

Smarter Commerce



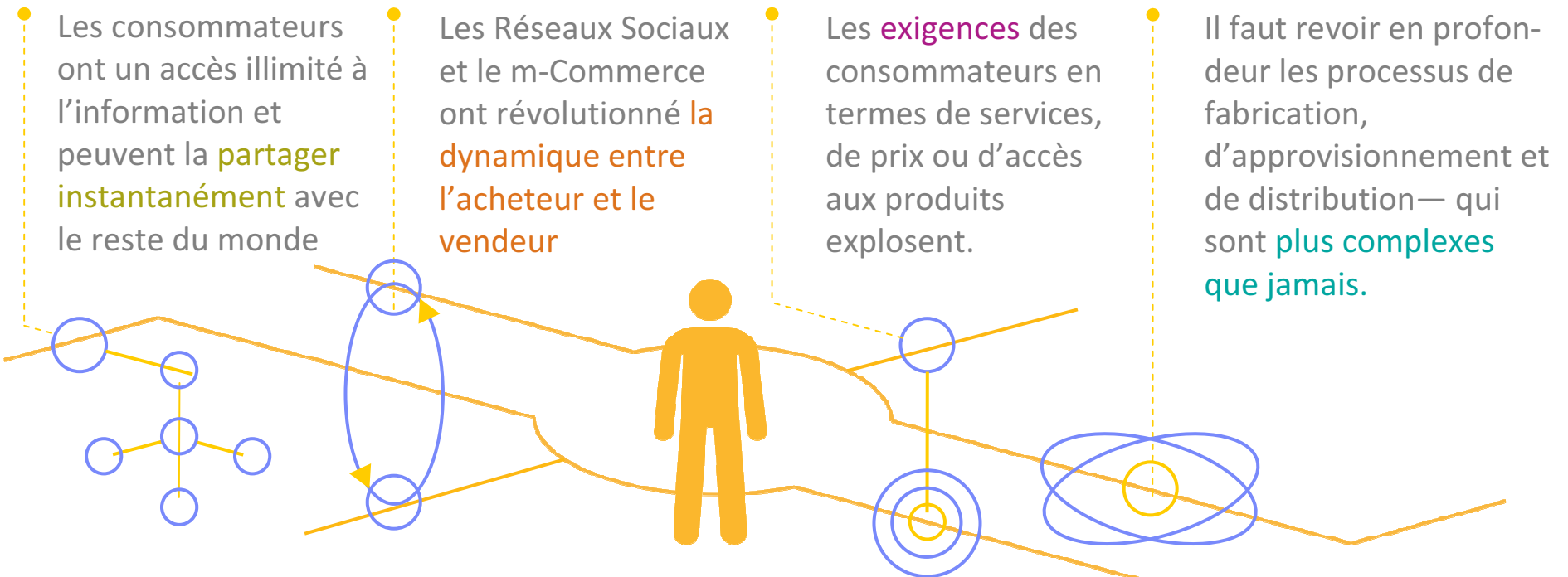
Smarter Commerce

*La Supply Chain du e-commerce
et du Cross-Canal*

*Peter Zimmermann
Eric Daubié*



Le Client prend le pouvoir => l'ère du Consomm'acteur



95 millions

Nombre de messages envoyés via Twitter chaque jour

75%

Pourcentage de personnes qui pensent que les marques ne disent pas la vérité dans leurs publicités

\$93 milliards

Manque à gagner induit par les occasions de vente manquées ou les ruptures de stock



BUY

Directeur
des achats

Achats et suivi des
approvisionnements
en produits, compo-
sants et matières
premières



SERVICE

Directeur
Relation
Clients

Apporter le niveau
de service attendu
sur tous les canaux
d'interaction clients



MARKET

Directeur
Marketing

Communications ciblées
et personnalisées sur
tous les points
d'interaction clients



SELL

Directeur
Commercial
& Opérations

Vendre et délivrer
produits et services
au travers de tous les
canaux de vente et
d'approvisionnement





BUY

Directeur
des achats

Achats et suivi des
approvisionnements
en produits, compo-
sants et matières
premières

Une nouvelle approche des approvisionnements

IBM Sterling Commerce

- Warehouse Management
- Transportation Mngt
- Visibilité Supply Chain
- Intégration BtoB

IBM iLog Supply Chain Optimization

- Product Optimization
- Inventory Optimization

IBM Cognos

- Business Analytics & Optimization

- ✓ **Automatisation** des transactions avec les fournisseurs et les transporteurs
- ✓ **Vue consolidée** et unique sur tous les stocks
- ✓ Optimisation et aide à la **décision**
- ✓ Gestion des processus complexes de **stockage** et de **transport** entre fournisseurs et transporteurs



IBM Sterling Commerce

- Livraison et planification
- Logistique inverse

IBM Unica

- Messages et notifications

IBM Case Manager

- Case Management

IBM WebSphere Business Rules

- Gestion des règles

IBM Cognos

- Business Analytics & Optimization



SERVICE
Directeur
Relation
Clients

**Apporter le niveau
de service attendu
sur tous les canaux
d'interaction clients**

Un niveau adapté de service après-vente

- ✓ Améliorer **l'expérience client** jusqu'au bout de la chaîne de valeur
- ✓ **S'adapter** au comportements client
- ✓ **Anticiper** les problèmes de service client
- ✓ Gérer le **dossier client**



Quelques concepts de Cross Canalité

	Satisfaction clients	Dévtpt des ventes	Efficacité opérationnelle
Click and collect	x		-
Livraison Directe Fournisseur			x
Web pour générer trafic en magasin		x	
Retour multi canal	x		x
Save the Sale	x	x	x
Linéaire infini	x	x	x
Disponibilité globale et promesse	x	x	x

Indicateurs clés

CLIENTS

Searchandising
Cerner ce qui se passe lors de la recherche

VENTES

Chiffre d'affaires supplémentaire tiré des ventes additionnelles du cross-canal
Conversion online
Taille moyenne des transaction online

OPÉRATIONS

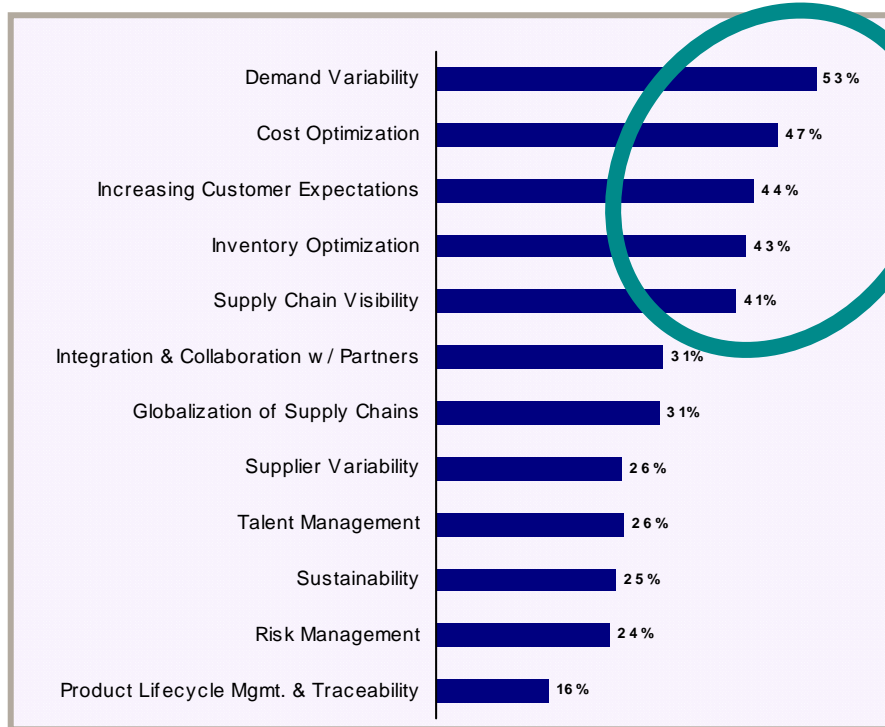
Niveau des stocks
Rupture de stocks
Coûts des stocks
Délais des livraison

FINANCE

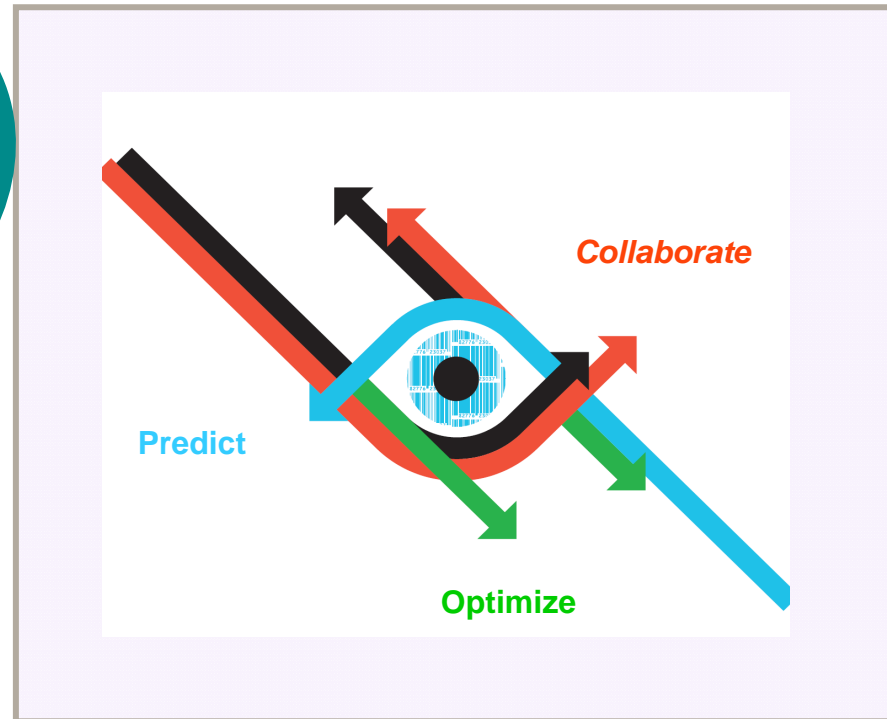
Rentabilité des programmes de fidélisation
Coûts systèmes informatiques

The results of IBM's recent market research

Complexity and Challenges



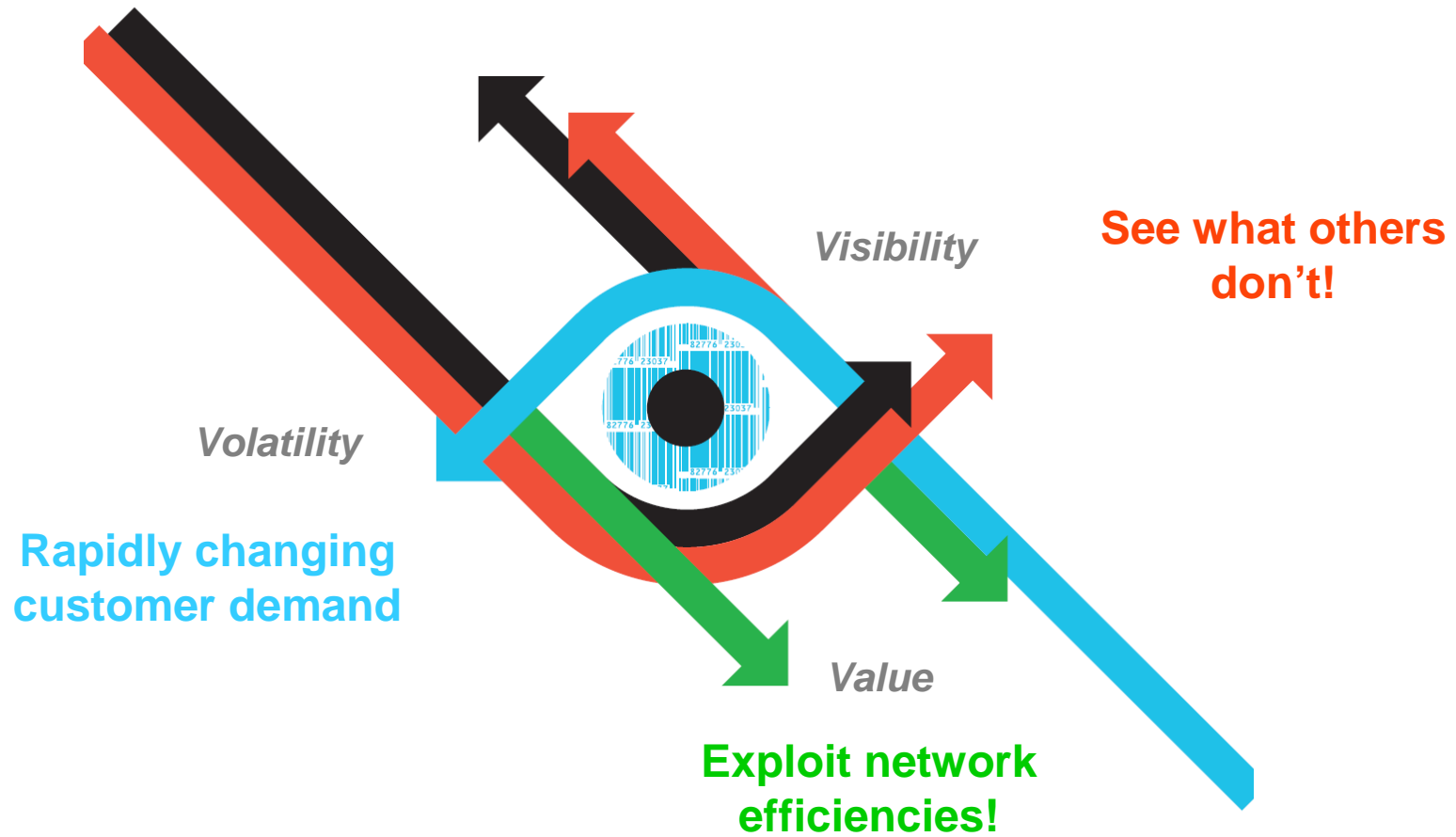
New Rules for a New Decade



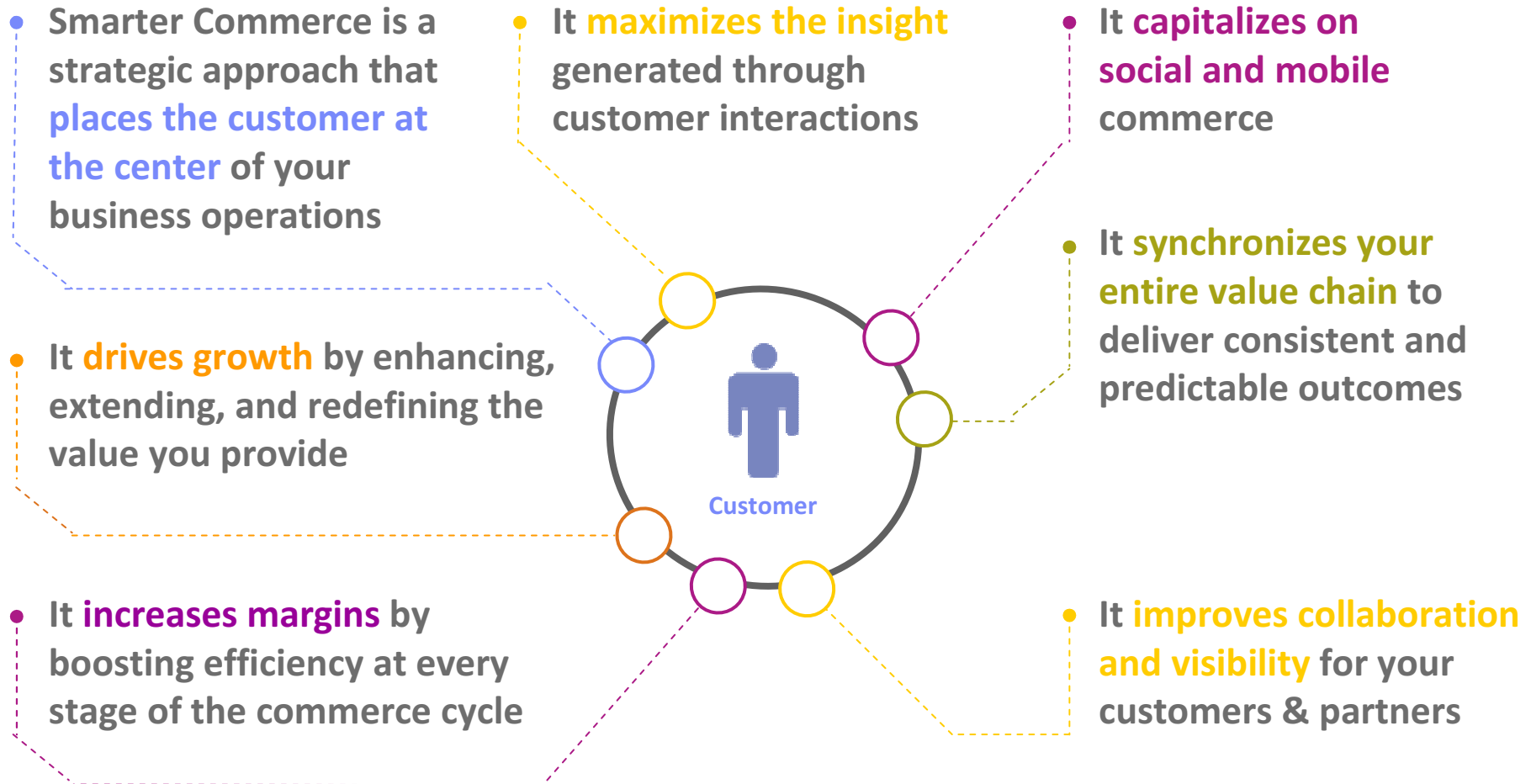
Volatility, Visibility, Value

**According to our extensive study of 664 Supply Chain Executives,
29 countries, 31 industries**

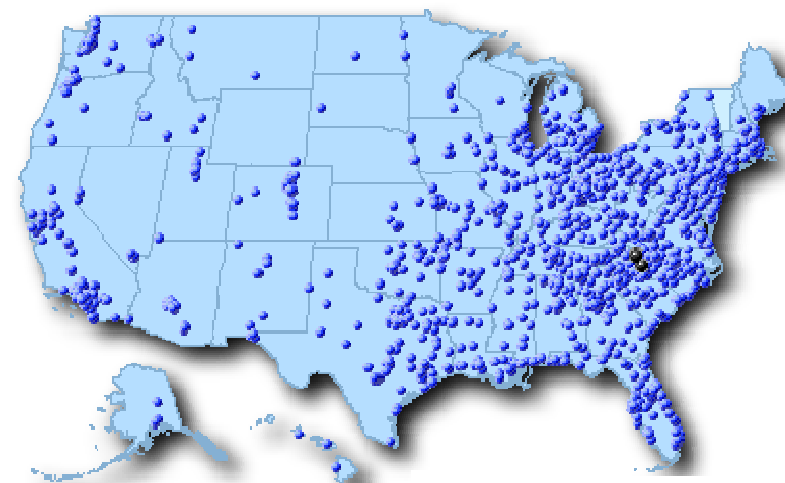
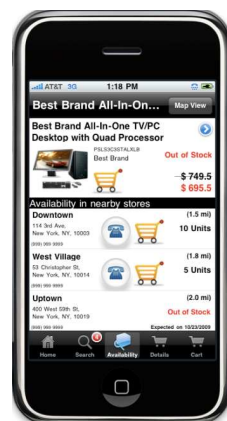
New conditions in supply chain management



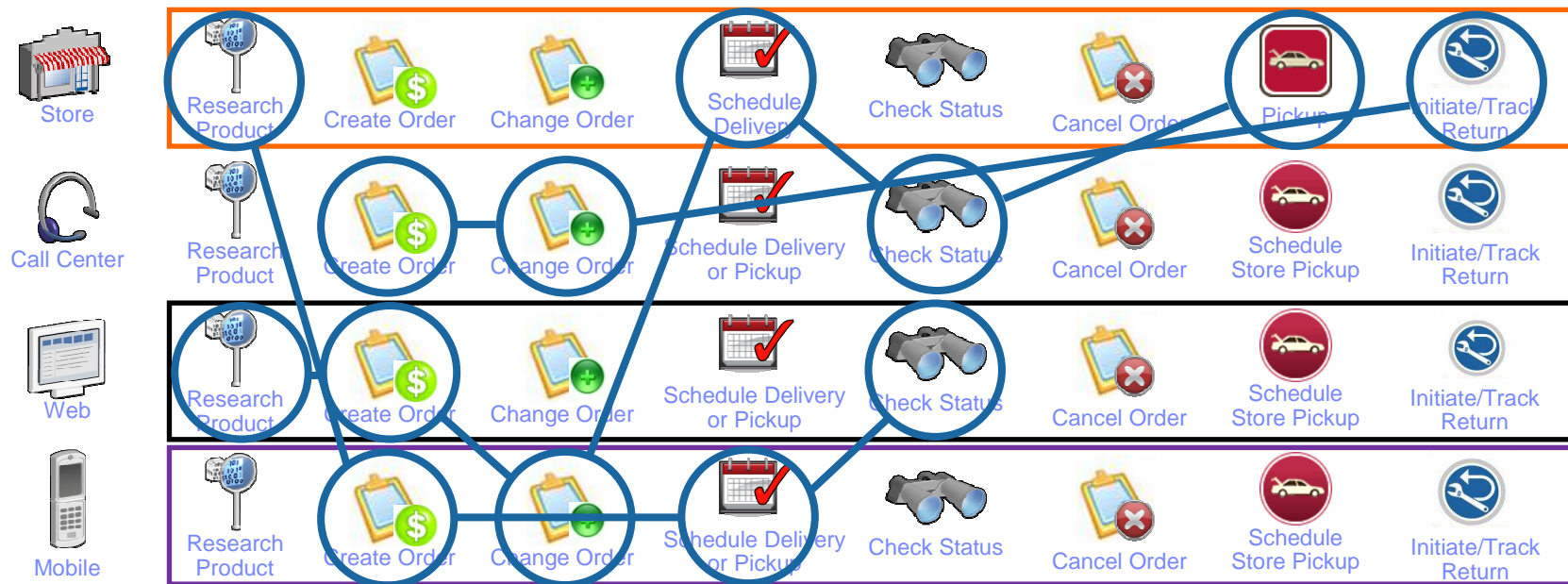
At IBM we call the path forward: **Smarter Commerce**



Le client d'aujourd'hui ne voit qu'une seule marque



Les interactions entre la marque et le client sont multiples et interdépendantes



La Visibilité sur la Supply Chain est Vitale

=> promesse



Source: IBM Chief Supply Chain Officer Study; 400 executives, 25 countries, 29 industries

Visibilité

- Relier des systèmes et des intervenants disparates
- Identifier les goulots d'étranglement

Volatilité

- Analyser et prévoir les tendances
- Réponse optimale à des conditions changeantes

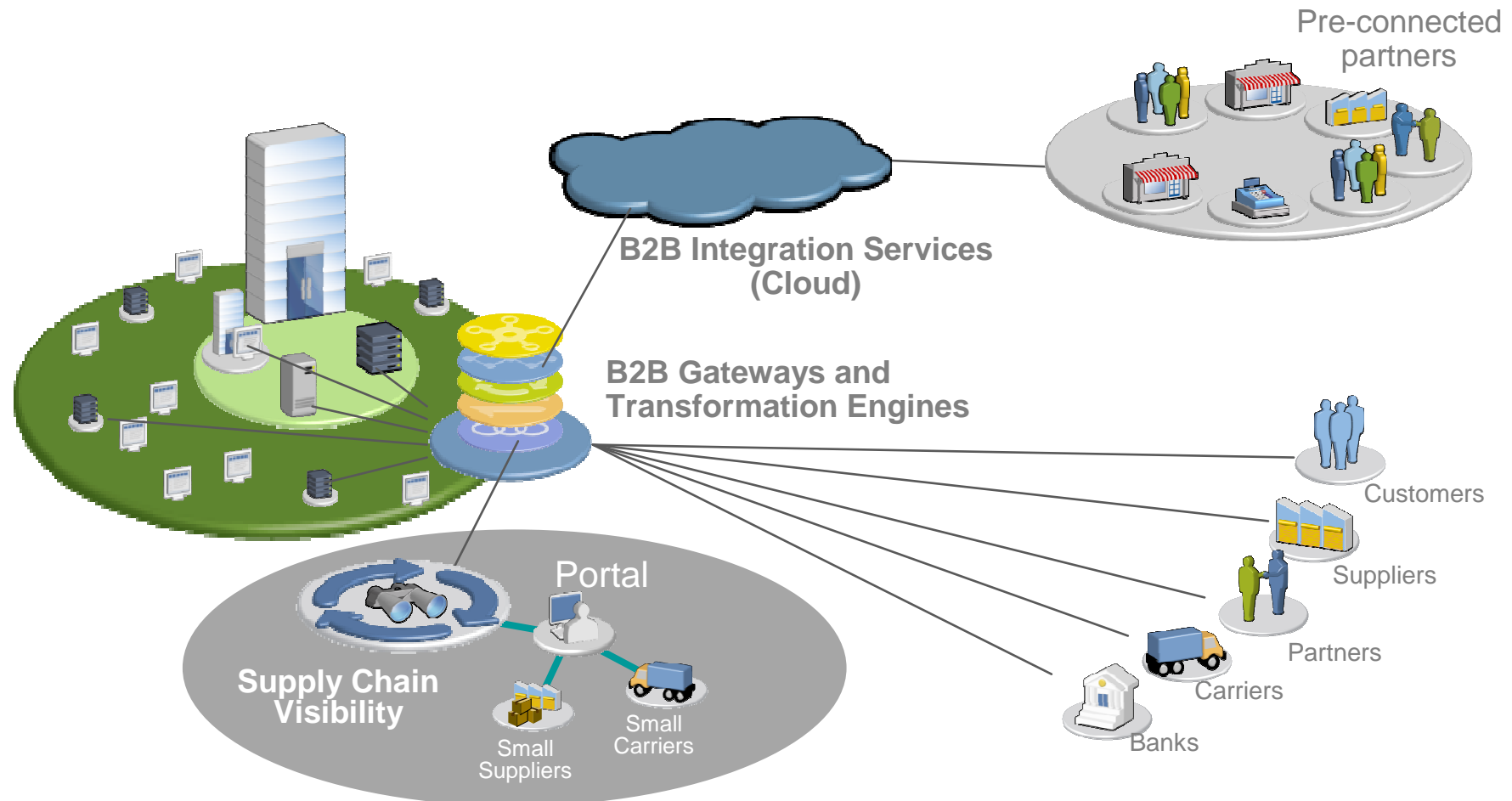
Valeur

- Réduire les stocks
- Améliorer la Satisfaction Client

* Percentage of Supply Chain Leaders who report this challenge impacts their supply chains to a significant or very significant extent.

Visibilité

Relier des systèmes et des intervenants disparates

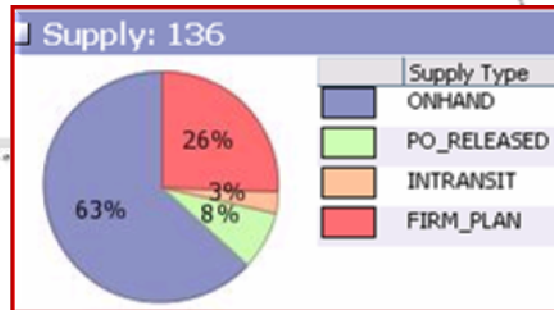


Visibility

Maitriser les stocks cross-canaux



Inventory Availability



The screenshot shows the 'ATP Options' dialog box. It displays two options for fulfillment:

Option #	Ship Node	Ship Date	Delivery Date	Mode (Priority)	Quantity
Option # 1	KNIGHT OPTICAL LA	04/16/2003	04/16/2003	4.00	1
Option # 2	LABSPHERE SLC	04/16/2003	04/16/2003	5.00	1

Alternate Locations

Detailed view of the ATP Options table, highlighting the alternate locations:

- Option # 1:** Ship Node KNIGHT OPTICAL LA
- Option # 2:** Ship Node LABSPHERE SLC

Visibilité

Identifier les goulots d'étranglement

Replenishment

Procurement

TMS

WMS

ERP/ Financial

Plan Supply

Purchase Order

PO Commit

ASN

Shipment Status

Receipt

Invoice

Payment

Sterling On Demand Application Welcome, SCVTest User | [SCN Home](#) | [SCV Home](#) | [SCN Support](#) | [Help](#) | [Logout](#)

An AT&T Company

Alerts ▾ | Reports ▾ | Inbound ▾ | Administration ▾

Dashboard Related Tasks → [Configure Customer Dashboard Preferences](#)

Alert List ▾

Alert Type	Total Alerts	My Alerts
Watch List Added Non-Managed	103	0
3-No Yard Date Managed	400	0
3-Put-Away >48hr- Managed	152	0
1-Shipment Over Managed	38	0
2-Excessive Ship Time At Crossdock 2	58	0
3-Yard Not-Recd Non Managed	999	0

Alert Chart ▾

Order List ▾

Order #	Order Date	Latest Milestone
06222614E3300	06/22/2009	Created
06222615H0200	06/22/2009	Created
06222333L1000	06/22/2009	Created
06222479L0200	06/22/2009	Created
06222179L0200	06/22/2009	Created

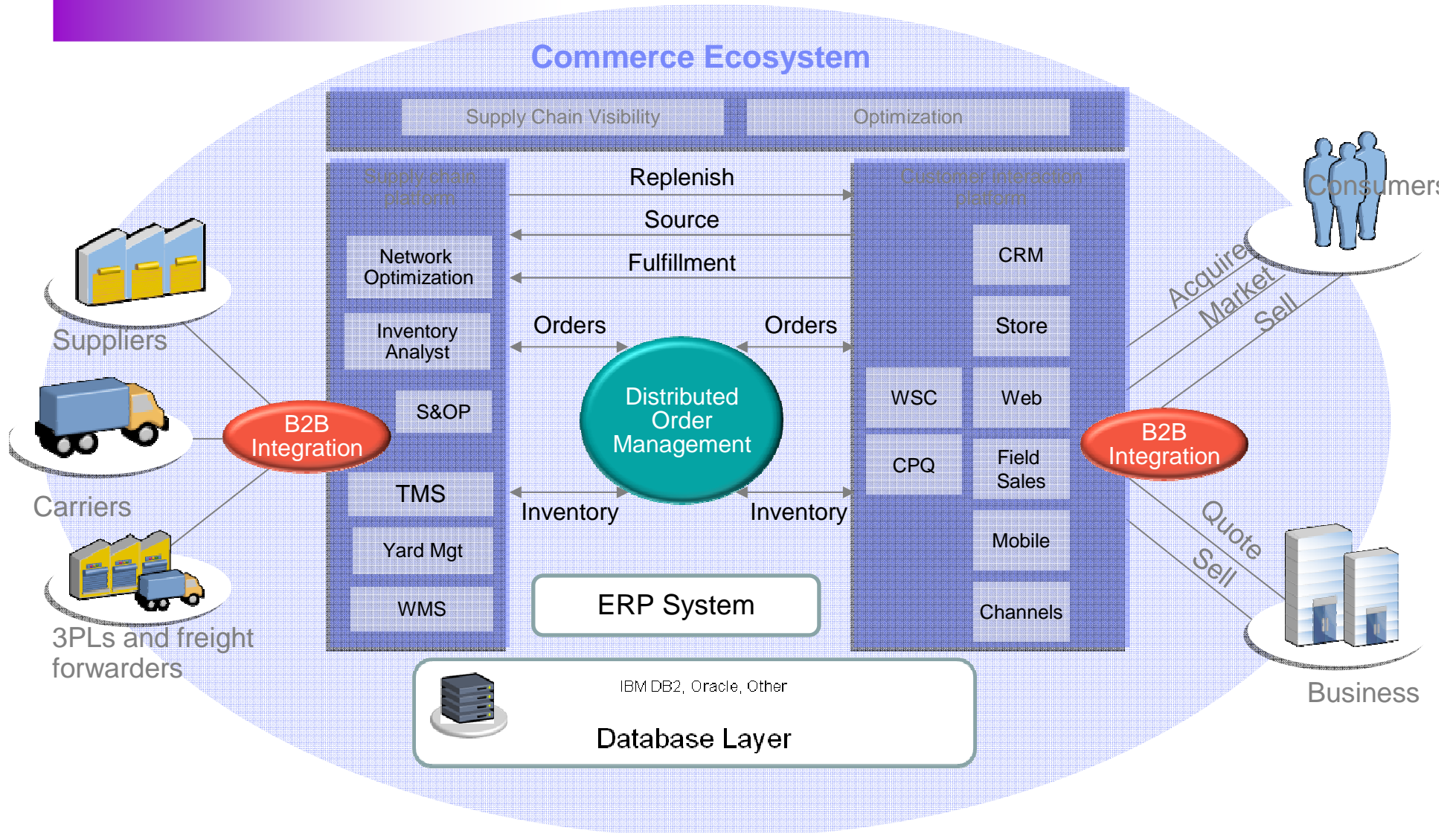
Order #

ASN Timeliness ▾

View detailed report as HTML CSV

Visibilité

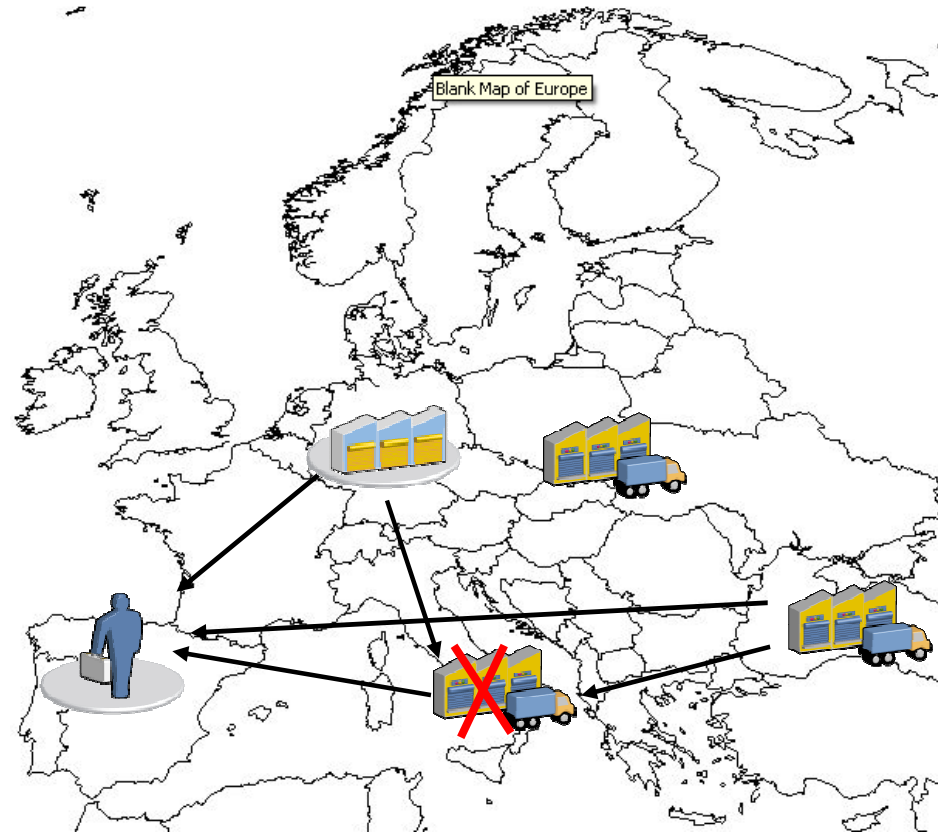
Visibilité de bout en bout



Volatilitéé

Sourcing intelligent

- Source from:
 - Multiple locations
 - Drop ship from partners
 - Service partners
- Source By
 - Priority
 - Geographical location
 - Inventory cost
 - Handling cost
 - Transportation cost
 - Reduced no. of shipments



Volatilité

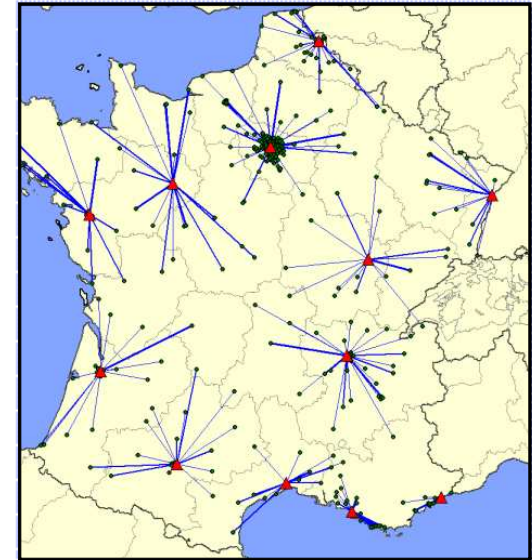
Optimisation du réseaux logistique

Network design and planning

- Optimize location, territories, WH sizing, plants, and lines
- Where products should be made
- Optimize the network carbon footprint

Strategic inventory optimization

- Push/Pull buffer locations
- Analyze inventory policies
- Determine flow considering inventory and transportation costs & modes

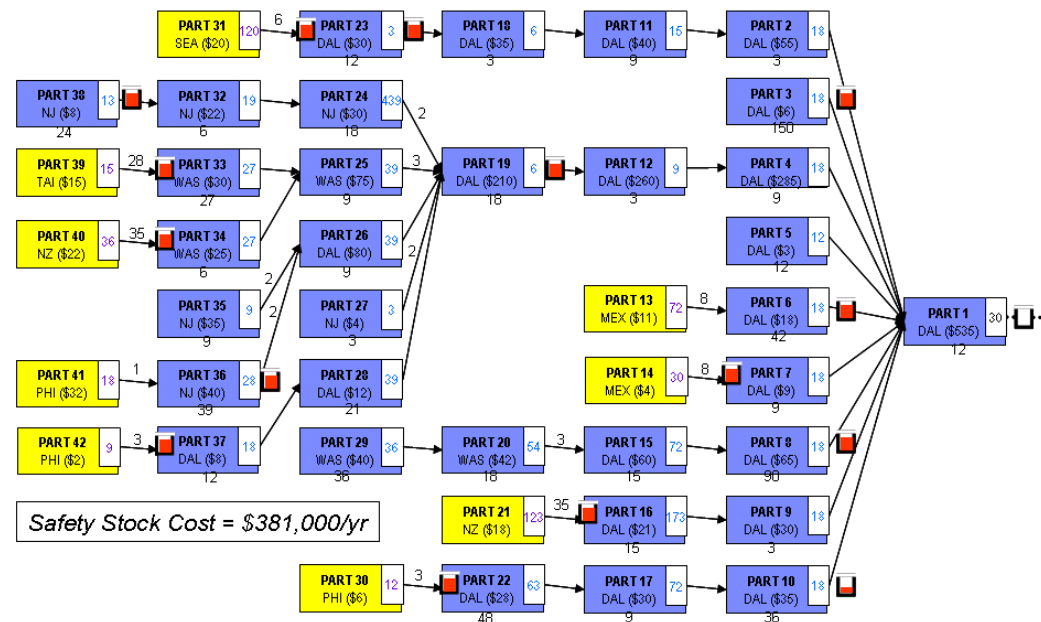


Volatilité

Optimisation des stocks

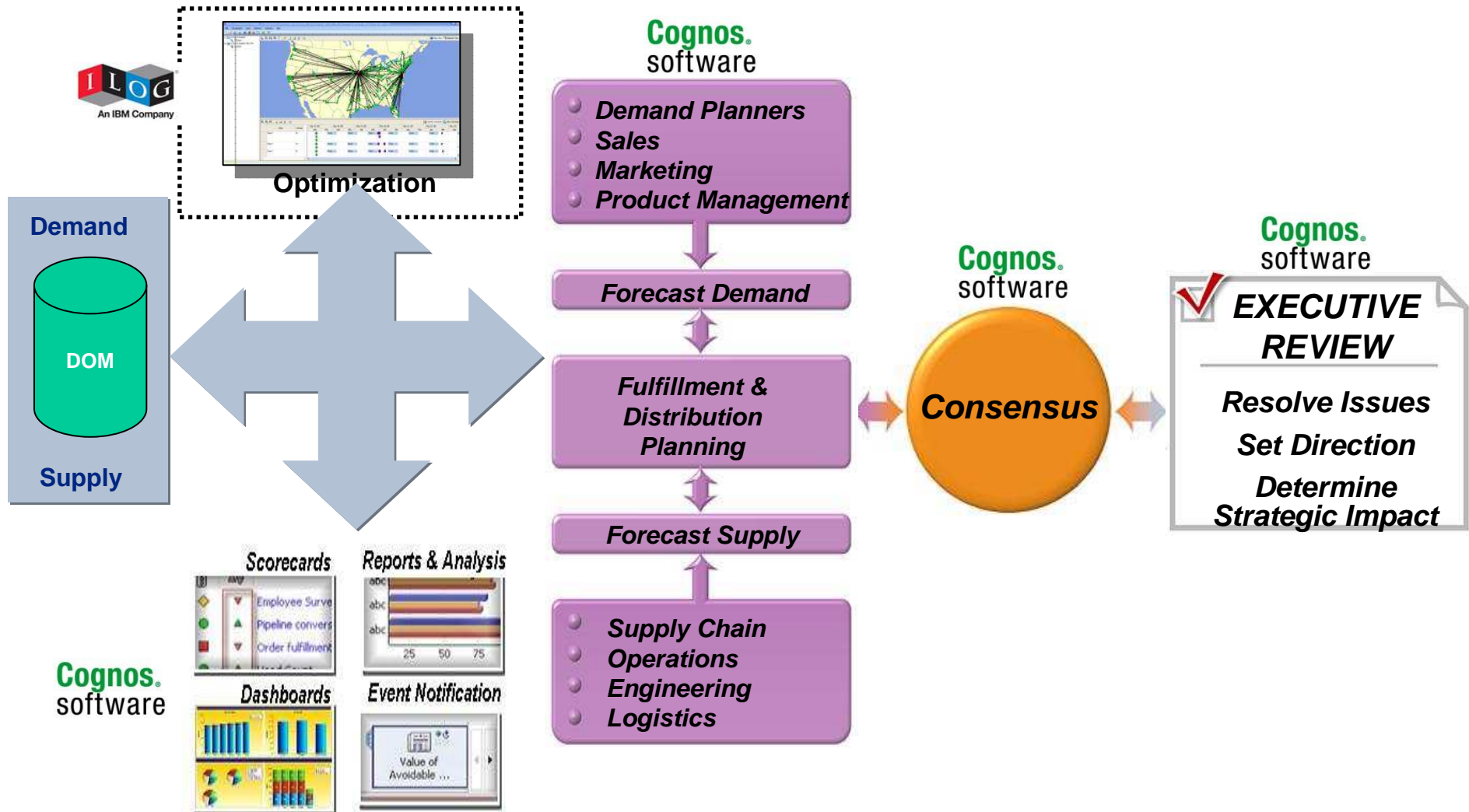
Strategic multi-echelon inventory optimization

- determine strategic shifts in your inventory policies and practices.



Volatilitéé

Sales & Operations planning



Valeur

- ✓ **Pour 85%** amélioration de la satisfaction client du fait d'un information produit et prix cohérente et à jour sur tous les canaux
- ✓ **Pour 40%** profitabilité des ventes eCommerce en hausse de 2 à 5 %
- ✓ **Pour 29%** amélioration de 5-10% du coût lié aux stocks

Valeur

Quelques références clients



CSX Transportation

Seamlessly orchestrated global supply chain, improving partner on-boarding from two days to ten minutes



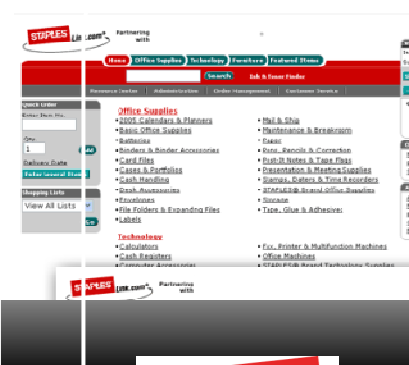
Crocs

Cross-channel order and inventory awareness improved efficiency and fill rate on web orders to nearly 100 percent



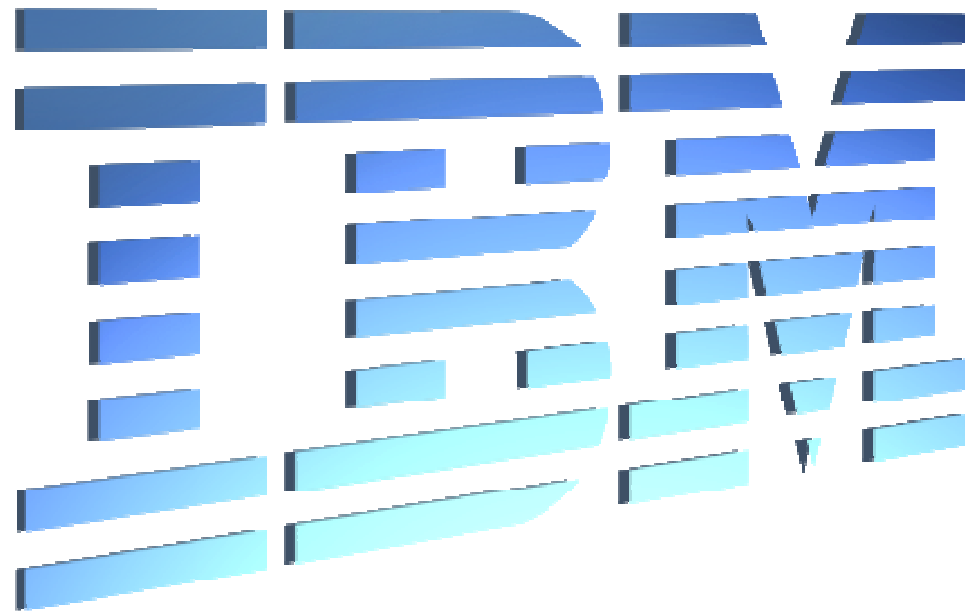
Irish Dairy Board

Using the most efficient and cost effective method to connect to trading partners, providing end-to-end visibility throughout the supply chain



Staples

Transformed the customer experience across all channels for over 10,000 B2C and B2B customers in 27 countries



Backup slides

Sterling Commerce Selling and Fulfillment

