

## **Mobilité et collaboration : Les nouveaux enjeux de la Supply Chain**

**La mobilité et la connectivité sont les bases des solutions  
de Demand and Supply Chain Planning (DSCP) de QAD DynaSys**

*Paris, le 23/06/2020-* Dans les Supply Chains modernes, la coopération n'est plus freinée par les obstacles classiques tels que frontières, fuseaux horaires et langues. Avec les réseaux sociaux et la mondialisation de la communication, le monde s'est horizontalisé, et les acteurs d'un processus collaboratif peuvent se trouver n'importe où à la surface du globe ou bien ne pas faire partie de la même entreprise. Tout comme la plupart des autres aspects de notre vie quotidienne, les Supply Chains sont de plus en plus connectées et internationalisées. L'Internet des objets (IoT) apporte une connectivité en temps réel à des milliards d'appareils dans le monde. Cela a débouché sur des Supply Chains associées en mesure de visualiser les flux de demande et d'offre en temps réel circulant à travers les pays, les entreprises, les industries et les langues.

Mais dans ce cas, sommes-nous maintenant riches en données et pauvres en informations ?

### **Quels sont les enjeux d'une Supply Chain mobile et collaborative ?**

La révolution des Supply Chains connectées ne s'est pas obligatoirement traduite par des Supply Chains plus coopératives. La connectivité a apporté des masses de points de données supplémentaires auxquelles seule l'interprétation peut donner un sens. Il est vrai que, grâce à elles, les entreprises peuvent probablement prendre des décisions plus éclairées, mais, invariablement, il faut plus d'efforts et de technologie pour les maîtriser.

Et l'équation ne se résume pas uniquement à avoir des données connectées. Car si on ne peut nier que les données facilitent de meilleures décisions, que se passe-t-il ensuite ? Pour exploiter des données connectées, il faut exécuter des décisions connectées. C'est à dire des décisions qui ont un impact sur les parties prenantes à travers les entités, les zones géographiques et même les Supply Chains. Les fenêtres de prise de décision doivent être connectées. Cela se vérifie en particulier lors de l'exécution de l'analyse d'hypothèses d'un bout à l'autre de la Supply Chain. La collaboration doit intervenir à l'intérieur d'une fenêtre de prise de décision.

### **Les stratégies de la supply chain passent du modèle « Inside-Out » au modèle « Outside-In »**

Il y a longtemps que l'on enseigne dans les écoles de commerce le passage des stratégies commerciales Inside-Out (axées sur les capacités) aux stratégies commerciales Outside-In (axées sur la valeur client). Or cela s'applique également à la stratégie de la Supply Chain.

*Inside-out : Classique, insulaire*

La collaboration traditionnelle en matière de Supply Chain se déroulait entre les quatre murs d'une même entreprise et souvent dans un seul endroit. Le plan de la Supply Chain se basait sur des données générées au sein de l'entreprise, normalement sans qu'il soit question de les partager en externe. La communication était d'ordre prescriptif et structurée par des réunions périodiques. Ce modèle reste répandu chez ceux qui n'ont pas encore entamé une stratégie de numérisation. Étant donné que les données, les processus et les personnes existent uniquement au sein de l'entreprise qui regarde vers l'extérieur, on l'appelle souvent le modèle Inside-Out.

*Outside-in : Tourné vers le client*

Les Supply Chains du modèle Outside-In n'ont rien à voir avec des chaînes, elles sont un réseau de relations. Chaque nœud du réseau est un point de demande, d'approvisionnement ou de capacité connue ou prévisionnelle. Les nœuds ne sont pas linéaires. Les modèles de Supply Chain modernes savent que la demande ne trouve pas son origine entre les quatre murs d'une entreprise, mais provient d'un marché, de clients et de consommateurs.

La modélisation de la Supply Chain Outside-In étudie la Supply Chain complète en mode holistique, dont un fabricant n'est qu'un nœud parmi d'autres. La communication est déstructurée en temps réel, il n'y a pas de réunions périodiques. Les techniques utilisées pour la collaboration sont souvent de celles à qui on souscrit et non pas qu'on prescrit.

### **Socialisation de la Supply Chain collaborative**

Si l'on veut tirer le meilleur parti d'une Supply Chain connectée, les parties prenantes et les processus de planification doivent être orchestrés tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Dans un monde où règnent les réseaux sociaux, connecter les personnes entre elle ne devrait pas poser de grandes difficultés. Cependant, comment organiser la transition d'un chat Facebook collaboratif à l'atténuation d'un risque couru par une Supply Chain ou l'exploitation d'une opportunité de demande via une Supply Chain multi-entreprise ?

Étonnamment, cela ne fait pas tant de différence. Deux étapes majeures scandent la collaboration en matière de Supply Chain multi-entreprise. Tout d'abord, il faut admettre que la planification de la Supply Chain ne se limite plus aux chiffres. Elle doit prendre en compte l'intelligence qualitative de la même manière qu'elle prend en compte l'intelligence quantitative.

La deuxième étape consiste à décider de la suite des événements. Toutes les données doivent avoir une vie et un rôle dans un processus métier. De nouvelles données qualitatives (une question, une idée, une hypothèse) donneront vie à un fil conducteur de communication. Un peu comme pour les réseaux sociaux, le fil de discussion doit être partagé avec les parties prenantes concernées.

Permettre des communications en temps réel avec les parties prenantes internes et externes à l'entreprise au moment de la prise de décision va conférer une valeur considérable aux planificateurs, eux qui ont accès à un nouvel éventail d'actions de planification potentielles qui ne seraient pas autrement possibles. À l'avenir, toutefois, l'apprentissage automatique (machine learning) et les techniques prédictives endosseront la plupart des efforts répétitifs visant à résoudre les exceptions de planification sur l'horizon court terme. Cette automatisation redéfinira le rôle de la planification

Les planificateurs de la Supply Chain du futur feront la pluie et le beau temps dans le monde analytique. Leur portée collaborative transcendera la définition contemporaine d'une Supply Chain. Les planificateurs de la Supply Chain et, par extension, la technologie se focaliseront sur l'analyse des scénarios métiers et l'exécution des transformations opérationnelles.

### **La mobilité...**

En 2020, la planète comptait 7.7 milliards de personnes. Parmi elles, plus de 5,1 milliards possèdent un téléphone portable. Pour un fournisseur de solutions logicielles d'entreprise, passer d'une solution de bureau à une solution mobile ne consiste pas à se demander quelle est la meilleure façon de déployer la technologie. Il s'agit de réorganiser l'intégralité de son offre produits pour aborder un segment de marché complètement différent.

Dans la Supply Chain collaborative, la technologie d'entreprise doit tirer parti des appareils mobiles pour survivre. Qu'est-ce que cela signifie dans le cadre de la solution de planification de la Supply Chain ? Le planificateur peut se connecter en toute sécurité avec son empreinte digitale; il peut recevoir des notifications triées par gravité avec alertes sonores, vibrations ou messages ; il peut utiliser la caméra pour scanner un code à barres et obtenir une identification immédiate du colis et une mise à jour de son emplacement.

### **La mobilité et les réseaux sociaux... Deux technologies fusionnées !**

La génération Z, ceux et celles nés entre 1990 et le début des années 2000, évolue maintenant vers des fonctions de gestion qui influencent les choix technologiques de leur entreprise. Cette génération ne clique plus, elle balaye. C'est la génération du « tout en temps réel ». C'est la génération de la connectivité perpétuelle. Et ils ne voient aucune raison pour que l'expérience de planification de la Supply Chain soit différente. Leur expérience utilisateur doit être intuitive, intelligente, réactive, sociale et « toujours sur la brèche ».

### **La conclusion de QAD DynaSys**

Les Supply Chains connectées proliféreront à mesure que davantage d'appareils, de systèmes et de personnes connectés partageront les données de la Supply Chain. À terme, un ou plusieurs écosystèmes numériques transcenderont les entités juridiques et les pays. Ce type d'écosystème sera essentiel pour connecter les Supply Chains Outside-In aux sources d'approvisionnement et de demande. Ce cadre favorisera davantage de coordination et de coopération entre les acteurs de la Supply Chain.

En 2012, McKinsey a inventé le terme de « matière noire » organisationnelle. À l'époque, l'expression se rapportait aux précieuses informations des parties prenantes stockées dans des e-mails ou d'autres supports difficiles d'accès. En 2020 nous voyons que les volumes et la qualité de la matière noire ont augmenté avec la prolifération des communications électroniques. La collaboration sociale de la Supply Chain offre la possibilité d'éclairer brillamment cet atout précieux et de l'exploiter pour parvenir à une prise de décision factuelle plus rapide et intelligente.