



CUSTOMER STORY

## KIKO Milano: La superbe transformation de chaîne d'approvisionnement

### Industrie

- Vente au détail

### Solutions

- Prévisions de la demande
- Optimisation des stocks
- Réapprovisionnement et affectation
- Planification des promotions

KIKO Milano invite les clientes à appliquer la devise « Soyez ce que vous voulez ». À cette fin, la société 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 précise des promotions de vente au détail et des lancements de produits
- Une productivité accrue des planificateurs grâce à une gestion automatisée des exceptions

## KIKO Milano: Une nouvelle ère au service des clientes

La marque de cosmétiques italienne KIKO Milano, fondée en 1997, se distingue par un assortiment extrêmement large et diversifié, des offres colorées, ainsi que par des produits de maquillage et de soins du visage et du corps sûrs et de qualité supérieure. 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 fait partie des clients 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, Directeur de la planification chez KIKO, a expliqué : « Nous avons pu augmenter la disponibilité des produits au niveau des magasins en améliorant notre niveau de service pour rivaliser avec les distributeurs à grande échelle. L'alignement de nos processus de planification de la chaîne d'approvisionnement avec le service clientèle et les objectifs commerciaux nous a permis de répondre de manière plus dynamique aux préférences des consommateurs et d'améliorer le déroulement des promotions. »

---

## Complexité de la planification pour la vente au détail des cosmétiques

Le nouveau processus de la chaîne d'approvisionnement a été confronté à plusieurs défis, à commencer par l'aménagement des magasins. En effet, chaque article doit être placé dans un emplacement aménagé avec les exploitants, et cet emplacement ne doit jamais être vide. Mangili a expliqué : « 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 de produits de toutes les catégories dans le point de vente, tout en préservant le minimum. » Cette tâche est rendue extrêmement complexe en raison de l'existence d'un grand nombre de produits, environ 1 500 références. 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 capsules à durée de vie très courte.



**Toutes nos actions visent à fournir le meilleur service possible à nos clientes. »**

**- Gianmarco Mangili, Directeur de la planification 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. «

En cosmétique, le comportement des consommateurs est influencé par un grand nombre de facteurs difficiles à prévoir », explique 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 des demandes avec l'apprentissage automatique

KIKO utilise le ToolsGroup Service Optimizer 99+ (SO99+) à la fois pour établir les plans d'achat des entrepôts et le réapprovisionnement des magasins. Ce logiciel d'automatisation de planification de la chaîne d'approvisionnement génère une prévision

de demande fiable en combinant un système d'apprentissage automatique avec des prévisions de probabilité. L'engin d'apprentissage machine (Machine Learning) ToolsGroup permet au modèle « 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, en adoptant 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 dynamiquement et de s'aligner facilement sur les politiques et les procédures de la société.

## KIKO Milano les chiffres

**7,700**

Employés

**plus de 900**

Magasins de vente  
au détail

**30**

Pays atteints au moyen  
du e-commerce

**599 M€**

Revenu annuel

**1,500**

Références en magasin

## Réaction rapide aux tendances des ventes

Le remaniement des procédures de réapprovisionnement a constitué un complément à la réorganisation de la logistique de la chaîne d'approvisionnement, 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 impose 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, » a déclaré Mangili.



**En cosmétique, le comportement des consommateurs est influencé par un grand nombre de facteurs difficiles à prévoir », explique 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 au niveau des références/du 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 la KIKO pour chaque magasin, en fonction du niveau de service prévu, en arrondissant les chiffres pour tenir compte des quantités minimums d'unités de manipulation des produits en stock.

---

## Le travail 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 de KIKO optimise le processus d'approbation des commandes en travaillant par exception grâce à un processus automatisé qui cartographie un total de huit indicateurs clés de performance (KPI) et permet de procéder rapidement à l'évaluation et à la validation du plan de réapprovisionnement. Les KPI tiennent compte de questions critiques telles que les changements significatifs de prévisions, les valeurs anormales de stock par magasin ou le signalement d'une erreur de prévision anormale. Dans le cas d'un « voyant rouge » sur l'un de ces points, le plan entre dans un flux de validation qui implique une vérification manuelle par l'équipe pour comprendre ce qui s'est passé et déterminer les mesures à prendre. « Le système permet donc une véritable gestion des exceptions dans le processus de réapprovisionnement et fournit un excellent pourcentage de prévalidations correctes, ce qui se répercute positivement sur l'organisation et la qualité du travail de l'équipe dédiée », explique Mangili.

SO99+ a également passé avec succès le test difficile du changement de planification des ressources de l'entreprise avec le passage à SAP et est désormais prêt à relever de nouveaux défis. « 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 niveau de service. »