

Dayton Progress réduit de 60 % ses délais de traitement "de la commande à l'atelier"

Objectif :

- Mettre en œuvre un système que les experts métiers, et non seulement les informaticiens, puissent maintenir.
- Capturer le capital intellectuel des experts produits de Dayton Progress.
- Faire de Dayton Progress une société plus réactive et répondant efficacement aux besoins des clients du monde entier.

Défi :

- Remplacer un système développé à façon et utilisé depuis plus de 30 ans.
- S'intégrer au système ERP de Dayton Progress.
- Réduire la maintenance du système et rationaliser le processus de saisie des commandes.

Solution :

Cincom CPQ[™]

- Vente Assistée
- Configuration Technique

Résultats clés :

- Rentabilisation en moins de deux ans du logiciel et des services de Cincom grâce à une meilleure efficacité en matière de maintenance, de saisie des commandes, de service clients et d'ingénierie des processus.
- Réduction de 50 % du délai de programmation des temps standard.
- Capture de plus de 30 années de capital intellectuel et de données système.
- Réduction de 60 % du délai de traitement « de la commande à l'atelier ».
- Réductions des stocks, optimisés en fonction des besoins des clients.

**Contexte**

Dayton Progress Corporation, dont le siège est à Dayton (Ohio, Etats-Unis) et qui est filiale du groupe Federal Signal Corporation, est leader mondial dans la production, sur catalogue ou sur commande, de poinçons, matrices et autres outils d'estampage. La société s'attache à améliorer la performance et la productivité des opérations de poinçonnage dans de multiples usines clients grâce à ses constantes innovations techniques. Elle reçoit ainsi chaque jour un gros volume de commandes provenant du monde entier et portant, pour la plupart, sur des produits conçus à la commande (engineer-to-order ou ETO). De plus, Dayton Progress respecte des standards de qualité reconnus, maintient des marges de tolérance des plus réduites et offre à ses clients des délais de livraison extrêmement courts (parfois 24 heures).

Un des projets phare de Dayton Progress est d'augmenter son potentiel de croissance tout en conservant sa réputation de service clients éprouvé ainsi que de leader en matière de qualité produits et de rapidité de livraison. C'est dans cette optique que la société s'est adressée à Cincom pour remplacer son système de traitement des commandes vieillissant.

Le Vice-Président financier de Dayton Progress explique comment Cincom les aide à être proactifs aujourd'hui tout en leur fournissant des atouts durables pour les années à venir.

Changement proactif chez un leader

En tant que Vice-Président financier, quels indices vous ont fait comprendre que Dayton Progress devait changer son processus Quote to Order ou « du devis à la commande » ?

Le moteur le plus évident est ce que nous appelons les produits sur catalogue. En effet, tous nos produits sont complètement personnalisés mais nous avons mis au point un système de codage alphanumérique qui permet aux clients de sélectionner un produit en utilisant un code article intelligent. Ce processus de commande s'appuyait sur un logiciel développé sur mesure datant de plus de 30 ans. Quand, afin de mieux servir nos clients, nous avons étendu le nombre de produits disponibles, cela s'est rapidement traduit par une plus grande complexité de la maintenance du système, de l'ajout de produits et de la gestion des compétences internes. Il nous a donc fallu chercher une plate-forme de développement plus standardisée. De plus, Dayton Progress est un groupe international qui utilise la même méthodologie dans le monde entier, avec cependant différents degrés de sophistication selon les filiales. Notre désir était donc de créer un outil logiciel unique pouvant standardiser notre capacité à servir notre clientèle partout dans le monde.

Quels étaient les objectifs généraux de cette initiative ?

L'objectif numéro un était la facilité de maintenance ; le numéro deux, la mondialisation ; le numéro trois, la capacité à interagir avec nos clients sur internet. Enfin, l'objectif numéro quatre était l'amélioration des opérations internes grâce à une plus grande souplesse du logiciel.

Quelles étaient vos appréhensions lorsqu'il s'est avéré nécessaire de remplacer un système qui avait bien servi Dayton Progress pendant de nombreuses années ?

Notre préoccupation principale était la duplication des éléments d'une approche affinée sur 30 ans et contenue dans l'ancienne application. Cependant, notre société a la chance d'avoir des collaborateurs extrêmement talentueux qui ont en tête la plupart des connaissances métiers. Le principal défi à relever était donc d'être capable de consigner ces connaissances dans une application logicielle.

Comment la technologie de Cincom s'est-elle distinguée lors du processus de sélection ?

Lors de notre sélection, nous avons commencé par rechercher les systèmes ERP qui possédaient un configurateur.

Peu de temps après, nous avons changé d'optique en recherchant d'abord un configurateur, l'ERP devenant un critère secondaire. Cincom était l'une des rares sociétés à pouvoir satisfaire nos critères et avait, de loin, le produit le plus souple et le plus intuitif que nous ayons vu. La méthode graphique de programmation a permis à nos ressources internes les plus compétentes de travailler avec le produit sans avoir besoin d'une lourde formation de programmation.

Décrivez la valeur et le retour sur investissement (ROI) que vous avez obtenus ou comptez obtenir de la solution de Vente Guidée et de Configuration Technique Cincom CPQ.

Nous nous attendons à ce que tous les objectifs cités plus haut soient atteints. Jusqu'à présent, le principal bénéfice que nous avons tiré est d'avoir pu mettre la gestion des configurations entre les mains des spécialistes produits et non des programmeurs. Cela permet de consigner la connaissance directement dans le système, évitant ainsi d'avoir recours à toute une série d'intermédiaires pour introduire des modifications dans le système. Le bénéfice ultime sera de mieux servir l'ensemble de nos clients, où qu'ils soient dans le monde, par le biais d'une meilleure interaction avec eux, d'un temps de réponse interne plus rapide et d'une livraison dans les plus courts délais possibles. Nous voulons devenir la société qui a les relations clients les plus conviviales et les plus efficaces du marché.

La solution de Cincom nous permet d'aller de l'avant dans cette démarche.



La solution de Cincom vous a-t-elle aidé à rationaliser votre activité ?

Les bénéfices que nous anticipons actuellement vont nous permettre de mieux transcrire les souhaits du client en matière de produits au niveau de l'atelier ainsi que de fabriquer et livrer le produit correctement du premier coup et dans les meilleurs délais. A plus long terme, nous envisageons de réduire le temps absolu nécessaire entre la spécification du produit par le client et sa livraison.

« Cincom était l'une des rares sociétés à pouvoir satisfaire nos critères et avait, de loin, le produit le plus souple et le plus intuitif que nous ayons vu. »

– Randy Wissinger
Vice-President of Finance, Dayton Progress

Chez Cincom, nous pensons être une exception sur le marché d'aujourd'hui en ce qui concerne les délais et les coûts de mise en œuvre. Quelle est votre impression ?

Nous avons examiné plus d'une douzaine de produits de configuration et il en est clairement ressorti que l'approche de Cincom est une exception et qu'elle est bien la meilleure du marché. Le temps de conseil externe est minime comparé au temps productif passé en interne. La solution permet aux personnes les plus familiarisées avec les résultats souhaités de travailler efficacement sur la conception et la mise en œuvre sans avoir à tout expliquer à des consultants tiers. Le transfert de connaissances produits et la courbe d'apprentissage en interne sont relativement courts, ce qui permet aux personnes de constater des résultats positifs rapidement. Nous avons également trouvé que Cincom était un fournisseur de logiciels avec lequel il est extrêmement facile de travailler. Enfin, nous pensons que nous ne faisons qu'entrevoir ce que le produit de Cincom est capable de faire. Notre première priorité est de mettre en ligne le configurateur fini. Après cela, nous avons l'intention d'examiner les autres bénéfices que nous pouvons tirer du produit.

Quels conseils donneriez-vous à d'autres sociétés envisageant le même type d'initiative ?

Qu'elles créent une liste détaillée des exigences fonctionnelles requises pour le logiciel. Qu'elles examinent tous les produits adéquats disponibles sur le marché. Qu'elles s'assurent que les caractéristiques essentielles soient bien prises en compte avec la modélisation / réalisation d'un cas concret de entreprise. Qu'elles comprennent ce qui est nécessaire pour que le logiciel fonctionne réellement. Qu'elles s'assurent de bien posséder les compétences internes qui pourront intervenir dans le projet.



Cincom Systems

Cincom et ses partenaires fournissent et supportent des logiciels innovants et délivrent des services visant à simplifier les processus métier complexes. Cincom CPQ simplifie les cycles de vente complexes en fournissant au point de vente les informations stratégiques sur les produits, les prix et les processus.

Depuis 1968, Cincom aide des milliers de clients, dans le monde entier, à transformer leurs activités et à surpasser leurs concurrents grâce à des solutions leur permettant d'augmenter leur chiffre d'affaires, de contrôler leurs coûts, de minimiser leurs risques et d'obtenir un rapide retour sur investissement.

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 CR030814-1F-A4 2/16 Tous droits réservés.