



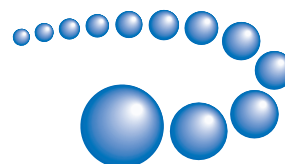
Ayant son siège à Columbus, Géorgie, Kysor//Warren offre des solutions de réfrigération à l'industrie de grande distribution depuis plus d'un siècle. Ses clients comptent les plus grandes chaînes de supermarché du pays, telles que Wal-Mart et Food Lion. Appartenant désormais à Enodis plc, cotée sur la bourse de Londres, Kysor//Warren est un fabricant leader de présentoirs de congélation, à température moyenne et chauffés, systèmes de réfrigération mécaniques et logements mécaniques et électriques à distance.

Résumé :

En 2002, l'un des nombreux problèmes de Kysor//Warren était la façon dont l'entreprise communiquait avec ses clients. L'établissement d'un devis était un processus manuel, très sujet aux erreurs et très lent. Le devis finalisé était peu attractif et contenait bien plus d'informations que le client souhaitait. En conséquence, les acheteurs avaient du mal à comprendre l'estimation. Le processus d'établissement des devis nécessitait une refonte totale. Il devait être moderne, rapide et automatisé.

En janvier 2004, Kysor//Warren a entamé une collaboration avec Configure One pour rationaliser de façon radicale le processus d'établissement des devis. L'implémentation de Configure One est devenue une composante critique de l'initiative Lean de Kysor//Warren pour le bureau, éliminant ainsi retards, erreurs et gaspillage.

Kysor//Warren bénéficie à présent d'avantages significatifs avec l'amélioration de la réactivité clients, de l'exactitude des nomenclatures et de la communication interne. Les réactions des clients ont été excellentes. Ils apprécient grandement les nouveaux devis car ceux-ci montrent la quantité d'informations requises. L'exactitude des informations à destination de l'atelier s'est améliorée, réduisant ainsi le nombre de reprises et améliorant les niveaux de satisfaction client.



Configure One

Kysor//Warren : Un besoin de changement

Lorsque Ralph Schmitt a rejoint Kysor//Warren en tant que président en août 2012, l'entreprise était dans un état critique. Elle perdait de l'argent et des clients, et les revenus avaient chuté de 60 % de 1998 à 2012.

Kysor//Warren ne s'était pas tenue au courant de l'évolution de l'industrie au cours des années 1990. L'entreprise se reposait sur ses lauriers et la qualité, les livraisons et la réactivité face aux demandes des clients dont elle faisait preuve étaient inférieures à celles de ses principaux concurrents. L'entreprise devait être totalement transformée ou se résigner à fermer boutique.

En rétrospective, Ralph Schmitt explique les problèmes : « Nos clients issus de la grande distribution ont de nombreuses exigences différentes. Il n'y a pratiquement pas de standardisation. Nous construisons un produit très spécialisé en faibles volumes, avec une haute variabilité, et configuré à la demande. Nos clients souhaitant tous quelque chose de différent, notre défi est donc d'adopter une approche qui puisse assurer cette diversité, la fournir rapidement et à un coût de fabrication qui reste concurrentiel. »

« L'un des nombreux problèmes auxquels nous faisons face il y a trois ans était la manière dont nous communiquions avec nos clients. Nous fournissions un devis en réponse à un appel d'offres sur chaque commande, même celles pour lesquelles nous avons une relation contractuelle. L'établissement d'un devis était un processus manuel, très sujet aux erreurs et très lent. Le devis finalisé était peu attractif. C'était une grosse pile de papiers qui correspondait à une nomenclature complète et contenait bien plus d'informations que le client souhaitait. En conséquence, les acheteurs avaient du mal à comprendre notre proposition. Notre processus d'établissement des devis nécessitait une refonte totale. Il devait être moderne, rapide et automatisé. »

Bryan Benson, CIO, explique l'ancien processus : « Nous avons un réseau de vente national. Ils faisaient parvenir les exigences des clients à notre groupe de service client. Le service clients établissait le devis et le renvoyait au vendeur. En raison du manque d'esthétique du devis, la force de vente extrayait parfois les informations importantes et les saisissait dans un document Word avant de l'envoyer au client. Cela prenait plus de temps et introduisait d'autres erreurs potentielles. »



Ralph Schmitt, président, Kysor//Warren.

Écouter, répondre et livrer

Kysor//Warren applique sa devise à la lettre :

« Écouter, répondre et livrer »

« Nous avons une société sœur appelée Kysor Panel Systems, à Fort Worth au Texas, qui fabrique des chambres froides pour les mêmes clients que Kysor//Warren », dit Schmitt. « Ce sont les grandes pièces à l'arrière des épiceries où les produits sont stockés avant d'être placés sur les présentoirs. Kysor Panel a rencontré beaucoup de succès auprès de ces mêmes clients en étant plus réactif que ses concurrents. Cette stratégie se trouve au cœur du succès de Kysor Panel. En observant la manière dont Kysor Panel a réussi, nous avons décidé de nous différencier de nos concurrents de façon semblable. Kysor Panel est devenu notre modèle de réussite. Nous nous sommes donc engagés auprès de nos clients afin que Kysor//Warren fasse preuve d'une réactivité aussi bonne que Kysor Panel. Nous allons « écouter, répondre et livrer » des solutions sur mesure plus rapidement et mieux que quiconque. »

Recherche d'un nouveau système

Kysor//Warren s'est rendu compte que, pour communiquer un devis précis et compréhensible à ses clients plus rapidement que ses concurrents, une approche différente était nécessaire. Un nouveau système était nécessaire. Bryan Benson explique le processus de sélection :

« Ralph Schmitt et moi-même connaissions bien un autre configurateur grâce à notre expérience précédente. Au cours de l'évaluation de ce fournisseur, nous avons appris que Kysor Panel avait déjà choisi Configure One et qu'une implémentation était en cours. J'ai passé en revue Configure One et je leur ai posé des questions



difficiles. Il nous est apparu rapidement que Configure One était une entreprise qui n'allait pas nous mettre en difficulté et qui n'allait pas nous abandonner. » « Au final, nous avons dû choisir entre Configure One et un autre fournisseur. Après avoir réalisé des audits et évalué le logiciel sur le plan technique ainsi que du point de vue de l'utilisateur, nous avons choisi Configure One.

Nous avons estimé que Configure One serait plus facile à utiliser en termes de maintien des règles de configuration. L'engagement de Kysor Panel pour Configure One a également joué un rôle important. Le facteur décisif était que nous ne voulions pas que des consultants externes effectuent ce travail pour nous. Il nous a semblé que l'autre produit était plus programmatique, nécessitait une plus grande logique booléenne, présentait plus de coûts indirects et, si nous avions besoin de faire quelque chose rapidement, nous avons estimé que ce serait difficile. Configure One nous a semblé être beaucoup plus intuitif et cela s'est avéré être le cas », explique Benson.

« Nous avons estimé que Configure One serait plus facile à utiliser en terme de maintien des règles de configuration. »

Mise en œuvre

Le processus d'implémentation de tout logiciel de configuration n'est pas facile. Il nécessite une planification détaillée, l'application de meilleures pratiques, ainsi que des ressources dédiées.

« Nous avons commencé la planification initiale avec Configure One en 2003, mais nous n'avons véritablement commencé l'implémentation qu'en janvier 2004 », raconte Benson. « La première étape consistait à se

former au produit. Ensuite, nous avons subdivisé nos éléments en structures (éclairage, rayonnage, panneaux d'extrémité, etc.) afin que nous puissions observer la manière dont ils étaient liés les uns aux autres tout au cours de la configuration.

Si l'on spécifie un certain type de rayonnage, un certain éclairage n'est naturellement pas acceptable. Toutes les différentes manières de configurer un produit devaient être intégrées au système. L'étape suivante consistait à mettre les règles en place et à entamer les essais. Nous devons ensuite décider quels groupes de produits (sous-ensembles de lignes de produits) nous allions convertir à Configure One. Nous avons décidé de convertir uniquement les groupes de produits dont les ventes historiques dépassaient un certain seuil et qui représentaient collectivement plus de 95 % de notre volume.

« Après que le département technique eut fini de définir les règles, nous avons dû nous assurer que le service clients pouvait utiliser l'application pour configurer un produit efficacement à l'aide des options du menu de configuration. La partie la plus difficile de l'ensemble du processus était d'apprendre à observer ses produits sous un autre angle. Les ingénieurs ont une approche mécanique, considérant les produits selon leurs différents composants. Il faut adopter une perspective client : à quoi ressemble le produit, de quelle

fonctionnalité a-t-il besoin en termes de température, taille et nombre de portes. Nos clients se soucient du marchandisage, et non pas de la manière dont un panneau d'extrémité s'emboîte dans un panneau arrière. Nous avons dû commencer à observer les choses du point de vue du client, et il a fallu laisser le temps aux ingénieurs d'intégrer cette approche. »

Intégration avec ERP

Kysor//Warren utilise BPCS de SSA Global comme progiciel de gestion intégré. Le département informatique de Kysor//Warren avait créé plus de 1000 éléments de code personnalisé dans le module de saisie de commandes BPCS. Cela faisait partie de la méthode de production des devis. Kysor//Warren ne voulait pas migrer ce code personnalisé et cela l'empêchait en fait d'adopter la dernière version de BPCS.

« Il fallait vraiment que nous passions de la version BPCS « écran vert » à une version Web moderne », explique Schmitt. « Nous ne pouvions pas le faire pendant que l'élément de saisie de commandes frontal était en train d'être considérablement modifié, et nous ne voulions pas migrer l'ensemble de ce code personnalisé. En remplaçant le module de saisie des commandes BPCS par Configure One, nous avons préparé le terrain pour une éventuelle mise à niveau du BPCS. »

Configure One a remplacé la fonctionnalité dans le module de saisie des commandes BPCS. Configure One alimente à présent la nomenclature et les informations de tarification clients directement dans le BPCS, et extrait des données clients et informations financières du BPCS. Les informations envoyées de Configure One au BPCS sont ensuite déployées vers la nomenclature complète pour la fabrication.

L'expertise humaine, et non seulement l'expertise logicielle.

Lorsqu'une entreprise achète une application commerciale, elle n'achète pas uniquement le produit logiciel, mais aussi l'expertise du fournisseur. C'était un aspect important pour Kysor//Warren. Bryan Benson explique cela :

« Configure One est une jeune entreprise, mais elle dispose d'un très grand talent en matière d'ingénierie. Ses consultants sont exceptionnels. »

« Configure One est une jeune entreprise, mais elle dispose d'un très grand talent en matière d'ingénierie. Ses consultants sont exceptionnels. Ce que je veux dire par là, c'est qu'ils sont vraiment à l'écoute et veulent faire partie de l'équipe. Ils viennent et se familiarisent vraiment avec votre entreprise. Ils ne généralisent pas votre entreprise mais apprennent plutôt ce que vous faites et identifient ce qui vous différencie des autres. Ils ont travaillé très dur et nous ont aidés à comprendre comment faire les choses correctement. Même si nous avons dû discuter de certaines questions pendant un moment, ils sont restés à nos côtés et ont continué à avancer. Ils garantissent en fait notre réussite. J'ai vraiment été très impressionné. »

Avantages

Bien que Kysor//Warren n'aient lancé Configure One que depuis moins d'un an, ils bénéficient déjà d'avantages significatifs avec l'amélioration de la réactivité clients, de l'exactitude de la nomenclature et de la communication interne.

« Les devis marquent l'amélioration la plus importante car ils sont maintenant beaucoup plus professionnels », affirme Benson. « Nos clients sont très contents car ils peuvent à présent comprendre nos devis. Nous nous habituons peu à peu à Configure One. Les configurations possibles ne sont donc pas toutes disponibles pour le moment. Nous sommes de plus en plus précis et notre vitesse augmente au fur et à mesure. Il fallait auparavant typiquement cinq jours pour faire parvenir un devis à un client. Maintenant, nous avons réduit ce délai à trois jours, mais cela est dû au nombre de commandes en attente car la saison est chargée. Dans des conditions normales, je pense que nous serons en mesure d'établir un devis le même jour. »

« En arrière-plan, étant donné qu'il contient les règles techniques déterminant ce qui peut et ce qui ne peut pas être construit, nous réduisons les erreurs qui se propageaient auparavant à la phase de fabrication », ajoute Schmitt. « Les réactions des clients ont été excellentes. Ils apprécient beaucoup les nouveaux devis. Ceux-ci sont modernes, dynamiques et simples, et présentent l'ensemble des informations dont le client a besoin. Le nouveau format des devis contribue déjà à l'amélioration de la compétitivité de Kysor//Warren. ». Lors de la mise en œuvre d'une nouvelle application commerciale, les entreprises découvrent parfois des avantages inattendus forts appréciés.



« L'un des avantages auxquels je ne m'attendais pas vraiment est l'excellente amélioration de notre communication interne », affirme Benson. « Le système a permis d'améliorer la communication entre le département en charge de la production, le service clients, le département technique et le département commercial. Les informations circulent à présent bien plus rapidement. Cela nous permet d'être plus efficaces, et nous pouvons donc accélérer le rythme. »

En faveur des techniques Lean

De nombreuses entreprises de production pensent à tort que la démarche Lean ne concerne que la production. Kysor//Warren s'est rendu compte que les principes Lean jouent également un rôle important dans l'environnement de bureau. Ralph Schmitt explique leur approche :

« Nous avons adopté l'approche Lean dès que je suis arrivé en 2002. L'approche Lean s'applique à l'ensemble de l'entreprise, et non pas seulement à la production. Avant Configure One, toutes les initiatives Lean s'effectuaient en usine. Nous nous sommes engagés à intégrer le concept Lean dans l'environnement de bureau. Notre première étape en dehors de la production consistait à intégrer le concept au niveau de l'« interface » commerciale, à savoir les phases devis/configuration, confirmation des commandes et lancement des commandes auprès de l'usine. L'implémentation de Configure One est une composante essentielle de notre initiative Lean pour le bureau. Nous avons éliminé un grand nombre de retards, d'erreurs et de gaspillages. »

Développement commercial

En raison de sa meilleure compétitivité, Kysor//Warren se développe sur un marché en pleine maturité.

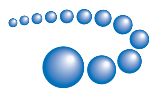
« Configure One nous permet de traiter un plus grand nombre de commandes sans embaucher plus de personnes », explique Benson. « Cela correspond en fait à un évitement des coûts. À l'avenir, nous envisageons d'utiliser notre groupe de service clients différemment. Ce seront nos experts et ils seront chargés de résoudre des problèmes au lieu de saisir simplement les commandes. »

« Configure One nous permet de traiter un plus grand nombre de commandes sans embaucher plus de personnes. »

Bryan Benson envisage clairement la manière dont Kysor//Warren pourra utiliser Configure One pour améliorer davantage ses processus à court terme :

« Lors des appels clients, notre force de vente pourra accéder à Configure One via Internet avec une connexion sans fil, configurer les cas et les gammes, créer un devis simple ou détaillé en fonction de la quantité d'informations que le client souhaite obtenir. Le devis sera ensuite envoyé par e-mail sous format PDF avant de quitter la fonction client. La prochaine étape envisagée est de mettre ce système à disposition de nos représentants indépendants. Au final, nous souhaitons que certains de nos clients clés puissent générer leurs propres devis lorsque nous avons déjà négocié au préalable une tarification contractuelle. Ils pourront saisir leurs propres commandes sur Internet. C'est notre objectif. »





Configure One

www.configureone.com
www.configureone.fr

Bureaux Amériques

Configure One, Inc. Corporate Headquarters

900 Jorie Boulevard , Suite 190 | Oak Brook, Illinois 60523 | United States
Phone: 630-368-9950 | **Fax:** 630-368-9951

Bureaux Europe/Asie

Bureau France

50 bis av H. Bergson | 92 380 Garches | France
Phone: +33 (0) 6 03 18 23 37 | **Fax:** +33 (0) 1 57 31 73 67

Configure One Europe Ltd.

44/45 Harlow Enterprise Hub | Kao Hockham Building | Edinburgh Way | Harlow | Essex, CM20 2NQ | United Kingdom
Phone: +44 (0) 1279 311420 | **Fax:** +44 (0) 1279 311422