

arvato optimise le pilotage de la supply chain avec Qlik Sense

« Les capacités de Qlik Sense permettent à nos clients de piloter leur supply chain en toute autonomie. Au-delà de la prestation logistique, fournir à nos clients un accès simple aux données est un avantage concurrentiel fort pour arvato. »

- Mélanie Ogier, *Solution Design SCM, arvato*



La société arvato

La société arvato est une filiale de Bertelsmann, le premier groupe de communication en Europe, qui a réalisé un chiffre d'affaires de 16,7 Mds d'euros en 2014 et emploie plus de 112 000 collaborateurs. L'activité d'externalisation logistique du groupe représente 12 000 collaborateurs et un chiffre d'affaires de 1,5 Md d'euros, pour 1,35 million de mètres carrés au sol.

En France, Arvato SCM propose des opérations à valeur ajoutée et des solutions plug & play au sein de son réseau européen et gère l'activité logistique de groupes majeurs, notamment dans le secteur des produits de grande consommation, des produits high-tech et entertainment. Son objectif est triple : promouvoir sur le territoire des centres de distribution EMEA à valeur ajoutée intégrant des fonctions fortes de Control Tower transport, supporter l'implantation européenne des acteurs majeurs des pays émergents et se positionner sur les activités en pleine croissance de reCommerce, reverse et reMarketing.

L'accès à la donnée est clé

En 2014, arvato répond à un appel d'offres d'un organisme du secteur public, qui souhaite externaliser son activité de distribution mondiale de documentation. Sur les aspects reporting, cet organisme souhaite avoir accès à un entrepôt de données et à des outils d'analyse qui lui permettent de suivre au plus près l'activité. « Lors de l'externalisation d'une activité logistique, il existe un fort sentiment de perte de visibilité pour les clients, explique Mélanie Ogier, Solution Design SCM chez arvato. Leur fournir un accès aux données devient clé et apporte une véritable valeur ajoutée à nos services. »

La société arvato utilise déjà QlikView en environnement SAP pour ses propres besoins de pilotage. Mais le client souhaite ici être autonome dans la production de ses propres rapports, et arvato, accompagné par son partenaire Acssi, décide alors de lui présenter Qlik Sense. Ses capacités d'analyse visuelle et la facilité d'élaboration des rapports en self-service emportent l'adhésion. Autres points clés dans le choix de Qlik Sense : un accès full web et des capacités mobiles, intégrant le responsive design et la possibilité de passer de son PC à son smartphone ou à sa tablette sans perdre le contexte de navigation et d'analyse.

Un démarrage ultra-rapide

Pour respecter le planning souhaité par le client, arvato s'appuie sur l'expérience d'Acssi pour démarrer très vite la première application Qlik Sense. Les modèles de

En Bref

Société : arvato

Secteur : Services

Fonction : Supply Chain

Localisation : France

Défis : Pour répondre à un appel d'offre d'un organisme du secteur public, arvato devait proposer une solution simple et dynamique pour donner à son client les moyens de suivre et piloter l'activité logistique externalisée. La solution proposée devait donner aux utilisateurs toute autonomie pour créer eux-mêmes leurs tableaux de bord, et ceci à travers un simple navigateur web.

Solution : La société arvato a choisi Qlik Sense pour ses capacités de visualisation en libre-service et sa rapidité de mise en œuvre. Créée en 2 semaines, l'application principale de pilotage de la supply chain donne aux utilisateurs des capacités d'exploration des données décuplées.

Bénéfices :

- Analyses accessibles de partout, sur n'importe quel matériel (PC, tablette, smartphone...)
- Facilité d'utilisation et rapidité de la prise en main
- Visualisation des données permettant une meilleure réactivité

Système source : SAP

Partenaire : ACSSI

arvato
BERTELSMANN

Time to Value

2 semaines

pour développer l'application principale

La première version de l'application sur des données de test a été réalisée en 2 semaines, 6 semaines plus tard, elle est finalisée et livrée au client.

Pour la mise en place de QlikView, le temps de mise en œuvre a été divisé par 10 par rapport à une solution de BI traditionnelle.

données utilisés avec QlikView peuvent être repris dans Qlik Sense, ce qui fait gagner beaucoup de temps dans le démarrage du projet. Entre la décision de mise en œuvre et la mise en production de l'application sur des données de test, il s'écoule moins de 2 semaines. L'application est finalisée 6 semaines plus tard, un temps record qui permet de répondre aux exigences du client.

Un pilotage facilité

L'objectif du client est d'obtenir une visibilité à 100% de l'activité effectuée par arvato pour son compte. En tant qu'organisme public, la rigueur comptable dans la justification des dépenses est essentielle. Les applications développées avec Qlik Sense lui donnent donc une vue de l'ensemble des prestations sur l'intégralité du processus de la supply chain : les réceptions, les stocks, les commandes, les livraisons et la facturation. Le client peut suivre le statut de ses commandes, vérifier le stock en transfert, contrôler quels clients sont en attente, etc. Qlik Sense est également utilisé pour communiquer au service client les commandes à suivre et les clients à rappeler. Les données sont issues de SAP® WM (Système de gestion d'entrepôt), en utilisant le connecteur SAP fourni par Qlik, ce qui représente plus d'1,2 million d'enregistrements.

Qlik Sense permet de répondre immédiatement à des questions qui n'auraient pas été prévues au moment de la création d'un reporting classique, par exemple : « Quels sont les clients qui ont

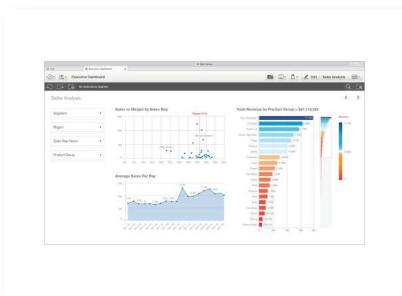
commandé des ouvrages sur le thème de l'environnement ? », ce qui est très important pour cet organisme public qui doit faire face à ce type de demandes, impossibles à prévoir au préalable.

Les fonctions de visualisation de Qlik Sense permettent également de localiser les stocks en affichant, au niveau macro, une carte géographique, et au niveau micro, une modélisation de l'entrepôt. « Nous obtenons par exemple très facilement et de façon visuelle la fréquence de picking par emplacement, ce qui est très intéressant pour optimiser les trajets, » ajoute Mélanie Ogier.

Un déploiement qui se poursuit

Convaincu de l'intérêt de Qlik Sense pour ses clients, arvato souhaite l'intégrer rapidement dans un 2e site et envisage de le proposer systématiquement à tous ses clients. QlikView, lui, sera dédié au reporting interne, utilisé notamment par le management d'arvato. « Nous allons bénéficier de l'interopérabilité entre QlikView et Qlik Sense, les deux solutions répondant à des besoins différents, » explique Philippe Le Coq, IT Manager, arvato.

La société arvato s'intéresse également aux données accessibles via le Qlik DataMarket, pour intégrer notamment des données météo pour enrichir les analyses d'activité.



« Les utilisateurs ont été immédiatement séduits par les capacités d'exploration des données de Qlik Sense et la qualité des restitutions graphiques, accessibles sans connaissance technique. Grâce à la version web, nous pouvons fournir très rapidement à nos clients les premières visualisations de données ce qui ajoute une vraie valeur à nos prestations »

– Philippe Le Coq, IT Manager, arvato