité et pour générer des insights pertinents, permettant à toutes les équipes de gagner en flexibilité sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.**

## TÉMOIGNAGE CLIENT

# Henkel économise plusieurs millions par an grâce à sa chaîne d'approvisionnement numérique

« Pour les prochaines années, nous devons adopter une approche différente des chaînes d'approvisionnement en juste à temps, et devons faire preuve d'intelligence. Certaines discussions tournent encore autour des coûts par rapport aux avantages, mais dans l'ensemble nous sommes prêts à investir dans des solutions renforçant notre résilience. »

–Dirk Holbach, Chief Supply Chain Officer,  
Henkel Laundry and Home Care

## Défi

La visibilité et la transparence des données sont essentielles pour les opérations internationales de Henkel. Mais la société ne disposait pas d'un outil analytique avancé, exhaustif et centralisé pour garantir sa réussite et gagner en flexibilité.

## Solution

Henkel a déployé Tableau en 2016, sur la recommandation d'un de ses fournisseurs.

La société est passée de ses outils de reporting traditionnels à un hub centralisant les données pour automatiser les insights, lui permettant de gagner en efficacité et d'identifier des économies à réaliser.

## Résultats avec Tableau

La solution aide toutes les unités opérationnelles à automatiser le partage de données actualisées et du reporting, pour permettre à Henkel de réaliser 4 millions € d'économies par an en dépenses énergétiques et de réduire la consommation d'énergie de 20 %. La société a été en mesure d'analyser ses stocks d'équipements de protection personnelle et ses opérations pendant l'ensemble de la pandémie de COVID-19.



## La transparence pour favoriser la réussite (biens de consommation)

Les chaînes d'approvisionnement continuent d'être frappées par des interruptions, et les entreprises absorbent ces difficultés les unes après les autres, sans bénéficier d'une transparence de bout en bout. Avec une vue d'ensemble de la chaîne d'approvisionnement, vous avez accès à des informations sur l'ensemble des fournisseurs et prestataires, afin de bénéficier de la transparence et des données en temps réel nécessaires pour vos décisions.

Comme vous pouvez voir qui dispose des stocks dont vous avez besoin, qui sera en mesure de livrer à temps et qui a le taux de produits défectueux le plus faible, vous pouvez répondre aux attentes de vos clients en plaçant les commandes aux bons fournisseurs. Avec des produits toujours disponibles au bon moment en rayon, vous êtes en mesure d'éviter de payer des pénalités de retard.

L'IA intégrée à Tableau présente les opportunités d'innovation ou les nouvelles sources de revenus. Tableau donne une visibilité sur vos KPI, et facilite la prise de décisions data-driven qui vous donnent l'assurance d'aller dans la bonne direction.

En moyenne, les clients qui utilisent Tableau pour gérer leur chaîne d'approvisionnement accélèrent la prise de décision de 38 %, **AUGMENTENT LEUR CA DE 25 %** et augmentent la satisfaction client de 35 %\*

Vous pouvez déterminer quels canaux sont les plus rentables, optimiser ceux qui ne le sont pas assez, et définir des alertes indiquant à votre équipe les évolutions attendues.

En générant rapidement de la valeur, vous pourrez relever les défis plus rapidement et prendre une longueur d'avance sur la concurrence.



TÉMOIGNAGE CLIENT

# Mondelēz International transforme ses approvisionnements pour générer des économies de plusieurs millions

Mondelēz International, Inc. est le plus grand producteur de biscuits, de chocolat et de produits de confiserie au monde. Son chiffre d'affaires dépasse les 20 milliards de dollars grâce à la commercialisation de produits dans plus de 160 pays.

## Défi

Les données portant sur les finances et l'approvisionnement étaient isolées dans des systèmes obsolètes, qui nécessitaient la mise en place d'interfaces dédiées pour l'extraction de données. Il était impossible d'effectuer des analyses rapides. Celles-ci étaient d'ailleurs dépendantes des feuilles de calcul. Or, malgré ses efforts, l'équipe ne parvenait pas à servir correctement les personnes concernées, ni à structurer efficacement les données afin de relancer l'adoption et la satisfaction des utilisateurs finaux.

## Solution

En transformant son approche des approvisionnements avec Tableau, Mondelēz a créé un référentiel pour stocker toutes les données des bons de commande et des factures, et conçu une infrastructure permettant d'analyser ces transactions et de visualiser les résultats.

## Résultats avec Tableau

En intégrant les systèmes gérant les approvisionnements, les risques et les aspects financiers avec 160 champs de données et 42 millions de transactions afin de générer une source unique d'informations, Mondelēz a gagné en visibilité sur l'ensemble de ses 28 000 fournisseurs. Le groupe a réussi à optimiser les conditions de paiement et identifier des opportunités de génération de valeur avec les fournisseurs existants.

Les équipes en charge des finances et des approvisionnements ont profité des fonctionnalités de collaboration pour éliminer les coûts superflus et améliorer l'efficacité des opérations. Mondelēz a tiré parti des données sur sa chaîne d'approvisionnement pour atteindre ses objectifs durables. Cela lui a permis de bénéficier de nombreux avantages :

- 90 % de gains d'efficacité
- 76 % d'augmentation de la productivité
- 7 000 heures économisées par an sur le reporting

## La transparence pour favoriser la réussite (retail)

Les spécialistes du secteur s'accordent à dire que le secteur va continuer à subir une forte pression. Au cours des années qui viennent, les acteurs du secteur vont continuer à devoir s'adapter à l'augmentation des coûts liés au fret et à l'augmentation des coûts de main-d'œuvre et des matières premières.

Mais Tableau vous permet de relever efficacement ces défis pour gagner des parts de marché et prendre une longueur d'avance sur la concurrence.

En créant des workflows autonomes et en tirant parti de l'IA avec l'analytique de votre chaîne d'approvisionnement, vous pourrez générer les insights dont vous avez besoin pour repérer les tendances et accélérer la prise de décision. Cela vous permettra de mieux anticiper la demande afin de réduire les délais de traitement de vos commandes de réapprovisionnement.

Vous pourrez également proposer aux clients et aux entreprises du secteur des biens de consommation une expérience de retour optimisée, en protégeant les pertes de marge liées aux frais d'expédition et aux marchandises ne pouvant être remises en vente. Enfin, vous pourrez vous adapter aux tendances d'achat d'aujourd'hui, en mettant en place des centres de distribution et des expériences d'achat en click and collect.

L'analytique prédictive

### **REPOSANT SUR L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE (IA) ET LE MACHINE LEARNING (ML)**

vous permet de déterminer la probabilité de résultats à venir et de prendre des mesures en conséquence avant de vous retrouver pris de court.

## Les données pour une vue d'ensemble

Chaque entreprise peine à s'adapter aux changements en matière de demande et de capacité, de plus en plus intenses ces dernières années, et il ne suffit plus aujourd'hui de comprendre sa chaîne d'approvisionnement. Chaque organisation est désormais soumise à des pressions de la part de nombreux éléments externes.

La capacité à accéder aux données sur l'intégralité de la chaîne d'approvisionnement permet d'avoir une vue d'ensemble exhaustive, pour permettre aux entreprises de mieux relever les défis dans ce contexte d'incertitude.

L'analytique de la chaîne d'approvisionnement avec Tableau permet de générer des insights sur les stocks disponibles, d'anticiper les retards en matière de livraison et d'approvisionnement, ou encore les fluctuations de la demande.

# Un portail en libre-service pour de nouvelles opportunités de revenus et d'économies

Les interactions avec les fournisseurs sont chronophages, coûteuses et sources de frustration. Les études montrent que dans une entreprise typique, 15 à 20 % de l'équipe comptable passe son temps au téléphone avec les fournisseurs à répondre à des questions de base : Ma facture est-elle dans votre système ? Quand vais-je être payé ? À quelle facture correspond ce chèque ?

Tableau permet de gérer ces problématiques en donnant à vos prestataires et fournisseurs accès à un portail en libre-service, ce qui permet de rationaliser la communication et la collaboration sur l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement et d'éliminer toute saisie de données côté acheteur.

Un portail en libre-service permet d'éliminer la paperasse inutile, ou encore de réduire les risques d'erreur humaine dans la saisie de données, et propose des services supplémentaires réduisant les dépendances et optimise l'utilisation des ressources dans les équipes comptables. Vous pouvez :

-  Optimiser la conformité dans les procédures d'intégration des prestataires
-  Capturer davantage de remises pour paiement anticipé
-  Réduire les risques d'interruptions de la chaîne d'approvisionnement ou de fraude de la part des fournisseurs
-  Améliorer la satisfaction client à grande échelle
-  Réduire les coûts par facture, par fournisseur et par requête
-  Renforcer la satisfaction des fournisseurs

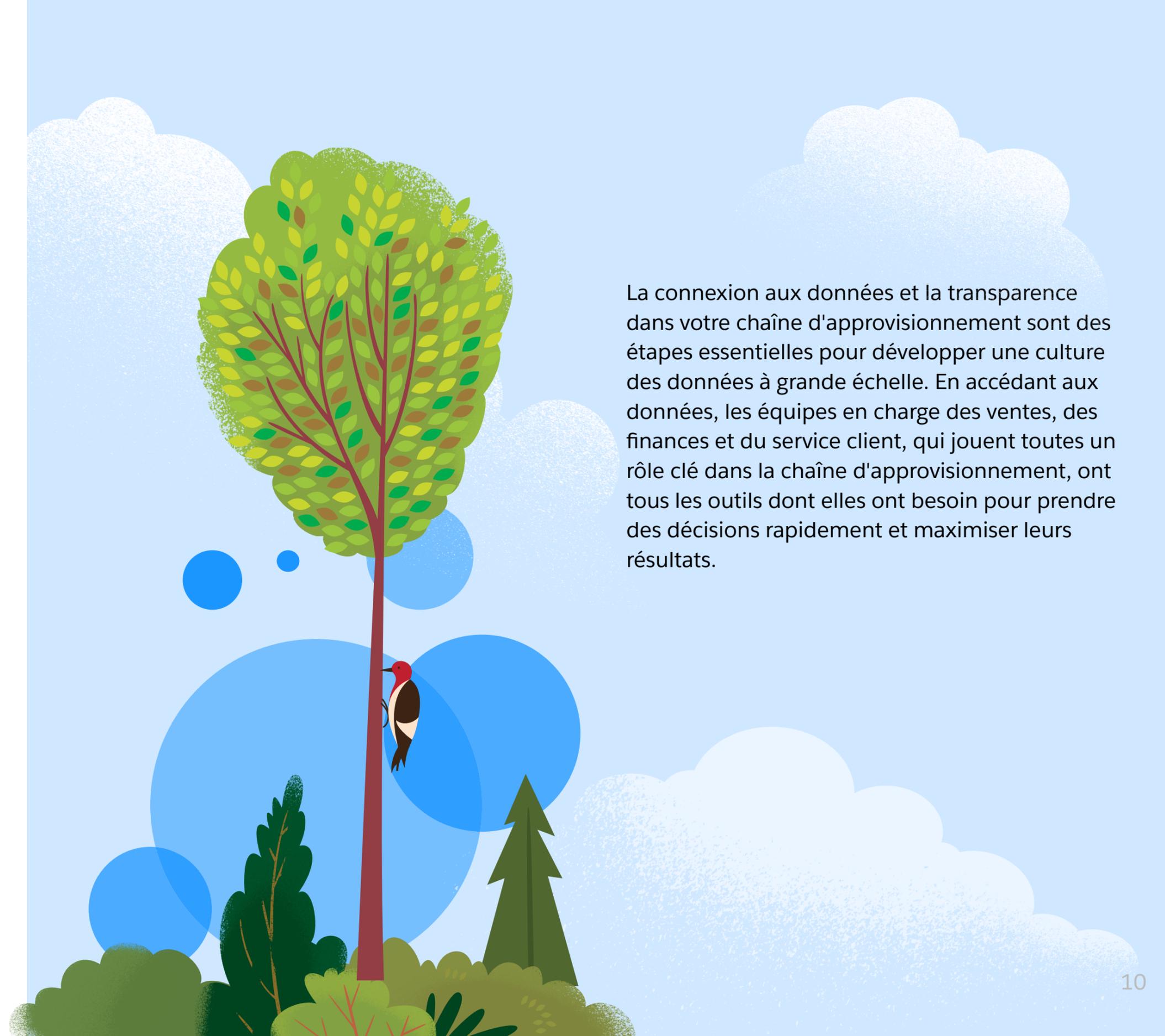
La démocratisation des données a permis à Coca-Cola et Walmart de réduire les pertes d'opportunités de ventes de 20 millions \$ en 13 semaines. Par ailleurs, les détaillants génèrent de nouvelles sources de revenus en monétisant leurs données auprès de leurs prestataires. Au Royaume-Uni, Ocado, plate-forme leader des courses en ligne, augmente ses revenus en proposant à ses fournisseurs les données dont ils ont besoin pour mieux comprendre les clients.

Avec des données plus connectées, vous pouvez plus facilement comprendre le ROI de vos promotions.

## Des données connectées pour une flexibilité accrue

Avec une transparence de bout en bout sur votre chaîne d'approvisionnement, présentée dans des visualisations de données faciles à comprendre, Tableau vous permet de gérer sereinement les interruptions.

Si les dominos qui composent la chaîne d'approvisionnement ne vont pas se stabiliser de sitôt, l'analytique prédictive vous permet de repérer les tendances pour prendre des mesures en conséquence, limiter les risques et tirer parti de nouvelles opportunités.



La connexion aux données et la transparence dans votre chaîne d'approvisionnement sont des étapes essentielles pour développer une culture des données à grande échelle. En accédant aux données, les équipes en charge des ventes, des finances et du service client, qui jouent toutes un rôle clé dans la chaîne d'approvisionnement, ont tous les outils dont elles ont besoin pour prendre des décisions rapidement et maximiser leurs résultats.

# Pour bien démarrer

C'est plus que jamais le moment d'essayer de mieux comprendre les besoins de votre chaîne d'approvisionnement, de rationaliser la distribution, d'analyser les stocks et de maximiser l'efficacité opérationnelle.

Tableau Blueprint, notre méthodologie éprouvée pour déployer Tableau dans votre organisation, vous aide à bien démarrer votre parcours. Lancez-vous.

[EN SAVOIR PLUS](#)





Tableau aide les utilisateurs à voir et comprendre leurs données.

Tableau propose une analytique visuelle s'appuyant sur une IA puissante, en renforçant la gestion des données et la collaboration. Des utilisateurs individuels aux plus grandes entreprises, tout le monde adore utiliser l'analytique puissante de Tableau pour prendre des décisions data-driven qui marquent les esprits.

Tableau s'intègre à Salesforce Customer 360, une plate-forme CRM qui donne aux entreprises une vue d'ensemble de la clientèle, afin de permettre à chaque service d'accéder à des fonctionnalités analytiques puissantes, exhaustives et intuitives directement dans leurs workflows. En plaçant les données client au cœur de vos activités, vous pouvez resserrer les liens avec votre clientèle et votre personnel.