

# Spirax Sarco configure et chiffre désormais ses vannes... à toute vapeur

## Client

- Spirax Sarco

## Secteur

- Fournisseur de systèmes de gestion de la vapeur, des condensats et des fluides

## Taille

- CA : 57 M€ France, 870 M€ monde
- Employés : 256 France, 4800 monde
- 38 sociétés commerciales et 9 unités de production
- Implantée dans 30 pays, représentée dans 120
- 300 000 pièces fabriquées chaque année

## Localisation

- Châtelleraut, France

## Résultats

- Augmentation de 40 % du nombre de devis générés
- Réduction du délai de génération des offres qui est passé de 1 à 10 jours à 15 minutes seulement
- Élimination des erreurs de configurations et devis
- Élimination des reprises de fabrication
- Amélioration de l'affectation des ressources
- Amélioration du niveau de service client

## Intégration

- Agences commerciales, administration des ventes, service technique, production

## Applications

- Cincom CPQ™

« Nous avons besoin d'un véritable vecteur de croissance afin de gagner des parts de marché et la solution Cincom constitue un réel atout. »

- David Domingues,  
Responsable Supply Chain,  
Chef de projet Configuration,  
Spirax Sarco



Avec plus de 100 ans d'expérience dans la conception et la fabrication de systèmes spécialisés dans la gestion de la vapeur, des condensats et des fluides, Spirax Sarco représente sans conteste pour de nombreux clients du monde entier la référence en matière d'ingénierie de la vapeur.

Le groupe Spirax Sarco emploie 4 800 personnes, réparties dans 38 sociétés commerciales et 9 unités de production. Implantée dans 34 pays, l'entreprise est présente aussi bien en Europe qu'en Amérique ou encore en Asie. Cette proximité lui permet de mettre des compétences locales au service de sa clientèle afin de pouvoir adapter ses solutions aux besoins spécifiques de chaque marché.

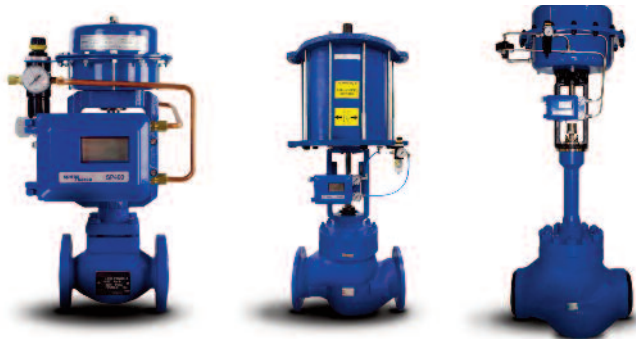
Avec une conjoncture économique européenne plutôt morose, Spirax Sarco est à la recherche de leviers de croissance. Leur offre « systèmes de régulation » représente le plus fort potentiel de croissance et constitue donc un axe stratégique de développement pour l'entreprise.

Pour relever ce défi, le centre de responsabilité des systèmes de régulation, basé à Châtelleraut, a engagé deux projets incontournables : l'élargissement de leur offre de solutions de régulation et la mise en place d'un configurateur afin de gagner en efficacité. Ce dernier doit en effet leur permettre de mieux commercialiser leur offre, en interne, auprès des 38 sociétés commerciales du groupe, et par ricochet, en externe auprès de clients présents dans près de 120 pays.

## La complexité des configurations et devis

La division Systèmes de régulation gère près de 6 000 références produit et fabrique 300 000 pièces par an. Cette gamme comprend, outre les vannes de régulation, des servomoteurs pneumatiques/électriques, des systèmes de régulation autonome ainsi que des accessoires tels que des filtres, séparateurs ou encore clapets anti-retour.

Or, si la gestion des accessoires est relativement simple, il en va autrement des vannes de régulation, qu'elles soient avec ou sans servomoteur. Celles-ci possèdent en effet de très nombreux paramètres (matière, taille, finition, type de siège, type de cage, type de brides, etc.). Au total, cela représente une combinatoire de plusieurs milliers d'options.



## Un outil limité et source d'erreurs

Avant Cincom, la configuration des vannes ainsi que les devis étaient gérés via un simple tableur que la complexité des produits rendait peu gérable. Les fichiers étaient démesurés et de plus en plus lourds à maintenir et à utiliser. L'outil avait atteint ses limites, des erreurs se glissaient dans les configurations et les devis. Il ne générait pas correctement les nomenclatures complexes et l'absence d'intégration avec l'ERP en place obligeait à la double saisie. La gestion des données techniques pouvait générer à son tour des erreurs de gammes et nomenclatures.

Même si le contrôle qualité permettait de déceler, au niveau du montage, tout composant manquant ou non conforme, l'impact de cette non-qualité était triple :

- **Coût supplémentaire et baisse de marge** : les pièces fabriquées à tort n'étaient généralement pas réutilisables dans le cadre d'une autre commande et ne pouvaient donc être revendues.
- **Retard de livraison** : que ce soit dans le cas du remplacement d'un composant non adapté ou de la fabrication d'un composant manquant, un délai supplémentaire était indispensable pour pouvoir livrer un produit conforme à la commande client.
- **Perte de confiance client** : Les vannes fournies étant souvent critiques, en particulier pour l'industriel devant mettre en service une nouvelle installation ou maintenir des équipements déjà installés, tout retard de livraison pouvait compromettre la production du client.

« Notre engagement vis-à-vis du client est primordial et la perte financière liée à une configuration erronée est au final, même si dommageable, moins importante que la dégradation de notre relation client, déclare David Domingues, responsable Supply Chain et chef de projet Configuration. Notre taux d'erreur restait faible mais, loi de Murphy oblige, les problèmes arrivaient toujours sur un projet particulièrement critique ou important et c'était très mauvais pour notre image. »

## Des processus longs, fastidieux et non standards

Au sein du service d'Administration des Ventes (ADV), chaque collaborateur avait la latitude de présenter ses devis comme il l'entendait. Pour les demandes de produits standards ou déjà configurés, l'ADV se référait simplement au catalogue de prix édité annuellement et pouvait générer seule les devis.

En revanche, pour les demandes les plus complexes, soit dans environ 50 % des cas, l'ADV dépendait des connaissances des experts métier du service technique. Or ce service, selon la charge de travail des experts et leurs éventuelles absences pour congés, déplacements ou maladie, pouvait représenter un goulet d'étranglement.

Cette organisation générait trois écueils :

- **Manque de standardisation** : Le tableur utilisé n'était pas structurant et chacun, à l'ADV comme au service technique, avait sa propre méthode, d'où un manque de cohérence des devis.
- **Délais longs et inégaux** : Le temps standard de génération des configurations et devis variait de 24 à 48 heures pour les demandes les plus simples à 7 à 10 jours pour les plus complexes. Pour les demandes provenant des sociétés commerciales basées dans des fuseaux horaires différents, comme le bureau australien par exemple, le délai dû au décalage horaire s'ajoutait encore au délai de base.
- **Perte de revenus** : le manque d'efficacité commerciale et de réactivité dû à des temps de réponses trop longs pouvait s'avérer nuisible au positionnement concurrentiel de Spirax Sarco et leur faire perdre des opportunités de vente.

## Des conséquences inévitables

Avec un outil et des processus inadéquats, les risques de mauvaise expérience client ne pouvaient que croître au fur et à mesure de l'élargissement programmé de leur offre, nuisant ainsi à l'image de Spirax Sarco et à son développement. Il fallait rapidement remédier à cela, d'autant que l'activité Systèmes de régulation représentait justement le fer de lance du développement de l'entreprise...

Au vu des objectifs de croissance définis par la maison-mère, David Domingues, responsable Supply Chain de l'entité Systèmes de régulation de Spirax Sarco, s'est immédiatement avisé du gisement de productivité potentiel représenté par l'amélioration du processus de configuration et de génération des devis.



David Domingues, responsable Supply Chain, Chef de projet Configuration, Spirax Sarco

« Notre mode de fonctionnement était un frein à notre croissance et il nous fallait d'autant plus modifier nos outils et processus que notre axe de développement stratégique pour les 5 ans à venir était justement notre gamme de systèmes de régulation. Nous devons donc trouver un moyen d'accélérer et de standardiser le processus de configuration et de génération de devis afin de produire des offres plus rapidement et avec plus d'exactitude que la concurrence. Nous avons besoin d'un véritable vecteur de croissance afin de gagner des parts de marché. »

## Des objectifs ambitieux

La première priorité concernait l'amélioration des temps de réponse qui devait permettre à Spirax Sarco d'avoir une réactivité supérieure à celle de la concurrence. Pour y parvenir, il fallait arriver à structurer et standardiser les offres et modéliser les connaissances des experts métier afin de ne plus dépendre de leur disponibilité et donner ainsi de l'autonomie à l'ADV.

Ensuite, il était indispensable de bénéficier d'un système fiable, intégré à l'ERP. Cette intégration devait permettre d'économiser du temps du service technique, de convertir rapidement les devis en commandes et d'éviter la double saisie et les erreurs.

Enfin, venait la baisse des coûts. Celle-ci concernait bien sûr les économies liées à la fin des reprises de fabrication mais aussi celles relatives à la main-d'œuvre. Il s'agissait là, non pas de réduire les effectifs, mais d'être en mesure de satisfaire un volume croissant d'affaires à effectifs constants, l'objectif de croissance étant une augmentation des ventes de 20 % à 5 ans.

Il fallait donc un outil qui permette d'améliorer la qualité du service client et de générer de la croissance.

Si les premiers bénéficiaires de cette solution devaient être les collaborateurs du service technique et de l'ADV de Spirax Sarco France, l'objectif était l'ouverture du système, via un portail, aux 38 entités commerciales du groupe. Une fois autonomes, elles pourraient faire bénéficier leurs clients finaux d'une réactivité accrue.

## Le choix de la solution Cincom CPQ

Après un état des lieux des outils utilisés dans les différentes entités, la pré-sélection s'est rapidement réduite à deux solutions : Cincom CPQ, la solution de configuration, tarification et génération de devis de Cincom, et le configureur de l'ERP en place. Si, au niveau fonctionnel et budgétaire, les deux offres semblaient a priori comparables, Cincom CPQ était la solution la plus ouverte. De plus, l'éditeur bénéficiait d'une forte présence locale alors que les équipes du second fournisseur étaient basées à l'étranger. Le besoin de Spirax Sarco en consulting étant important, la proximité, tant géographique que linguistique, de Cincom ainsi que sa flexibilité ont fait toute la différence.

« Cette proximité avec le client est vraiment une des grandes forces de Cincom. Nous avons pu personnaliser à l'envi notre outil. L'équipe Cincom était prête à s'adapter à nos besoins, même les plus spécifiques. On s'est vraiment senti accompagné et épaulé tout au long du projet. »

## Une mise en œuvre sans faille

Lors de l'implémentation, le professionnalisme, l'expertise métier, la flexibilité, la réactivité et l'écoute de l'équipe Cincom ont été grandement appréciés.

« La collaboration entre Cincom et Spirax Sarco a été idéale. Nous avons bien travaillé ensemble et l'on continuera. Tout s'est déroulé sans heurt et Cincom s'est vraiment adapté à nos contraintes, allant jusqu'à nous prêter un serveur au début, pour que l'on puisse commencer la formation au plus vite en attendant que le nôtre nous soit livré. »

L'équipe projet, constituée des experts métier de Spirax Sarco et des consultants Cincom, réalisa la mise en œuvre en moins de 100 jours homme.

## Une adoption rapide

Après quelques séances de formation, l'adoption par les dix premiers utilisateurs (membres de l'ADV et équipe technique) a été vraiment rapide. Malgré une légère réticence initiale d'une ou deux personnes face au changement, tout le monde est désormais ravi d'avoir enfin gagné en autonomie et de pouvoir se reposer sur un système fiable.

Les 38 sociétés commerciales internationales ont également accès au système depuis quelques mois et commencent à se l'approprier. Les entités les plus distantes sont satisfaites de ne plus être tributaires du bureau central et du décalage horaire.

## Des processus allégés et accélérés

### Autonomie, efficacité et rapidité

L'utilisation de Cincom CPQ a permis de libérer les experts de Spirax Sarco et de rendre autonomes l'ADV. Finis les délais d'attentes et les frustrations ! L'ADV répond désormais plus rapidement aux demandes des entités commerciales, certaines d'entre elles continuant à recourir aux services de l'ADV par facilité.

## Simplicité, souplesse et légèreté

Le système, simple à utiliser, ne nécessite pas une formation lourde. La souplesse de Cincom CPQ permet aux équipes de personnaliser le système à souhait, mettant de fait Spirax Sarco dans une position confortable pour aborder l'élargissement de leur gamme de vannes.

Auparavant, afin de gagner en rapidité, des options de produits étaient créées sans pour autant correspondre à des demandes client préalables, simplement afin de parer à toute éventualité et compenser la lenteur des processus. Cela surchargeait le système inutilement avec des codes superflus qu'il fallait néanmoins maintenir.



Écran des paramètres de configuration d'une vanne seule

Avec le configurateur, en cas d'élargissement de la gamme, les équipes Spirax Sarco pourront créer très facilement les références requises à la volée, évitant ainsi de surcharger le système.

## Des résultats probants

David Domingues prévoit un retour sur investissement grâce à 3 leviers :

- le développement du chiffre d'affaires,
- le maintien des effectifs
- et le redéploiement sur la configuration des nouvelles gammes de produits des personnes actuellement chargées de la création des données techniques.

Les véritables indicateurs de réussite seront à terme le développement des ventes ainsi que l'augmentation du taux de conversion devis / commande. Ceci-dit, dès les premières utilisations, les bénéfices ont été incontestables.

## Rapidité et exactitude

Une fois les règles, métier comme tarifaires, intégrées au configurateur, les offres produites se sont avérées systématiquement correctes et le délai de génération des devis a drastiquement diminué. Que les vannes soient complexes ou plus simples, les personnels ne mettent désormais pas plus de 15 minutes pour configurer et chiffrer les offres au lieu de 1 à 10 jours auparavant.

*« Avec Cincom CPQ, c'est tout simplement génial. Tout étant validé dynamiquement, il n'y a plus de possibilité d'erreur. Avant, rien n'empêchait de sélectionner les mauvaises options. Maintenant, c'est tout simplement impossible. »*

## Meilleur service client et avantage concurrentiel

La rapidité de génération des offres permet de gérer les demandes de versions différentes d'un même devis.

*« Nous pouvons maintenant fournir aux clients plusieurs versions d'une configuration afin qu'il puisse choisir celle qui aura le meilleur compromis fonctionnalités-prix. Ce niveau de service est un véritable avantage concurrentiel qui va permettre à terme d'améliorer notre taux de transformation des devis en commandes. Nous comptons passer de 7 % actuellement à 20 % dans un premier temps. »*

## Meilleure utilisation des collaborateurs

Libérés de la création des configurations et des devis complexes, les experts métier interviennent désormais davantage sur la validation de la compatibilité globale de la nouvelle commande avec l'installation en place chez le client.

L'équipe ADV, quant à elle, prend en charge désormais toutes les offres, quel que soit leur degré de complexité, et les émet à un rythme plus soutenu avec une augmentation de 40 % du nombre de devis générés.



World Headquarters • Cincinnati, OH USA • US 1-800-224-6266 • International 1-513-612-2769 • [info@cincom.com](mailto:info@cincom.com) • [cincom.com](http://cincom.com)  
Cincom Systems France • Paris, FRANCE • +33 1 53 61 70 00 • [infoeurope@cincom.com](mailto:infoeurope@cincom.com) • [cincom.fr](http://cincom.fr)  
Americas: Brasil [cincombr@cincom.com](mailto:cincombr@cincom.com) • Ontario, Canada [NOBrien@cincom.com](mailto:NOBrien@cincom.com) • Quebec, Canada [infoquebec@cincom.com](mailto: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](mailto:InfoEurope@cincom.com)  
Greater Asia Pacific (GAP): Sydney and Melbourne, Australia [info@cincom.com.au](mailto:info@cincom.com.au) • New Delhi, India [info\\_india@cincom.com](mailto:info_india@cincom.com)  
Tokyo, Japan [info@cincom.com](mailto: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 leur détenteur respectif.

© 2016 Cincom Systems, Inc. FORM CPQEW1603069 5/16 Imprimé en France Tous droits réservés