

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



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 la référence en matière d'ingénierie de la vapeur. Présent dans le monde entier, le groupe Spirax Sarco adapte ses solutions aux besoins spécifiques de chaque marché.

Spirax Sarco était à la recherche de leviers de croissance et leur offre « systèmes de régulation », représentant le plus fort potentiel de croissance, constituait 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 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, qui possèdent de très nombreux paramètres (matière, taille, finition, type de siège, type de cage, type de brides, etc.) représentant au total une combinatoire de plusieurs milliers d'options.

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

- 40 % de devis générés en plus
- Délai de génération des offres de 15 minutes seulement au lieu de 1 à 10 jours
- Elimination des erreurs de configurations et devis
- Elimination 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. »

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

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. Lourd à maintenir et à utiliser, l'outil avait atteint ses limites et des erreurs se glissaient dans les configurations, les devis et les 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
- Retard de livraison
- Perte de confiance client

Des processus longs, fastidieux et non standards

Les membres du service d'Administration des Ventes (ADV), chargés de rédiger les offres pour les sociétés commerciales de Spirax Sarco, avaient toute latitude de travailler selon leurs préférences et dépendaient des connaissances des experts métier du service technique pour les demandes les plus complexes (50 % des cas). Or ce service pouvait face à la demande représenter un goulet d'étranglement.

Cette organisation générait trois écueils :

- Manque de standardisation
- Délais longs et inégaux
- Perte de revenus

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 avec un objectif de croissance de 20 % à 5 ans...

Au vu des objectifs de croissance définis par la maison-mère, le 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.

Des objectifs ambitieux

Il s'est donc mis à la recherche d'une solution lui permettant de d'améliorer la qualité du service client et de générer de la croissance en atteignant les trois objectifs suivants :

- structurer et standardiser les offres et modéliser les connaissances des experts métier afin de ne plus dépendre de leur disponibilité, donner ainsi de l'autonomie à l'ADV et au final améliorer les temps de réponse pour surpasser la concurrence.
- Intégrer le système d'offres avec l'ERP afin de convertir rapidement les devis en commandes et d'éviter la double saisie et les erreurs.
- Optimiser les coûts en supprimant les reprises de fabrication et en gérant un volume croissant d'affaires à effectifs constants.

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

Les fonctionnalités et la souplesse de Cincom CPQ, la solution de configuration, tarification et génération de devis de Cincom, répondaient parfaitement aux exigences de Spirax Sarco. Leur besoin en consulting étant important, la proximité, tant géographique que linguistique, de Cincom ainsi que sa flexibilité ont fait toute la différence.

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.

Une adoption rapide

L'adoption a été rapide et les équipes ont gagné en autonomie et peuvent se reposer sur un système fiable.

Les sociétés commerciales internationales les plus distantes sont satisfaites de ne plus enfin être tributaires du bureau central et du décalage horaire.

Des processus allégés et accélérés

L'utilisation de Cincom CPQ a permis de libérer les experts et de rendre autonomes l'ADV. Finis les délais et les frustrations !

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

Des résultats probants

Le chef de projet 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. Mais, dès les premières utilisations, les bénéfices ont été incontestables.

- Configurer et chiffrer les offres prend maintenant 15 mn au lieu de 1 à 10 jours auparavant et le volume de devis généré par l'ADV a augmenté de 40 %.
- 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.

