



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

« Nos collaborateurs considèrent cette solution comme une panacée. »



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 !

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.

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.

« En optant pour Cincom, nous sommes assurés de pouvoir suivre l'évolution du marché émergent des communications unifiées. C'est une expérience vraiment bénéfique. »

- Chef de projet CPQ,
Analyste principal, Plantronics

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. »

Cincom CPQ est selon lui :

- 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 la solution Cincom. »

« 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. »

Une haut degré d'implication des équipes Cincom

À l'issue du projet pilote initial, Cincom a travaillé main dans la main avec le service informatique de Plantronics pour les 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 les équipes Cincom se sont complètement investies et ont réussi à mettre le système sur les rails. Je suis impressionné 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-il.

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'informations, contactez Cincom France : 50 avenue Daumesnil, 75012 Paris, 01 53 61 70 00, InfoEurope@cincom.com, ou visitez le site cincom.fr/CPQ.

