



ÉTUDE DE CAS:

3M

INDUSTRIE:

Produits de bureau

PAYS:

Nouvelle-Zélande

SOLUTIONS B2BE:



EDI

EN UN COUP D'ŒIL

OBJECTIF ENTREPRISE

3M recherchait un partenaire pour gérer la connectivité EDI avec les clients afin de faciliter le traitement électronique des commandes clients et des factures.

BENEFICES ENTREPRISE

A la fin de la première année, 3M a 20% de la facturation et des bons de commande livrés électroniquement via B2BE.

3M et l'échange de données électroniques via B2BE

Il est devenu beaucoup plus simple de faire affaire avec 3M en Nouvelle-Zélande. Les huit divisions sont désormais en mesure de traiter les commandes et les factures par voie électronique à l'aide du service de messagerie tiers de B2BE.

Pour établir une relation sans problème avec un courtier de messagerie tiers et convaincre les partenaires de la chaîne d'approvisionnement des avantages du commerce électronique, il est essentiel de bien qualifier vos propres processus d'affaires internes.

3M a comparé les offres pendant un certain temps avant de décider d'un partenaire pour l'aider à traiter les commandes et les factures par voie électronique, mais après réflexion, cela aurait pris plus de temps pour résoudre ses problèmes avant de s'engager.

La définition précise des systèmes et des stratégies internes permet d'éviter les erreurs et de décevoir les clients. "Si on recommençait, j'attendrais un moment. Les 12 premiers clients ont été assez pénibles", explique Darryl Stewart, spécialiste du développement des affaires électroniques chez 3M.

"Nous avons dû repenser nos processus et nos systèmes de tarification, car le système ne pouvait pas gérer les promotions spéciales, les tarifs basés sur la quantité ou sur la date ou d'autres offres spéciales. Nous avons perdu une partie de notre crédibilité dans le bon traitement de nos commandes, et nous avons donc décidé de renforcer nos plateformes internes."

Toutefois, M. Stewart affirme que 3M a dépassé le stade difficile et s'engage maintenant pleinement à échanger des documents électroniques par l'intermédiaire de son partenaire B2BE (anciennement ECN en Nouvelle-Zélande). "Il y a un an, il y avait une réticence à commercer électroniquement, maintenant les gens sont beaucoup plus informés et réceptifs et veulent parler."

Une entreprise qui travaille avec une seule gamme de produits et un seul canal de traduction de documents par l'intermédiaire d'un centre interne ou externe trouverait cela assez simple. Pour 3M, avec huit entreprises différentes couvrant 8000 produits et un canal de distribution diversifié, une planification minutieuse et un développement interne ont été nécessaires.

Tout type de fichier vers n'importe quel type de format

Les commandes des clients doivent être converties dans un format lisible par le système ERP interne de 3M, un IBM MQ Series fonctionnant sur un AS/400, puis les factures et les accusés de réception doivent être retournés.

"Si nos clients peuvent produire

un fichier dans n'importe quel format et l'envoyer à B2BE, alors B2BE mettra en place les programmes de traduction et le transférera dans notre format. Cela fonctionne aussi dans le sens inverse pour notre facturation. Certains systèmes ERP envoient des fax, on fait alors en sorte qu'ils produisent un fichier qui est envoyé par email à B2BE qui le convertit pour nous", dit M. Stewart.

3M

La gamme du catalogue 3M comprend des produits de bureau tels que des blocs post-it et du ruban adhésif, des produits médicaux et pharmaceutiques tels que des masques et des analgésiques, des graphiques commerciaux comme ceux sur le côté des autobus, des masques de santé et de sécurité, des panneaux de signalisation réfléchissants, des produits automobiles et marins, des articles de bricolage, y compris du papier de verre et des produits électriques spécialisés.

À ce jour, 20 pour cent des factures et des bons de commande sont livrés par voie électronique via B2BE, et d'ici la fin de l'année, 3M espère que ce chiffre atteindra 60 pour cent. Il y a encore quelques ajustements à faire car 15 % des documents ont encore des exceptions, qui doivent être traitées manuellement. Cependant, cela s'améliore et libère le personnel du service client qui n'a plus à ressaisir les données pour jouer un rôle plus « orienté client ».

Les petits clients sont encouragés à utiliser le catalogue sur le site Web de 3M, conçu en interne et hébergé au Canada, qui s'intègre à ses systèmes.

Selon Andrew Carmody, chef de l'exploitation de B2BE, une partie du service consiste à offrir des conseils sur la façon de faire fonctionner efficacement les systèmes de base afin que tous les partenaires de la transaction en bénéficient. "Souvent, des choses comme les codes fournisseur peuvent être incompatibles et cela doit être ajusté pour que les deux parties puissent envoyer et recevoir l'information et agir en conséquence."

Suivi et traçage

B2BE se considère comme un «fournisseur de messages et de services», garantissant que les messages passent de A à B et offrant une visibilité via un portail web afin que les clients puissent suivre et retracer où se trouvent les commandes dans le système. Les services peuvent être fournis par un logiciel autonome, mais B2BE élimine une grande partie de cette complexité de l'équation pour les entreprises qui traitent avec de nombreuses gammes de produits et de nombreux partenaires de la chaîne d'approvisionnement par l'intermédiaire de sa plateforme d'échange.

B2BE NZ a un large éventail de clients, y compris les entreprises de fournitures pour le bâtiment Carters, ITM, MasterTrade et Plumbing World. Son principal client est la douane néo-zélandaise, qui comprend des transitaires, des agents des douanes et les secteurs de la logistique du transport tels que les compagnies maritimes et TranzRail. Pour bon nombre de ces organisations, le B2BE est un maillon clé de la distribution du côté de la chaîne d'approvisionnement.

Ses services s'adressent également aux petites entreprises qui ne peuvent pas intégrer leurs commandes dans

"Il y a un an, il y avait une réticence à commercer électroniquement, maintenant les gens sont beaucoup plus informés et réceptifs et veulent parler,"

Darryl Stewart, spécialiste du développement des affaires électroniques 3M

Sa base de données basée sur des règles permet d'interfacer n'importe quelle structure vers n'importe quelle autre, que ce soit EDI ou XML. "Nous gérons un grand nombre entrants de différents formats et de structures, et en fonction des règles, nous les transformons en quelque chose d'autre."

leurs systèmes ERP ou back-end, ou qui n'en ont pas non plus. Les utilisateurs peuvent simplement se connecter et récupérer des commandes, envoyer une facture ou un accusé de réception de commande. Elle envoie des factures à quelques centaines de ses clients et, par défaut, traite avec environ 800 de ses clients.