

Plantronics, leader mondial de la communication audio réduit les risques grâce à Cincom CPQ[™]

« Nos collaborateurs considèrent cette solution comme une panacée. »

Objectif :

La mise en œuvre d'un système d'analyse de compatibilité capable de gérer des configurations très complexes au niveau des interactions entre les produits.

Défi :

- Pénétrer un marché émergent.
- Trouver une solution flexible permettant à l'entreprise de s'adapter rapidement au fur et à mesure de son évolution sur ce nouveau marché.

Solution :

Cincom CPQ[™]

Résultats clés :

- Mise en place d'un système d'analyse de compatibilité pour 1 000 téléphones (avec extension possible jusqu'à 9 000 postes).
- Adoption de la solution par les utilisateurs internes comme externes : commerciaux, clients et partenaires.
- Réduction des risques.

**Contexte**

Lorsque Plantronics, fabricant de casques audio réputé, se lance sur le marché émergent des communications unifiées, il décide de remplacer sa matrice de compatibilité interne. Les outils de compatibilité, utilisés pour configurer des options de produits, sont nécessaires pour assister les consommateurs dans leur décision d'achat. Face au risque inhérent à la pénétration d'un nouveau marché, Plantronics devait impérativement trouver un système alliant le minimum de risque à une forte valeur ajoutée. C'est ainsi qu'il a opté pour le système de gestion des règles métier Cincom CPQ.

Marché émergent = Complexité accrue

La décision stratégique de Plantronics de pénétrer un marché émergent a eu pour effet d'augmenter considérablement la complexité de sa matrice de compatibilité. De fait, elle a simplement quadruplé !

« Dans notre secteur d'activité, l'utilisation d'une matrice de compatibilité est incontournable. Il est absolument essentiel de disposer d'un outil de ce type et qui soit précis, explique l'analyste informatique en charge du projet. Nous savions que notre matrice de compatibilité interne ne conviendrait pas. »

Le chef de projet avait réalisé que pour réussir sur ce marché émergent, Plantronics devait trouver un système capable de gérer une situation complexe tout en faisant preuve d'évolutivité au fur et à mesure que l'entreprise cernerait mieux le marché. En d'autres termes, il lui fallait un système expert à base de connaissances.

Un autre type de complexité

Utilisé en tant que configurateur de produits, Cincom CPQ permet aux entreprises industrielles d'intégrer différents composants dans des produits personnalisés. Mais pour Plantronics, la complexité ne réside pas seulement dans la fabrication du casque, mais aussi dans son interaction avec les téléphones, ordinateurs, logiciels et autres produits de marques différentes utilisés dans le cadre des communications unifiées. Cincom CPQ utilise dans ce cas la connaissance des contraintes pour simplifier les nombreuses options et alternatives possibles. La connaissance des contraintes examine toutes les règles qui s'appliquent aux produits et n'autorise que les choix qui n'entrent pas en conflit avec les autres options. Par exemple, la compatibilité entre un téléphone, un casque et un ordinateur peut varier en fonction du type de connexion, des caractéristiques matérielles et de la version du logiciel.

La complexité augmente avec le nombre d'options. Le système de Plantronics intègre actuellement plus de 1 000 téléphones et l'entreprise projette d'étendre ce nombre à 9 000.

La modélisation simplifiée

Cincom a facilité la décision de l'entreprise au cours d'un projet pilote. « Cincom a réalisé un prototype et nous en a fait la démonstration », explique le chef de projet. « Cela nous a permis de visualiser ce dont l'outil était capable et ce que nous pourrions en tirer. »

L'une des fonctionnalités préférées des analystes informatiques de Plantronics est l'environnement de modélisation de Cincom CPQ. Il est, selon eux :

- intuitif
- très visuel
- flexible
- utile pour comprendre les marchés et les interrelations

Le chef de projet précise : « Les autres systèmes semblaient reposer sur des feuilles de calcul ou se baser sur des données externes. Ils ne semblaient pas aussi intuitifs [que CPQ]. »

« Il constitue un outil et une aide visuelle d'excellence, poursuit-elle, d'autant plus que nous ne savions pas trop comment nous en servir. »

« Nos collaborateurs considèrent cette solution comme une panacée »

Plantronics a rapidement réalisé que Cincom CPQ avait des applications beaucoup plus étendues que celles initialement prévues. « Cincom CPQ ouvre la voie à un nombre impressionnant d'applications, confie le chef de projet. Il peut servir à la gestion de toute base de connaissances. Nous pourrions utiliser Cincom CPQ pour stocker les connaissances concernant d'autres domaines de la société et constituer ainsi des silos de connaissances. »

« Nos collaborateurs le considèrent comme une panacée, ajoute-t-elle. Les suggestions d'utilisation de cet outil ne tarissent pas. Nous avons énormément d'idées de produits et de projets en attente de développement. Il y a vraiment de quoi faire. »



Beaucoup d'enthousiasme

Pour le chef de projet, l'adoption du système par les utilisateurs internes était une priorité.

« Nous avons fait tester le système par les utilisateurs et avons sollicité leur avis, explique-t-elle. Lors de sa présentation aux équipes commerciales, aux distributeurs et au support technique, il a fait forte impression et recueilli de nombreux compliments. Des éloges du type 'c'est un outil parfait'; 'on avait besoin de cela depuis si longtemps' ou encore 'cela nous sera très utile sur le terrain'. »

« [Nos utilisateurs] sont très exigeants et pointilleux. Ils veulent des informations précises. »

Pour le moment, les commerciaux continuent à se référer à la très encombrante version papier de l'ancienne matrice de compatibilité.

« Si j'arrive à les convaincre de se fier au logiciel et d'arrêter de les utiliser, on aura réussi. Mais on est en bonne voie. »

Impressionnés par le degré d'implication de Cincom

À l'issue du projet pilote initial, Cincom a travaillé main dans la main avec le service informatique de Plantronics pour l'aider à trouver la meilleure façon de représenter les relations de compatibilité dans l'environnement de modélisation de CPQ. « Nous sommes un client atypique et cela représentait un énorme défi, confie le chef de projet. Mais ils se sont complètement investis et ont réussi à mettre le système sur les rails. »

« Je suis impressionnée par le niveau de service et d'implication de Cincom pour s'assurer que nous sommes bien satisfaits du produit et que ce dernier répond à nos attentes », poursuit-elle.

« En optant pour Cincom, nous sommes assurés de pouvoir suivre l'évolution du marché émergent des communications unifiées. L'abandon de l'ancien système nous a permis d'explorer de nombreuses façons de présenter nos solutions à différents types d'utilisateurs. C'est une expérience vraiment bénéfique. »

À propos de Cincom

Depuis 1968, Cincom aide des milliers de clients à travers le monde à simplifier leurs processus métier complexes grâce à son offre logicielle et à ses services.

Pour plus d'information, contactez-nous à InfoEurope@cincom.com ou visitez le site cincom.fr/CPQ.

Cincom Systems, Partenaire Officiel de
l'Association Française des
professionnels du Proposal
Management



World Headquarters • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • International 1-513-612-2769 • info@cincom.com • cincom.com
Americas: Brasil cincombr@cincom.com • Ontario, Canada NOBrien@cincom.com • Quebec, Canada infoquebec@cincom.com
Europe: Brussels, Belgium • Lyon and Paris, France • Schwalbach/Ts., Germany • Turin, Italy • Monaco • Culemborg, The Netherlands
Madrid, Spain • Maidenhead, United Kingdom InfoEurope@cincom.com
Greater Asia Pacific (GAP): Sydney and Melbourne, Australia info@cincom.com.au • New Delhi, India info_india@cincom.com
Tokyo, Japan info@cincom.com

Cincom, le logo Quadrant et Cincom CPQ sont des marques ou marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

© 2016 Cincom Systems, Inc. FORM AQFR1202054-A4-FR 2/16 Tous droits réservés.