

Quel avenir pour la supply chain ?

Par Raphaël Savy, Vice-Président France et Europe du Sud d'Alteryx

L'année 2020 nous a montré que rien n'est certain dans la supply chain (et dans le monde en général). Elle nous a cependant appris (ou forcé) à réévaluer et à adapter tous les canaux d'opérations afin de pouvoir suivre le rythme de la demande. Une chose est sûre, les organisations qui auront adopté l'automatisation analytique se démarqueront de la concurrence et connaîtront une véritable transformation numérique à l'avenir. Voici les neuf principales prévisions supply chain pour 2021 :

1. Une double chaîne d'approvisionnement au niveau mondial et régional

Les acteurs de la supply chain sont conscients des risques associés à une source unique et pourtant, lorsque le Covid-19 a frappé en fin 2019, nous avons vu, et continuons de voir, un impact important. C'est pourquoi de nombreuses entreprises regrettent aujourd'hui leur dépendance à un fournisseur unique, car les options sont limitées pour de nombreux produits qu'elles achètent. La plupart des concepteurs et des acheteurs se concentrent sur la réduction des coûts, cependant, les responsables de la supply chain se rendent rapidement compte que les coûts ne sont pas simplement liés au produit, mais également à celui du service.

Alors que nous continuons de faire de notre mieux pour satisfaire la demande des clients, envisager l'ajout d'une supply chain régionale semble logique. A première vue, le produit peut coûter cher, mais si l'on prend en considération les coûts logistiques et le coût de service, sans parler de la satisfaction du client, cette solution peut avoir des avantages stratégiques et changer la donne. De plus, les cycles de vie des produits continuent de diminuer, ce qui exige des délais de livraison plus courts.

2. Le « micro-fulfillment » permettra d'atteindre le dernier kilomètre

42% des entreprises externalisent actuellement leur distribution et leur logistique

Alors que la supply chain est perturbée et que la demande en ligne s'intensifie, les entreprises s'efforcent de trouver des solutions pour faire parvenir les articles aux clients rapidement et à un coût aussi réduit que possible. La solution ici est le « micro-fulfillment », c'est-à-dire un modèle hybride utilisant ou externalisant des installations plus petites et beaucoup plus proches des consommateurs. Le micro-fulfillment se concentre sur le dernier kilomètre, qui peut être réalisé de nombreuses façons. Par exemple, les détaillants peuvent envisager la création de « Dark Stores » afin de convertir les biens immobiliers actuels en centres de distribution localisés pour la livraison et la collecte. D'autres peuvent adopter un modèle de franchise, grâce auquel les entreprises individuelles fournissent non seulement le dernier kilomètre logistique, mais aussi assemblent ou finalisent le produit localement. Cette

approche combine la technologie traditionnelle et l'automatisation et a pour but de rapprocher les articles des consommateurs pour une livraison ou une collecte plus rapide. De plus en plus d'industries et d'entreprises ont adopté la méthode du fulfillment, mais la mise en place de micro-fulfillment peut être coûteuse et difficile à gérer sans la bonne technologie.

L'adoption d'une plateforme analytique pour gagner en transparence, ainsi que pour gérer et automatiser le processus, sera donc un élément clé pour réussir.

3. L'automatisation des processus sera indispensable pour la transformation numérique

Selon une étude, les concepteurs passent par les mêmes étapes de calcul manuel chaque mois pour leur S&OP ; et les responsables des achats répètent environ 40% des mêmes tâches mois après mois, année après année. Il en va de même pour ceux qui participent à la construction des systèmes de logistique et d'exécution. Le problème ici est que la plupart des processus de la supply chain n'incluent pas d'analyses qui permettent d'apprendre et de retenir les connaissances et les expériences précédentes.

Pour obtenir ce type d'informations, des capacités d'Intelligence Artificielle et de Machine Learning plus avancées doivent être intégrées et centrées sur l'humain, d'autant plus que la plupart des professionnels de la supply chain ne sont pas des statisticiens ou des spécialistes des données. Aujourd'hui, dans un environnement qui change de façon continue, il est crucial d'accélérer l'automatisation des processus, ne serait-ce que pour suivre le rythme. Pour réaliser une transformation numérique efficace, les données et les processus de la supply chain doivent être automatisés, tout en améliorant les compétences des employés.

Cela permet à une organisation de corriger elle-même ses processus et de mieux comprendre les tendances et les modèles pour répondre à la demande globale.

4. L'intégration de la Blockchain pour plus de transparence

La transparence de la supply chain et le manque de détail dans les informations demeurent des préoccupations majeures pour la plupart des entreprises. Il n'est donc pas surprenant que de plus en plus d'entreprises cherchent à intégrer la Blockchain à leur supply chain. La Blockchain peut regrouper beaucoup d'informations dans un petit format et les recevoir à une fréquence élevée. Les transporteurs, les compagnies maritimes, les transitaires et autres prestataires de services logistiques peuvent utiliser cette technologie pour informer les entreprises et les clients sur le parcours du produit. La Blockchain offre également une protection inégalée de l'information, car la méthodologie de décentralisation de la technologie protège les données contre toute modification.

Les possibilités offertes par cette technologie sont illimitées, mais les responsables de la supply chain doivent apprendre comment la gérer avant de l'adopter.

5. L'intégration de l'IoT et de la robotique permettra d'améliorer la visibilité

De plus en plus d'entreprises mettent en œuvre des dispositifs IoT pour améliorer la visibilité de leur supply chain. Les véhicules de transport équipés de capteurs rendent possible le suivi en temps réel des expéditions et des livraisons. L'IoT est également utilisée dans les entrepôts et les points de vente où les employés ont une visibilité directe sur la production, la gestion des stocks, ainsi que la maintenance prédictive. Les organisations peuvent utiliser les données en temps réel pour répondre de manière proactive aux demandes des clients, minimiser les temps d'arrêt de la production et augmenter l'efficacité globale.

L'IoT permet aux organisations de disposer d'une adaptabilité maximale pour prendre des décisions fondées sur des données concernant les stratégies d'approvisionnement.

6. Les services de données et les centres d'excellence adopteront le cloud

D'ici 2024, pour plus de transparence et d'efficacité, 40 % des agences douanières rejoindront les écosystèmes privés de Blockchain et de plateformes commerciales alimentées par des API pour atteindre une augmentation de 50 % de la conformité transfrontalière

Alors que de nombreuses organisations envisagent d'adopter un modèle de micro-exécution, il sera nécessaire de conserver la visibilité de leur écosystème pour assurer la conformité transfrontalière et répondre aux exigences réglementaires. Pour partager et automatiser les données entre des systèmes et des logiciels disparates sur de grandes distances, les départements informatiques devront créer un centre d'excellence basé sur le cloud. Les données pourront alors être accessibles de n'importe où et à tout moment, permettant ainsi aux groupes de rester toujours opérationnels.

Par ailleurs, de nombreux fournisseurs d'infrastructures cloud proposent des offres de sécurité rigoureuses qui s'appliquent à l'ensemble de l'infrastructure.

7. L'accent continuera à être mis sur la chaîne des services par rapport à la chaîne des produits

De plus en plus, les consommateurs exigent davantage du service avant et après-vente. Traditionnellement, les entreprises offraient des services tels que des garanties supplémentaires, des services en magasin, des services de mise en place de produits et autres polices d'assurance par l'intermédiaire d'entités tierces. L'expérience client était souvent loin d'être idéale, car nombre de ces tiers refusaient de donner suite à une demande d'indemnisation, faisaient des fautes d'orthographe, etc.

Un exemple récent de cette situation nous vient du PDG d'Apple, Tim Cook, qui s'est récemment excusé pour le mauvais service après-vente de son entreprise. Cela montre bien qu'avoir le produit le plus innovant n'est plus le seul facteur qui compte car les services ont changé la donne. Néanmoins, pour gérer ces services en interne ou par le biais d'une surveillance à distance, il faudra investir dans des processus analytiques pour aider à gérer la transparence et le partage des données.

Les entreprises qui considèrent les services comme un facteur clé de différenciation sortiront gagnantes d'un marché saturé.

8. Le renforcement des compétences deviendra indispensable

Selon [l'étude de Supply Chain 24/7](#), l'acquisition de connaissances dans la supply chain représente aujourd'hui environ 40 % des heures de travail au total. Étant donné que 80 % des fabricants auront des activités dans plusieurs pays d'ici 2020, il n'est pas impossible qu'un analyste aux Philippines fasse de la planification d'approvisionnement pour plusieurs centres de distribution nord-américains, par exemple.

L'acquisition de connaissances peut être décrite comme un travail qui porte sur des analyses complexes, le traitement des achats et la fourniture de services à l'échelle mondiale. Trouver des talents capables de parler deux langues, la langue locale et l'anglais, ainsi que de comprendre les modèles statistiques, d'utiliser une plateforme d'analyse et d'avoir de l'expérience en gestion de la supply chain peut donc se révéler difficile.

De moins en moins de talents sont accessibles et de plus en plus de compétences sont requises, l'une des meilleures options est donc d'investir dans des outils qui aident les employés à renforcer leurs compétences.

9. Un processus de certification pour la mise à niveau des compétences des employés

Au vu de la complexité de la gestion de la supply chain, de nombreuses universités offrent des diplômes de premier cycle et des cycles supérieurs dans le domaine. Des programmes de certification sont également proposés par des organismes professionnels aux futurs managers supply chain. Beaucoup de ces programmes sont axés sur des fonctions uniques inhérentes à la supply chain, car les technologies avancées telles que l'IoT, l'analyse, la programmation neurolinguistique ou encore les programmes RPA doivent encore s'adapter pour proposer une vue unique et exhaustive de la supply chain numérique, avant de penser à l'accréditation et la spécialisation.

Un processus de certification standard facilitera le déploiement de nouveaux systèmes et services, et contribuera également à combler le manque de compétences actuel au sein des professions liées à la supply chain.