

E-ONE améliore son efficacité commerciale grâce à Cincom CPQ™

« Cincom CPQ nous a permis d'occuper une position stratégique sur notre marché. »
 – Jonathan Plant, Responsable Configuration, E-ONE

E-ONE est un important fabricant d'équipements de lutte contre l'incendie. Il commercialise des véhicules d'urgence et de secours, des camions de pompier à nacelle ou grande échelle et des autopompes. Appartenant au groupe REV, E-ONE est l'un des plus importants fabricants américains de véhicules de secours anti-incendie. Il compte plus de 23 000 véhicules opérationnels dans le monde.

Désormais leader de l'industrie en termes d'innovations, E-ONE dépasse les attentes de ses clients depuis qu'ils ont mis en place le configurateur de produits EzONE basé sur la technologie Cincom.

Des produits complexes et personnalisables

La nécessité de recourir à une solution CPQ flexible s'est faite plus pressante à mesure que les offres produits E-ONE devenaient de plus en plus complexes. Les véhicules d'urgence d'E-ONE peuvent en effet présenter jusqu'à 14 000 fonctionnalités personnalisables. Le recours à une solution de configuration d'offres, de tarification et de génération de devis et propositions commerciales leur est apparu inévitable. Garantir l'exactitude de leurs devis et commandes représentait un sérieux challenge pour E-One et impliquait le recours à d'importantes ressources, tant humaines que financières. Or, la société ne possédait pas les processus structurés permettant de définir les produits et d'introduire de nouvelles fonctionnalités. C'était aux distributeurs de rédiger les bons de commande, y compris le détail des instructions destinées à l'atelier. Avec cette méthode, il leur était quasiment impossible de déterminer les nomenclatures de façon systématique.

Solution

E-ONE décide donc de se baser sur la technologie Cincom pour créer son configurateur de produits baptisé EzONE. La prise en charge de tous les produits E-ONE dans le configurateur EzONE entraîne rapidement une amélioration notable. Désormais, les clients peuvent commander des véhicules de secours hautement personnalisés en quelques minutes au lieu de s'atteler à un processus fastidieux de plusieurs jours.

Objectifs :

- Améliorer la précision des commandes afin de pouvoir configurer des camions de lutte contre l'incendie complexes et personnalisés
- Éliminer les erreurs de fabrication
- Réduire les coûts de maintenance du système
- Faciliter à leurs clients l'achat de véhicules hautement personnalisés

Défis :

- Manque d'implication des différents départements concernés
- Délai trop long entre la réception de la commande et la livraison du produit commandé
- Difficulté des clients à configurer correctement des commandes de camions très personnalisés

Solution : Cincom CPQ

Résultats clés :

- Amélioration des prévisions de vente : visibilité du projet chez E-One dès la création du devis par le distributeur et non plus au seul lancement de la commande
- Diminution des coûts de fabrication
- Réduction de 51 % des délais de livraison
- Amélioration des achats : moins de nécessité d'expédier des pièces en urgence
- Réduction et meilleure rotation des stocks
- Réaction plus rapide face aux demandes du marché
- Plus grande efficacité des distributeurs
- Intégration transparente de la solution CPQ avec les systèmes existants
- Amélioration de la satisfaction des clients et des distributeurs
- Réduction du temps de traitement des commandes pouvant aller jusqu'à 41 %

Modélisation des connaissances des experts métier

La technologie de Cincom permet à E-ONE de capturer et consigner l'expertise produit au fur et à mesure des créations de nouveaux produits. Le configurateur produit utilisé avant celui de Cincom reposait essentiellement sur les connaissances personnelles des experts métier. Les distributeurs E-ONE devaient donc avoir de véritables dons de concepteur pour assembler leurs camions ! Avec Cincom CPQ, les équipes E-ONE modélisent l'expertise produit dans le système et la rendent ainsi accessible aux distributeurs partenaires. Plus besoin pour eux de connaître les moindres composants du camion recherché pour pouvoir le configurer.

Diminution de la durée du processus de vente

Maintenant, un distributeur peut créer un devis et le soumettre à son client en moins de 20 minutes. Cela constitue une amélioration considérable pour Jonathan Plant, responsable Configuration chez E-ONE : « Avant, le processus durait des jours passés en échanges téléphoniques entre notre département commercial et le distributeur. Cincom CPQ nous a vraiment permis de raccourcir le délai de traitement des commandes. »

Création de devis hautement personnalisés

Jonathan Plant ajoute : « Avec Cincom CPQ, nous avons pu mettre au point un outil de tarification que nous avons enrichi de milliers d'options et de centaines de règles. Cela permet aux distributeurs d'établir des devis hautement personnalisés pour le large portefeuille de produits que nous proposons. La technologie Cincom que nous utilisons est une application avancée. Nous avons des structures de règles complexes et de nombreuses informations qui doivent être gérées et exécutées au bon moment. Cependant, la manière dont l'application se présente permet aux utilisateurs non techniques d'apprendre facilement son maniement et d'obtenir le résultat espéré. La technologie Cincom nous a considérablement facilité la tâche. »

Collaboration avec Cincom

Cincom a travaillé en étroite collaboration avec les équipes d'E-ONE pour créer EzONE et contribuer à faire de ce projet une véritable réussite.

Définition du produit

L'élément critique de tout développement de produit est sa définition. Pour bien fonctionner, le produit doit être configuré à partir d'une base solide. C'est en cela que Cincom a aidé E-ONE.

Jonathan Plant explique : « Un des points forts de Cincom CPQ est qu'il offre un grand nombre de moyens pour parvenir à vos fins. Ainsi, nous avons déterminé la démarche qui nous convenait le mieux et les équipes Cincom nous ont vraiment assisté. Elles sont venues, ont analysé nos besoins et se sont jointes à nos équipes pour nous permettre d'atteindre facilement le résultat souhaité. »

Intégration facile

Cincom a même facilité l'intégration du nouveau système avec nos solutions déjà en place. « Toute entreprise utilise de nombreux logiciels et l'ajout d'un nouveau système peut s'avérer difficile, précise le responsable Configuration. Avec Cincom CPQ, il n'y a eu aucun problème. Nous avons pu alimenter nos systèmes ERP, nos solutions décisionnelles et de gestion financière. Tout s'imbriquait parfaitement. Là encore, Cincom a tout mis en œuvre pour nous permettre d'identifier les points d'intégration idéaux. »

Support indéfectible en cas de besoin

Une fois la mise en œuvre terminée et EzONE opérationnel, ce fut au tour du Support Cincom d'entrer brillamment en lice. « Les rares fois où nous avons un problème, l'équipe Support de Cincom répond présent, affirme Jonathan Plant. Ils sont toujours disponibles. »

Contribution au succès d'E-ONE

Jonathan Plant récapitule ce en quoi la solution de Cincom a contribué à transformer la société. « Avec la technologie Cincom, nous pouvons :

- Avoir toutes les règles métier nécessaires disponibles dans le configurateur dès le lancement sur le marché de nos nouveaux produits. Nos distributeurs peuvent ainsi les commander dès le premier jour.
- Capturer l'expertise métier à mesure que nous concevons nos produits et la mettre à disposition des distributeurs.
- Améliorer la rapidité de validation des offres et le degré de précision des commandes. »

Recrutement de nouveaux distributeurs

E-ONE utilise EzONE à la fois comme un outil d'aide à la vente et comme une aide au recrutement de nouveaux distributeurs. D'après Jonathan Plant, « il s'agit d'un outil très performant permettant au distributeur d'obtenir d'E-ONE les informations requises sans passer par des appels téléphoniques. Les distributeurs peuvent connaître les caractéristiques détaillées des produits personnalisés qu'ils sont en train de configurer pour leurs clients. »

Dernièrement, E-One a présenté en détail l'application de tarification EzONE à un distributeur lors de sa première visite au siège de l'entreprise. Il a ainsi été détourné d'une société concurrente, au profit de E-One. « Il a été bluffé !, sourit Jonathan Plant. Il y a vu l'avantage concurrentiel que cela pouvait représenter sur son marché. Une des fonctionnalités principales de la technologie Cincom est son moteur à base de règles. Grâce à lui, nous savons que les règles sont exactes et que nous obtenons systématiquement une configuration réalisable. »

« Sans la technologie Cincom, franchement, nous ne pourrions pas gérer les activités commerciales aussi bien que nous le faisons aujourd'hui, dit Jonathan Plant. Cincom CPQ permet à notre réseau de vendre nos camions, d'informer nos clients et d'ouvrir la voie aux commandes. »

