



RAPPORT DE SYNTHÈSE

Supprimer les obstacles à une collaboration fructueuse avec les clients

INDUSTRIE MANUFACTURIÈRE

L'adaptation de la collaboration avec le client peut introduire plus de complexité dans un processus de production déjà compliqué. Les clients soumettent des idées, généralement sans avoir de connaissances complètes sur ce qu'il faut pour transformer une idée en produit. Ces malentendus peuvent générer des retards, des clients et des collaborateurs frustrés, ainsi qu'une perte de revenus.

Les services auparavant cloisonnés doivent coopérer pour favoriser une collaboration plus efficace avec les clients. L'un des moyens pour décroisonner les silos est de tisser un « **fil conducteur digital** », une approche de la production fondée sur la technologie qui assemble tous les groupes auparavant séparés qui travaillent sur le même produit.

Les entreprises doivent également mettre en place le modèle et la technologie de chaîne logistique adéquats pour répondre aux besoins des clients. Avec le bon modèle et la bonne technologie pour leur entreprise, les fabricants peuvent produire plus rapidement des produits personnalisés pour respecter les délais exigeants des clients.

Ce document examine les approches, les modèles et la technologie disponibles pour aider les fabricants à mieux collaborer avec les clients pour élaborer et livrer des produits personnalisés.

Simplifier le développement de produits axé sur les clients

Il est impératif que les fabricants fassent participer les clients au processus de conception, même si ces derniers ne disposent pas du langage technique ou des outils nécessaires pour partager facilement leurs idées et leurs concepts avec les créateurs de produits professionnels.

Les fabricants peuvent combler ce déficit de communication en offrant aux clients un environnement regroupant des paramètres de conception pratiques fondés sur les meilleures pratiques. Ce type d'environnement a 2 objectifs : Tout d'abord, il donne aux clients la liberté de personnaliser et de soumettre leurs idées de produits. Ensuite, il offre aux concepteurs de produits un point de départ efficace pour mettre au point les spécifications techniques requises pour la production.

La technologie de configuration-prix-devis (CPQ - configure-price-quote) est utile à ce stade. Il peut favoriser le processus de commande personnalisé grâce à des catalogues de produits visuels avancés et des fonctionnalités de recherche de type Google et guider les clients dans le processus d'isolation du produit, des options et des configurations précises pour répondre à leurs besoins uniques.

Grâce à leurs permissions préintégréées et les contraintes de compatibilité, les outils CPQ peuvent autoriser les clients à créer uniquement des commandes de produits finis viables du point de vue du producteur tout en leur laissant le choix et de la flexibilité.

Ces mêmes fonctionnalités peuvent contribuer à accélérer les délais de confirmation des commandes, en permettant aux clients d'accéder à des images photo-réalistes des produits finaux - y compris des dessins 2D dynamiques et des modèles 3D - pour leur donner les informations dont ils ont besoin pour être sûrs que leurs commandes personnalisées répondront à leurs spécifications précises.

Réduire la charge de travail de l'ingénierie à l'ère de la configuration

Bien qu'elles soient difficiles pour les clients, les exigences d'un environnement de fabrication sur mesure peuvent également être difficiles pour les équipes de conception et d'ingénierie habituées à un Business Model de production sur stock.

La création et le lancement de nouveaux produits fabriqués à la commande impliquent une multitude d'équipes internes et externes. Les puissantes fonctionnalités de gestion des données produits disponibles dans le logiciel de gestion du cycle de vie des produits (PLM) garantissent que chacun accède aux bonnes informations, ce qui permet d'éviter les erreurs et d'éliminer les retards de livraison.

Les systèmes logiciels PLM les plus efficaces comprennent des capacités de stockage qui rendent l'information rapidement accessible en tout lieu, soutenant le développement de produits mondiaux et les stratégies de collaboration de la chaîne d'approvisionnement. Le logiciel dispose également de fonctionnalités de collaboration visuelle pour élargir et accélérer le rythme des discussions, ce qui se traduit par de meilleurs produits qui peuvent être mis sur le marché plus rapidement.

En utilisant le bon logiciel et les bons concepts avec la stratégie digitale, les fabricants peuvent favoriser la collaboration entre les équipes internes et externes. La série de collaboration d'études et de documentaires multimédia, [Following the Digital Thread](#), produite par *MIT Sloan Management Review* et *Deloitte Insights*, suit la création d'une pièce d'aviation pour illustrer comment la suppression des silos internes aide les fabricants à répondre aux exigences des clients.

De la conception du produit à la livraison, le fabricant utilise l'approche digitale pour faciliter la collaboration entre les services et les clients. Ce cadre pousse efficacement l'information depuis la conception jusqu'à la production pour élaborer le produit tout en facilitant la rétroaction pour extraire des informations sur la conception, la production et les clients. Cette boucle de réaction permet de signaler rapidement les nouvelles itérations et améliorations pour les futures versions des produits.

Une infrastructure digitale solide permet aux fabricants d'automatiser la nature dynamique de cette approche. Une plateforme logicielle complète qui comprend un progiciel de gestion intégrée (ERP) dans le Cloud, incorporé de façon transparente à la solution CPQ, au PLM et à un système de conception assistée par ordinateur (CAO), favorise la collaboration entre les services et permet de mettre efficacement les produits sur le marché.

Choisir un modèle de chaîne logistique pour répondre aux demandes des clients

Les 2 principaux modèles de chaîne logistique utilisés aujourd'hui par les fabricants sont la chaîne d'approvisionnement allégée et la chaîne d'approvisionnement agile. Les fabricants peuvent utiliser l'un ou l'autre ou un hybride des deux pour répondre à leurs exigences commerciales et aux besoins de leurs clients.

Les fabricants utilisent ces modèles principalement pour répondre aux exigences de production sur stock, ce qui leur permet d'avoir une vision plus claire de leur chaîne logistique et de leur stock de pièces sur site afin de répondre plus efficacement aux besoins des clients. La technologie qui supporte ces modèles donne aux fabricants des informations à jour sur les niveaux de stock et l'état des commandes, prouvant ainsi l'analyse continue de la chaîne logistique pour assurer la satisfaction rentable de la demande.

L'article de *MIT Sloan Management Review* « [Supply Chains Built for Speed and Customization](#) » (Chaînes logistiques conçues pour la vitesse et la personnalisation) aborde l'arrivée d'un troisième modèle de chaîne logistique plus adapté aux exigences de la production à la commande : le modèle de chaîne logistique sur mesure, à haute vitesse.

Ce modèle est issu de fabricants qui avaient besoin à la fois de rapidité et de personnalisation des produits pour soutenir le développement de produits personnalisés. Toutefois, l'article souligne que la valeur de ce modèle de chaîne logistique s'étend également à d'autres utilisations, comme la fabrication et l'exécution de produits rarement commandés.

Avec un modèle logistique sur mesure et à grande vitesse, les gestionnaires de la chaîne d'approvisionnement disposent d'une option potentiellement plus rentable pour traiter les faible volume. Un exemple est la satisfaction des demandes de pièces de rechange de modèles de produits périmés. En déplaçant les pièces de rechange vers la production sur demande, un fabricant réduit ses stocks et peut retirer les moules et l'équipement connexe dont il n'a plus besoin.

Sans ces frais généraux, une commande peut être exécutée à partir du site de production ou de développement le plus proche de l'entreprise grâce à l'impression 3D.

Un réseau de chaîne logistique déployé dans le Cloud est essentiel pour chacun de ces modèles de chaîne logistique. Le logiciel de chaîne logistique dans le Cloud permet d'accéder à des informations en temps réel sur l'état des stocks et des commandes. Il offre également aux fabricants une visibilité immédiate du réseau de la chaîne logistique et des analyses sophistiquées qui tirent simultanément parti de toutes les données réseau disponibles.

Tout le monde y gagne lorsque les clients passent en premier

Un modèle centré sur le client crée un impact positif sur le chiffre d'affaires de l'entreprise. Selon [l'étude KPMG 2018 Top of Mind](#), les entreprises qui ont entamé une transition vers un modèle centré sur le client avaient prévu une augmentation du chiffre d'affaires de 2,7 % en 2018, et envisagent une augmentation de 5,5 % pour 2020.

Selon le rapport trimestriel de McKinsey, [The Business Value of Design](#), « Les entreprises se situant dans le quartile supérieur adoptent totalement l'expérience utilisateur ; ils font tomber les barrières internes entre la conception physique, digitale et celle des services. L'importance d'être centré sur l'utilisateur exige une vision globale des domaines dans lesquels la conception peut faire une différence.

En utilisant les derniers modèles de production et de chaîne logistique et la technologie qui les soutient, les fabricants seront bien placés pour collaborer efficacement avec les clients afin de leur fournir les produits et les services dont ils ont besoin pour les aider à réussir tout en réalisant leur propre succès également.

EN SAVOIR PLUS →

Suivez-nous :



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 68 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Copyright© 2020 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500, Rueil-Malmaison

INF-2299373-fr-FR-0320-1