

## SAP Customer Success Story



« Nous avons éliminé tout gaspillage dans notre chaîne logistique grâce au portail qui permet une intégration plus verticale de nos fournisseurs. »

**GRACE AU PORTAIL, LE TAUX D'EXECUTION DES COMMANDES CLIENTS EST PASSE A PLUS DE 99 %**

La société Herman Miller s'est tournée vers la technologie de portail afin de mettre un terme aux reproches souvent faits aux industriels de l'ameublement de bureau (lenteur de leur évolution, longueur excessive des délais de mise en œuvre, et manque de fiabilité dans l'exécution des commandes). Herman Miller a décidé de tirer parti des atouts que procure une collaboration effective et a donc mis en place un portail afin de partager les informations relatives à la demande des clients avec les membres de son réseau de fournisseurs, et procéder au suivi et à l'évaluation des performances de ces derniers.

 **Herman Miller**



« Notre but est d'apporter à Herman Miller un réel avantage concurrentiel en réduisant les délais de mise en œuvre et en améliorant les taux d'exécution des commandes », explique Mike Brunsting, responsable de l'équipe chargée du commerce électronique. « Tous les cadres de notre entreprise sont fermement convaincus qu'une place de leader dans l'exploitation de la technologie des portails nous donnera un avantage concurrentiel décisif sur le marché ».

Herman Miller a choisi la solution mySAP™ Enterprise Portals pour offrir aux fournisseurs externes et à ses utilisateurs en interne un point d'accès unique, personnalisé par rôle, aux applications Baan, aux bases de données, documents et sites Web, ainsi qu'à toutes les autres informations et sources de données structurées ou non-structurées.

La société a obtenu les résultats escomptés : à l'aide du portail d'entreprise, le taux d'exécution des commandes clients est passé de 75 % à 99 %.

« La solution SAP a contribué de façon évidente à la très nette amélioration du taux d'exécution des commandes », déclare Monsieur Brunsting. « Nous n'aurions jamais pu obtenir et maintenir un tel niveau d'exécution si nos fournisseurs n'étaient pas plus fiables que par le passé. L'accroissement de la fiabilité des fournisseurs est en corrélation directe avec notre portail ».

Ce n'est pas le seul avantage constaté par Herman Miller.

« Nous avons réduit les délais de mise en œuvre et commençons à observer des taux de rotation des stocks beaucoup plus élevés », poursuit Monsieur Brunsting. « Nous avons éliminé tout gaspillage dans notre chaîne logistique au moyen du portail qui permet une intégration plus grande de nos fournisseurs avec Herman Miller. En interne, notre groupe de planification des besoins passait en effet 80 % de son temps à essayer de limiter les dégâts après coup : il peut être désormais plus proactif dans des domaines tels que la gestion des stocks, l'interaction avec les fournisseurs et l'amélioration des processus ».

Les fournisseurs d'Herman Miller retirent eux aussi des avantages du portail d'entreprise.

« Nos fournisseurs commencent à réaliser des économies non-négligeables », ajoute Monsieur Brunsting. « Grâce au portail, l'un d'entre eux constate par exemple une baisse de 70 % du nombre d'erreurs de facturation. Pour un autre, il s'agissait de libérer certains employés des tâches d'ordonnancement et de saisie des données afin qu'ils puissent se consacrer à d'autres activités à plus grande valeur ajoutée ».

## **LEADER MONDIAL DANS LE SECTEUR DE L'AMEUBLEMENT DE BUREAU**

Herman Miller, dont le siège social est situé à Zeeland dans le Michigan aux Etats-Unis, présente un chiffre d'affaires de 2,2 milliards de dollars. La société permet de créer des espaces de travail conviviaux ; en effet, elle conçoit, fabrique et distribue des articles d'aménagement d'intérieur innovants, et mène de nombreuses recherches dans ce domaine. La société est avant tout un assembleur et fait largement appel à sa base de fournisseurs pour se procurer les composants et les matières dont elle a besoin : roulettes, bois de placage, tissu et pièces extrudées en plastique, par exemple. Herman Miller assemble ces composants et matières pour fabriquer à la commande des produits élaborés et configurables.

Herman Miller travaille en collaboration avec 600 fournisseurs environ ; sur ces 600 fournisseurs, près de 150 représentent 90 % de ses dépenses directes.

« Nous avons déployé des efforts considérables en interne pour améliorer le rendement et la capacité de fabrication, mais nous savions également que nous devons impliquer notre chaîne logistique afin de réduire les délais de mise en œuvre et améliorer les taux d'exécution des commandes clients », indique Monsieur Brunsting.

Herman Miller a mis en balance un certain nombre de portails avant de choisir la solution de mySAP Enterprise Portals.

« La solution était la plus simple à mettre en œuvre », ajoute monsieur Brunsting. « Nous avions besoin d'une solution rapide à installer et qui demanderait une personnalisation minimale en termes de développement et d'interface. SAP Portals a démontré que nous serions en mesure de déployer la solution rapidement, de l'adapter à notre environnement d'applications Baan, d'accéder à toutes les informations nécessaires, de transférer ces données dans un référentiel et de les transmettre aux utilisateurs externes et internes ».

## **SIMPLIFICATION GRACE AUX ROLES UTILISATEURS**

Herman Miller a mis en place des rôles spécifiques pour les fournisseurs et les utilisateurs internes. Les rôles correspondant aux responsabilités inhérentes aux différents postes dans les domaines de la planification, de l'ordonnancement, de la gestion de l'approvisionnement, des achats, de l'ingénierie, de la qualité et des finances.

« Chez certains de nos fournisseurs de petite taille, les employés ont plusieurs casquettes ; il peut donc s'avérer difficile de définir un rôle qui s'applique à tous les cas », précise Monsieur Brunsting. « La solution SAP nous a fourni la flexibilité nécessaire à la personnalisation des rôles de manière à ne pas restreindre l'accès des utilisateurs aux informations supplémentaires dont ils pourraient avoir besoin ».

La solution mySAP Enterprise Portals comprend une base de données fournisseurs de type Oracle, dans laquelle Herman Miller regroupe les informations provenant de plusieurs systèmes via les fonctionnalités d'unification du portail, et cela dans un format unique. Par ailleurs, le portail procure un accès aux documents associés à la relation avec les fournisseurs : commandes d'achat, conditions générales, supports de formation, documentation sur les codes à barres et toutes les informations transmises au préalable par courrier électronique ou par fax.

## **EXECUTION DES COMMANDES DECLENCHEE PAR LA DEMANDE**

Au lieu de créer des commandes d'achat uniques pour les articles dont il a besoin, Herman Miller établit des accords-cadres avec les fournisseurs, fixe les prix et utilise le portail pour présenter la demande sur une période de 12 semaines. La demande représente les besoins réels découlant des commandes clients. Les fournisseurs peuvent consulter ces informations dans différents formats (grille hebdomadaire par exemple) et se forger une vision consolidée de la demande en vue de l'ordonnancement de la production en interne.

Avec des délais de mise en œuvre de 2 à 3 jours pour la plupart des articles, les fournisseurs effectuent également un suivi permanent des modifications de la demande.

« Nos fournisseurs peuvent se connecter chaque jour au portail pour visualiser les besoins concernant les quelques 15 000 articles que nous commandons quotidiennement », explique Monsieur Brunsting. « Les fournisseurs disposent d'un état en ligne qui leur indique les modifications journalières ; ils peuvent ainsi comparer la demande avec celle du jour précédent et adapter leur calendrier de production et leur programme de livraison en conséquence ».

La société affiche également les données relatives aux paiements effectués via le portail.

**« Nous envisageons plus l'utilisation du portail sous l'angle de la collaboration... de cette manière, nous pouvons renforcer les relations avec nos partenaires. »**

« Un employé des services financiers peut savoir si des paiements sont prévus et afficher les montants totaux qui seront transférés sur le compte de l'entreprise à une date donnée », indique Monsieur Brunsting.

En interne, les gestionnaires d'Herman Miller utilisent le portail pour vérifier si les fournisseurs peuvent répondre aux besoins liés à la demande.

« La plupart de nos fournisseurs assurent des livraisons quatre à cinq fois par jour », déclare Monsieur Brunsting. « Nos gestionnaires utilisent le portail pour déterminer si des commandes sont en retard et pour procéder au suivi de toute autre alerte ou particularité. De cette manière, nous pouvons assurer la continuité de nos lignes de production. Nous avons également créé dans le portail une fiche d'évaluation des fournisseurs qui indique leurs performances en termes de qualité, de livraison et de documentation. Les utilisateurs peuvent visualiser ces résultats dans différents intervalles de temps et afficher les détails correspondants ».



**SAP France S.A.**  
57-59, Boulevard Malesherbes  
75008 Paris, France  
Tél: +33/1/55 30 2000  
Fax: +33/1/55 30 2001

## DES FONCTIONNALITES DE PORTAIL PERFORMANTES

Les utilisateurs au sein de la société Herman Miller et des entreprises partenaires tirent parti des différentes fonctionnalités du portail qui facilitent leur travail. Les iViews de SAP sont des fenêtres dynamiques basées sur les rôles dans l'entreprise et par l'intermédiaire desquelles chacun peut accéder directement aux informations dont il a besoin. Grâce à la technologie Drag&Relate™ de SAP, les utilisateurs peuvent accéder aux informations provenant de sources disparates comme si elles faisaient partie d'un système unique ; pour cela, il leur suffit de cliquer sur une information et de la faire glisser jusqu'à la source de données à laquelle elle doit être reliée. En outre, la gestion du contenu de SAP permet aux utilisateurs de localiser les données dont ils ont besoin au moyen de puissantes fonctions de recherche et d'indexation qui fournissent des résultats rapides et pertinents.

« La technologie Drag&Relate est très performante », souligne Monsieur Brunsting. « Par exemple, un employé des services financiers d'un fournisseur peut se positionner sur une iView sur la première page de son portail relative à un paiement et la faire glisser sur d'autres éléments (des factures et des accusés de réception par exemple) afin d'établir un lien entre celles-ci et ainsi effectuer une analyse descendante. Par ailleurs, la fonction de recherche est très intuitive et conviviale ; elle permet aux utilisateurs de notre société de créer des états ad hoc concernant par exemple des périodes particulières et certains types de données. Grâce à de telles fonctionnalités, nous pouvons tirer pleinement parti de la flexibilité du portail ».

Chez Herman Miller, la solution tourne sur quatre serveurs Compaq sous Windows NT (la plate-forme comprend des serveurs de reprise après échec et d'équilibrage de charge). Plus de 700 utilisateurs externes et 300 utilisateurs internes ont accès au portail.

## DE NOUVELLES OPPORTUNITES DE COLLABORATION

Herman Miller a récemment étendu le portail pour permettre aux fournisseurs de visualiser les dessins du bureau d'études.

« Nous concevons des produits extrêmement sophistiqués », précise monsieur Brunsting. « La solution SAP nous permet désormais de partager les dessins du bureau d'études avec nos fournisseurs ».

Les futurs projets d'Herman Miller autour du portail englobent la mise en place d'un système collaboratif de détermination des prix adapté au workflow. La société souhaite également utiliser le portail afin de communiquer directement avec les systèmes d'information des fournisseurs et obtenir ainsi des informations sur les niveaux de stocks de ces derniers. Par ailleurs, Herman Miller sous-traite certaines de ses lignes de meubles de bureau : il envisage ainsi d'utiliser le portail pour transmettre les données des commandes clients relatives à ces lignes directement aux fournisseurs et recevoir de ces derniers les confirmations d'expédition en vue de la facturation au client.

« Nous envisageons davantage l'utilisation du portail sous l'angle de la collaboration, et non dans le but d'une simple mise à disposition des données », indique Monsieur Brunsting. « De cette manière, nous pouvons renforcer les relations avec nos partenaires. Nos fournisseurs peuvent constater qu'Herman Miller tient vraiment à développer et à faciliter le partenariat afin d'en assurer le succès ».

Herman Miller considère que SAP joue un rôle prépondérant dans cette initiative.

« Nous sommes très satisfaits de cette relation », déclare Monsieur Brunsting. « J'estime qu'Herman Miller et SAP ont mis en place un véritable partenariat. La société est très intéressée par nos réactions et nos remarques ; elle fait preuve d'une très grande réactivité à nos besoins. Je pense que SAP nous considère comme un client de premier ordre et s'assure que tous nos besoins sont satisfaits ».

Pour en savoir plus sur l'apport de SAP dans le domaine du e-business, visitez le site

[www.sap.com/solutions/entrepriseportals/](http://www.sap.com/solutions/entrepriseportals/).