



CUSTOMER STORY

Melitta

L'amélioration du processus S&OP permet des prévisions plus précises et des promotions plus efficaces

Introduction

Le Groupe Melitta a été fondé en 1908 lorsque Melitta Bentz a obtenu le brevet pour son invention, le premier filtre à café en papier à infusion goutte à goutte du monde. Depuis, l'entreprise familiale n'a cessé d'innover : le premier café moulu emballé sous vide en Allemagne, la première cafetière filtre, le papier sandwich et le papier aluminium comme emballage ménager. Tous ces produits sont à l'origine du succès mondial de l'entreprise. Aujourd'hui, Melitta est un groupe d'entreprises qui emploie plus de 5 600 personnes sur 59 sites et 22 marchés dans le monde entier, générant un chiffre d'affaires de 1,6 milliard d'euros en 2019.

Industrie

- Biens de Consommation

Solutions

- Planification de la demande
- Modélisation de la demande
- Demand Collaboration Hub

Résultats

- Normaliser et centraliser le processus de planification collaborative dans toute la région
- Intégrer la planification stratégique et les opérations tactiques (budget, plan de vente et prévision de la demande)
- Gérer plus efficace les promotions
- Assurer la croissance continue de la base d'utilisateurs actifs, y compris des utilisateurs des services commerciaux de plusieurs pays
- Augmenter la précision des prévisions statistiques de 3,2 % (KPI : WMAPE) dans les 6 premiers mois après le lancement du pilote en France

Défis

Melitta Sales Europe (MSE), la division de Melitta Europe responsable des ventes de tous les produits de grande consommation dans la région EMEA, s'appuie sur 14 succursales commerciales locales, utilisant différents processus de planification et de prévision

pour plus de 6700 références – regroupant une large gamme de produits des marques appartenant au groupe telles que Melitta, Swirl, Toppits, Albal et Handy Bag – et desservent neuf centres de distribution de produits finis. Au siège de MSE basé à Minden, l'équipe Supply Chain voulait trouver un moyen plus efficace de rationaliser les processus et d'utiliser les ressources de l'entreprise de manière plus durable. Pour ce faire, MSE a entrepris de refondre le processus existant en impliquant les parties concernées et en l'améliorant avec les technologies appropriées afin de mettre en place un processus de planification des ventes et des opérations (S&OP) de pointe.

« Cependant, notre technologie existante n'était pas en phase avec les exigences de notre projet S&OP », explique Pascal Lamy, responsable des Finances, du Contrôle, de l'Supply Chain et de l'IT chez Melitta Sales Europe. « Les différents sites ont initialement utilisé une solution développée en interne pour la planification de la demande. Cependant, pour être plus efficace, MSE avait besoin d'un outil spécialisé avec une connaissance du domaine de la planification de la demande et du S&OP qui puisse mieux soutenir la croissance de ses références produit et les promotions fréquentes de produits.

MSE recherchait un outil S&OP avancé permettant d'intégrer les projections comptables et financières clés, de gérer efficacement les promotions, de faciliter la segmentation de la demande et de piloter la planification de manière flexible. L'outil devait soutenir le processus de planification collaborative souhaité par MSE : les prévisions statistiques de la demande créées au niveau central sont enrichies d'informations supplémentaires

provenant des prévisionnistes locaux, des représentants commerciaux régionaux et des partenaires externes. L'outil devait également être facile à utiliser, avec des processus de travail configurables et la possibilité de détecter automatiquement les exceptions ou les anomalies de la demande.

Après un processus d'évaluation au cours duquel MSE a évalué huit solutions spécifiques provenant d'éditeurs très divers, la société a choisi ToolsGroup Service Optimizer 99+ (SO99+).

Le cœur de SO99+ repose sur des technologies analytiques et de prévision probabiliste avancées, et permet l'optimisation avec un modèle de données unifié qui couvre la planification stratégique, tactique et opérationnelle. Son module web de calcul collaboratif de la demande (DCH) rend l'optimisation accessible à l'ensemble des parties prenantes impliquées dans le processus S&OP. Par exemple, dans le cadre d'un processus d'audit, les régions et le siège peuvent affiner les prévisions de base de la demande en appliquant leurs connaissances spécifiques du marché. Les responsables de comptes clés peuvent ajouter des indications d'achats mensuels ou des promotions planifiées.



Nous avons choisi SO99+ de ToolsGroup en raison de la combinaison unique offerte par la solution en termes d'automatisation, d'algorithmes avancés de machine learning et de fonctionnalités de calcul collaboratif de la demande », commente Benjamin Schulz, planificateur centrale de la demande chez Melitta. « Nous avons également été convaincus par les excellentes notes obtenues par ToolsGroup dans des rapports d'analystes tels que le Magic Quadrant de Gartner et l'état d'esprit remarquable dont l'équipe a fait preuve tout au long des processus d'avant-vente et de POC».

La solution ToolsGroup

La collaboration entre Melitta et ToolsGroup a commencé en octobre 2018 avec un projet de modélisation des besoins métiers et de planification, pour un premier pilote exécuté en France. Le projet a été géré de manière centralisée au siège de MSE et, en s'appuyant sur le processus S&OP existant, et a impliqué tous les acteurs régionaux sur le terrain. Il s'agissait notamment des assistants des comptes clés, des spécialistes de la demande locale, des directeurs des grands comptes, des directeurs de pays, ainsi que des planificateurs de la demande mondiale basés au siège du groupe.

L'équipe ToolsGroup a accompagné Melitta tout au long du processus de modélisation des besoins métiers, de mise en œuvre et d'intégration avec le système ERP. Melitta utilise un ERP SAP hébergé de manière centralisée dans toute la région EMEA.

Après le succès du projet pilote S&OP en France, MSE a déployé la solution SO99+ dans ses filiales nordiques et dans la région DACH, son premier marché européen. Actuellement, une cinquantaine d'utilisateurs dans les régions et au siège utilisent l'outil. D'autres déploiements sont prévus prochainement en Pologne, en Belgique, aux Pays-Bas, en Espagne, en République tchèque et au Royaume-Uni. Le système sera également déployé auprès de ses distributeurs dans les pays de la région EMEA où MSE n'opère pas en direct.

« Afficher la prévision de la demande très facilement sur différentes agrégations et dans différentes dimensions comme le volume et la valeur était déjà un progrès attendu depuis longtemps pour nous », commente Jan Bertram, planificateur central de la demande. « Pouvoir la modifier sur une dimension donnée en quelques clics est un réel bond en avant ».

Actuellement, la France, les pays nordiques, la région DACH et le siège de MSE à Minden utilisent le module DCH pour piloter un processus mensuel de planification collaborative de la demande. Les planificateurs de la demande locale enrichissent le planning de la demande avec des informations régionales telles que les données économiques et les données de promotion locales, qui sont ensuite mises en commun au sein de MSE. MSE gère les modèles statistiques de manière centralisée. En outre, c'est l'équipe centrale qui est responsable de la solution SO99+.

Dans un workflow S&OP type au niveau des comptes clés régionaux, les assistants utilisent le module DCH de ToolsGroup pour saisir toutes les informations sur les promotions à venir. Même si une promotion est seulement à l'étude avec un compte clé (par exemple une grande chaîne de supermarchés), les informations sont partagées pour s'assurer que tout le monde est préparé et prêt à agir si nécessaire. Pendant des périodes clairement définies, les informations fournies par les grands comptes régionaux passent par un processus d'approbation. Le spécialiste de la demande locale utilise ces informations pour modifier ses prévisions, gérer la demande exceptionnelle ou vérifier les promotions. Les directeurs de la gestion des comptes clés régionaux et le directeur national effectuent une analyse des écarts budgétaires, suivent les performances de l'activité commerciale ou approuvent la procédure. La dernière étape du processus est la réunion mensuelle sur la demande mondiale, à laquelle participent le planificateur de la demande mondiale du siège de MSE ainsi que tous les partenaires verticaux concernés de la chaîne

d'approvisionnement qui bénéficient des informations partagées. Il s'agit notamment des fournisseurs internes, comme les marques Melitta mentionnées plus haut, qui peuvent alors ajuster leur production et leurs stocks en conséquence.

Bénéfices

Bien qu'encore à ses débuts, les réactions des différentes équipes utilisant SO99+ sont extrêmement positives. Les utilisateurs de toutes les régions ont plébiscité la facilité d'utilisation du module DCH, la clarté de la conception de l'interface utilisateur et, plus important encore, les informations et analyses qui peuvent être obtenues. Les équipes des grands comptes et des ventes apprécient l'intégration de la prévision de la demande et du budget, qui offre une bien meilleure visibilité du processus de prévision qu'auparavant.

A tous les niveaux, SO99+ soutient les processus S&OP de MSE d'une manière qui n'était pas possible avec les anciens outils, ce qui permet à l'entreprise de :

- Normaliser et centraliser le processus de planification collaborative dans toute la région
- Intégrer la planification stratégique et les opérations tactiques (budget, plan de vente et prévision de la demande)
- Gérer plus efficacement les promotions
- Assurer la croissance continue de la base d'utilisateurs actifs, y compris des utilisateurs des services commerciaux de plusieurs pays
- Augmenter la précision des prévisions statistiques de 3,2 % (KPI : WMAPE) dans les 6 premiers mois après le lancement du pilote en France

« Grâce à ToolsGroup, nous avons pu vraiment normaliser et centraliser l'ensemble du processus S&OP de manière beaucoup plus efficace et avec beaucoup plus d'utilisateurs qu'auparavant », explique Ibrahim Cebban, responsable de la Supply Chain Europe. « La combinaison d'un système de pointe avec des algorithmes puissants et une interface web facile à utiliser pour collaborer avec nos équipes commerciales européennes permet d'exploiter tout le potentiel d'une approche réellement orientée sur la demande ».

+ ToolsGroup

Veillez visiter notre site Web à l'adresse toolsgroup.com pour en savoir plus sur la manière dont nous aidons les grandes marques du monde entier à améliorer la planification de leur chaîne d'approvisionnement. © 2020 ToolsGroup. All rights reserved.