CUSTOMER STORY

KIKO Milano : La belle transformation de la supply chain

Industrie

- Retail

Solutions

- Demand Forecasting & Planning
- Inventory Optimization
- Replenishment
- Promotions Management

« Be what you want », tel est le slogan de Kiko Milano. Pour rendre cela possible pour ses clients, l'entreprise s'est associée à ToolsGroup pour révolutionner son système de planification et de réapprovisionnement.

Résultats

- Des prévisions plus précises, notamment en matière de saisonnalité des produits et des magasins
- Une gestion plus efficace des promotions et des lancements de produits
- Une productivité accrue des planificateurs grâce à une gestion par exception automatisée

KIKO Milano : Une nouvelle ère centrée sur le client

La marque de cosmétiques italienne KIKO Milano, fondée en 1997, se distingue par un assortiment extrêmement large, diversifié et coloré de maquillage de haute qualité, ainsi que des soins du visage et du corps. La croissance spectaculaire de la société a engendré une complexité supplémentaire et le besoin de trouver un nouvel élan concurrentiel au sein d'un marché de produits cosmétiques en évolution constante. Avec l'arrivée d'un nouveau PDG en juillet 2017, un programme de renouvellement opérationnel a été lancé, entraînant des changements importants au niveau des prévisions de la chaîne d'approvisionnement de KIKO ainsi que des procédures de réapprovisionnement.

KIKO est client de ToolsGroup depuis 2013. Le partenariat a pris une nouvelle orientation à mesure que le modèle de réapprovisionnement évoluait pour mieux répondre aux demandes du marché et établir les bases de la future expansion de la société. Gianmarco Mangili, Planning Directeur chez KIKO, déclare : « Nous avons augmenté la disponibilité des produits dans les magasins en améliorant notre qualité de service permettant ainsi de rivaliser avec les distributeurs à grande échelle. L'alignement de nos processus de planification de la chaîne d'approvisionnement avec le service client et les objectifs commerciaux nous a permis de répondre de manière plus dynamique aux préférences des consommateurs et d'améliorer le cadence des promotions. »

Complexité de la planification retail dans le secteur des cosmétiques

Le nouveau processus de la supply chain a surmonté plusieurs défis, à commencer par l'agencement des magasins avec des emplacements produits ne pouvant pas être vides. Gianmarco Mangili précise : « Le produit exposé ne doit pas être considéré comme un stock de sécurité : le rôle de la chaîne d'approvisionnement est de garantir la disponibilité des produits de toutes les catégories dans le point de vente, tout en le maintenant au minimum. » Cette tâche est rendue extrêmement complexe en raison des 1 500 références produits. Il s'agit notamment de produits de base renouvelés en permanence à un rythme accéléré, de nouvelles collections saisonnières, d'événements spéciaux et de collections "flash" très éphémères.

> **« Toutes nos actions visent à fournir le meilleur service possible à nos clients. »**
> **- Gianmarco Mangili, Planning Directeur chez KIKO Milano**

Même dans le cas des produits caractérisés par un taux élevé de fidélisation des consommateurs, les performances commerciales sont fortement influencées par les promotions lancées de façon continue tout au long de l'année. L'impact de chaque promotion peut varier d'un magasin à l'autre et tient compte de la saisonnalité, du temps et des tendances fluctuantes de la mode.
« Dans le secteur des cosmétiques, le comportement des consommateurs est influencé par un grand nombre de facteurs difficiles à prévoir », explique Gianmarco Mangili. « Nos systèmes précédents étaient incapables de faire face à ces complexités. Avec SO99+, nous sommes enfin en mesure de gérer de manière précise les promotions et les lancements de produits. »

La prévision de la demande avec le Machine Learning

KIKO utilise Service Optimizer 99+ (SO99+) à la fois pour planifier les achats et le réapprovisionnement des magasins. Le logiciel d'automatisation de planification de la supply chain génère une prévision de la demande fiable en combinant les prévisions probabilistiques et le Machine Learning. Le moteur de Machine Learning de ToolsGroup permet aux modèles « d'apprendre » à partir des données existantes et d'identifier

de façon précise les tendances de la demande future. Il permet de renforcer les connaissances et les compétences des planificateurs, jouant le rôle d'un assistant intelligent qui les aide à effectuer leur travail de manière plus efficace et plus rentable. La solution ToolsGroup génère une logique claire capable de s'adapter de manière dynamique et de s'aligner facilement aux politiques et procédures de l'entreprise.

KIKO Milano en chiffres

7 700
Employés

+ 900
points de vente

30
Pays couverts par le e-commerce

599 M€
Chiffre d'affaires annuel

1 500
Références

Forte réactivité face aux tendances des ventes

La restructuration des procédures de réapprovisionnement a été complémentaire à la réorganisation de la logistique désormais confiée à un partenaire unique, qui gère l'entrepôt central et la distribution à plus de 900 magasins dans le monde. La planification intégrée de ces activités requiert de passer commande deux fois par semaine : le lundi pour garantir l'arrivée des marchandises en magasin le jeudi suivant et le jeudi pour une arrivée le mardi suivant. Comment KIKO prévoit-il de manière précise les tendances de consommation dans chaque magasin ? Un processus d'analyse des ventes et de planification du réapprovisionnement est mené tous les lundis matin, générant ainsi les commandes des magasins. Cela permet à KIKO d'identifier rapidement les tendances de consommation. « Grâce à l'intégration étroite entre les fonctions, nous parvenons à assurer la disponibilité des produits dans des délais très courts, augmentant ainsi les chances de satisfaire la demande à temps pour les pics de vente du week-end suivant » déclare Gianmarco Mangili.

> **« Dans le secteur des cosmétiques, le comportement des consommateurs est influencé par un grand nombre de facteurs difficiles à prévoir », explique Gianmarco Mangili. « Nos systèmes précédents étaient incapables de faire face à ces complexités. Avec SO99+, nous sommes enfin en mesure de gérer de manière précise les promotions et les lancements de produits. »**

Une prévision précise SKU/magasin

Avec le modèle rudimentaire de réapprovisionnement précédent, la capacité de prévision était médiocre. Aujourd'hui, grâce à SO99+, la précision des prévisions de KIKO s'est considérablement améliorée et permet même de connaître les ventes quotidiennes de chaque article dans chaque magasin, en tenant compte de la saisonnalité du produit et de celle du magasin. Le réapprovisionnement, à savoir les quantités à envoyer aux points de vente, est calculé sur la base des prévisions, du stock en magasin et du niveau de couverture défini par KIKO pour chaque magasin, en fonction du taux de service cible, en tenant compte du minimum d'unités produits en stock.

La gestion par exception permet au planificateur de gagner du temps

Le nouveau processus de prévision et de réapprovisionnement de KIKO exige des délais très serrés et synchronisés : pour garantir la livraison des commandes avant le jeudi, les plans de réapprovisionnement calculés le lundi matin doivent être validés le jour même avant midi. Comment est-ce possible ? L'équipe de planification optimise le processus de validation des commandes en travaillant par exception grâce à un processus automatisé qui cartographie un total de huit KPI. Ceci permet une évaluation et validation rapide du plan de réapprovisionnement. Les KPI tiennent compte d'aspects critiques tels que les changements significatifs de prévisions, les valeurs anormales de stock par magasin ou le signalement d'une erreur de prévision anormale. En cas d'alertes sur l'un de ces points, l'équipe doit alors vérifier manuellement pour comprendre ce qui s'est passé et déterminer les mesures à prendre. « Le système permet une gestion par exception du processus de réapprovisionnement avec un pourcentage de prévalidations correctes très élevé et très satisfaisant. Ceci impacte positivement sur l'organisation et la qualité du travail de l'équipe », explique Gianmarco Mangili.

« Nous nous efforçons d'affiner et d'automatiser la prévision des nouveaux produits saisonniers et de très courte durée de vie, et d'améliorer la gestion des promotions qui constituent aux yeux de KIKO un élément clé pour améliorer davantage notre qualité de service. »

© 2021 ToolsGroup. Tous droits réservés.