



INTERVIEW

“Le marché des WMS est mature. Il devient difficile de distinguer les solutions” A. VINCENDEAU, BK SYSTÈMES



Interview d'Agnès VINCENDEAU, Directrice Commerciale de **BK Systèmes**

Réalisée le 16/09/2016 par Frédéric LEGRAS, Directeur du Portail FAQ Logistique dans le cadre du dossier thématique « WMS : les critères de choix ».

Toutes les entreprises souhaitant s'équiper d'un WMS utilisent-elles les mêmes critères de sélection ?

Les critères vont différer en fonction des sociétés, de leurs besoins, de leurs objectifs et du contexte dans lequel elles évoluent.

Par exemple, un groupe international qui souhaite implanter un WMS sur plusieurs filiales privilégiera un éditeur disposant d'une structure adaptée à des déploiements sur des périmètres multinationaux.

La démarche sera totalement différente pour un e-commerçant en pleine croissance qui cherchera plutôt un outil agile avec un coût moindre et un ROI le plus rapide possible.

Quels critères reviennent régulièrement dans les processus de sélection de WMS ?

Le marché des WMS est mature. Il devient assez difficile de distinguer une solution d'une autre. Ce qu'il convient avant tout d'étudier, c'est l'agilité de l'outil, sa capacité à s'adapter aux processus cibles de l'entreprise et les facilités d'interfaçage avec les systèmes existants.

Au-delà de ces prérequis, il est également nécessaire de comparer les éditeurs sur les aspects :

- Offre commerciale,
- Démarche projet,
- Et support.



L'offre commerciale concerne bien entendu la tarification proposée (coût / jour et nombre de jours estimés), mais aussi le dynamisme de l'éditeur, c'est-à-dire son aptitude à participer à des événements, à développer du partenariat, etc.

La démarche projet conditionnera le succès de l'implémentation du WMS. Le prospect doit donc s'assurer qu'elle est clairement définie par l'éditeur avec une durée et des étapes bien identifiées, des livrables de qualité et des équipes bénéficiant de suffisamment d'expérience.

La qualité du support est également cruciale. En fonction de la taille de l'entreprise cliente, les attentes vis-à-vis de celui-ci ne seront pas les mêmes. Un groupe international aura besoin d'une hotline multilingue disponible sur une large plage horaire, tandis qu'une société plus modeste disposera de peu de ressources projet en interne et aura tendance à s'appuyer sur la hotline pour formuler ses demandes fonctionnelles.

Quelle démarche un prospect peut-il appliquer pour sélectionner son futur WMS ?

Je pense que la société souhaitant s'équiper peut procéder en 4 étapes :

1. Pré consultation du marché avec pour finalité d'arriver à une présélection d'une demi-dizaine d'éditeurs
2. Rédaction et envoi d'un cahier des charges complet (technique, processus cibles, volumétrie, nombre d'opérateurs concernés, matériel requis, etc.) afin que ces éditeurs puissent y répondre le plus pertinemment possible.
3. Constitution d'une short-list de 2 ou 3 éditeurs sur la base des réponses au cahier des charges
4. Échanges avec les éditeurs short-listés :
 - Séances de maquettage à partir des processus que le prospect souhaite modéliser pour se projeter dans l'utilisation du WMS. Ces séances doivent permettre d'approcher l'outil sur son potentiel, sur la façon dont il répond aux process et sur son ergonomie.
 - Soutenances pour comprendre l'organisation proposée par le prestataire, sa road map, etc.

Quelles typologies de sociétés adresse BK Systèmes avec son WMS ?

Notre solution Speed est en mesure de répondre à toutes les typologies d'acteurs aussi bien fonctionnellement qu'en termes d'architecture.

Notre solution est agile et est l'une des plus complètes du marché.

Les dernières années nous ont permis d'enregistrer de fortes progressions de CA, de résultats et d'effectifs.

Nous travaillons ainsi avec de grands groupes comme France Loisirs ou Bolloré Logistics Africa. Nous équipons également des e-commerçants comme Spartoo qui gère son entrepôt de 40.000 m² avec Speed.

Et en ce qui concerne les petits e-commerçants ?

Ils sont généralement dans la recherche de productivité pour aller plus loin, car ils évoluent sur des marchés très concurrentiels marqués par la présence de gros acteurs.

Nous sommes bien entendu tout à fait à même d'accompagner des entreprises ayant de belles perspectives de développement.

Que doit contenir le cahier des charges d'une société souhaitant s'équiper d'un WMS ?

Une bonne expression des besoins doit permettre un minimum d'allers/retours entre le prospect et l'éditeur.

Le document doit donc :

- Présenter l'activité du client, ses problématiques, le contexte et les grands objectifs du projet
- Décrire précisément les processus fonctionnels existants et cibles. Ainsi l'éditeur pourra déterminer dans quelle mesure le standard de l'application répond aux besoins exprimés et si ce n'est pas le cas ce qu'il peut proposer : module complémentaire, développements spécifiques, interfaçages, etc.
- Renseigner l'éditeur sur les données de volumétrie pour confronter la performance de l'outil aux flux à traiter
- Préciser le nombre d'opérateurs qui vont utiliser l'application
- Indiquer les matériels, l'architecture et tous les prérequis techniques autour de l'outil afin que l'éditeur puisse dimensionner sa réponse
- Détailler l'organisation projet de l'entreprise

Que se passe-t-il si vous jugez le cahier des charges reçu non complet ?

Dans ce cas, deux solutions existent.

La 1ère est de lister les éléments à compléter et de demander à l'entreprise de les détailler pour nous permettre d'y répondre le plus précisément possible. Il est alors probable que nous ayons plusieurs allers/retours avec le prospect.

La seconde consiste à rencontrer directement les équipes afin de mener une réunion de travail autour des processus cibles. Cela permet généralement d'accélérer notre compréhension du besoin et d'améliorer la pertinence de notre offre.

Quels sont les principaux risques d'un projet de mise en place de WMS ?

Plus la méthodologie en avant-vente est présente, moins il y a de risques par la suite. À travers les différentes étapes de sélection, les prestataires les moins adaptés ont été écartés.

Néanmoins, un certain nombre de risques subsistent :

Les premiers concernent la phase d'appels d'offres et de sélection de la solution :

- Ne pas consacrer suffisamment de temps à la phase de sélection. Elle est en effet souvent sous-estimée. Or, plus un client passera de temps en amont, plus il éliminera des risques pour la suite du projet.
- Ne pas exprimer clairement les principaux objectifs du projet. Ils doivent être définis et réalistes. Si ce n'est pas le cas, le projet sera confronté à des moments de latence.
- Ne pas rédiger un cahier des charges suffisamment complet. Le risque est qu'à l'issue de la conception détaillée, des devis complémentaires soient nécessaires pour répondre à des process non décrits en amont.

Les seconds concernent la phase d'implémentation du WMS :

- Ne pas intégrer la gestion des risques à la gestion de projets. Une bonne gestion des risques, bien challengée avec des plans d'action associés permet de les identifier et donc de les maîtriser.
- Une non-acceptation du changement par les équipes internes. Cela se travaille très en amont. Si BK Systèmes est force de proposition sur le sujet, l'implication des personnes, la communication et la formation restent du ressort des clients.
- Se tromper dans la composition du groupe projet. Il s'agit de sélectionner des personnes constructives, avec de l'influence sur les équipes, pédagogues et ouvertes.

Bio Express :

Agnès VINCENDEAU est directrice commerciale de BK Systèmes, éditeur qu'elle a rejoint au milieu des années 2000. Elle y a successivement occupé des postes de consultante, consultante grands comptes et responsable du pôle conseil.

Elle a auparavant évolué une douzaine d'années dans des fonctions liées à l'exploitation en tant que responsable logistique chez KERIA Luminaires (grande distribution spécialisée) puis responsable logistique internationale au sein de GALDERMA (laboratoire pharmaceutique). Ces deux postes lui ont permis de participer à des projets d'implémentation et de migration de systèmes d'informations aussi bien sur les ERP que sur les WMS.

Elle a également travaillé plusieurs années au sein d'un cabinet de conseil en Supply Chain Management, et accompagné un certain nombre de grands comptes sur des missions de sélection et d'implémentation de WMS.

Site Internet de BK Systèmes : <http://www.bksystemes.fr/>

Source : <http://www.faq-logistique.com/WMS-Criteres-Choix-BK-Systemes-Agnes-VINCENDEAU.htm>