

Equipements électriques : e-commerce et partenariat mondial



Andreas Hennecke

Offre sur mesure et commerce électronique permettent de créer des liens privilégiés entre clients et fournisseurs. Pour le client, cela signifie rapidité du traitement des commandes, transparence de la communication et meilleure qualité, du fait de la standardisation des produits et du système de commande en ligne qu'ABB met à sa disposition n'importe où dans le monde. Ce guichet unique pour tous les équipements électriques basé sur les besoins personnalisés de chaque partenaire permet de resserrer efficacement et durablement les liens avec les clients.

Le partenariat est une démarche stratégique conjointe du client et d'ABB visant à maximiser le retour sur investissement en ressources matérielles et humaines. Il constitue un engagement entre deux parties ou plus à travailler de concert pour améliorer en permanence un processus, un produit ou un service. Il ouvre la voie du dialogue entre acteurs économiques et interlocuteurs de différents niveaux ; cette évolution des mentalités et des comportements est catalysée par l'introduction de nouveaux outils et de nouvelles technologies qui accroissent l'efficacité des intervenants et la réussite de leurs actions.

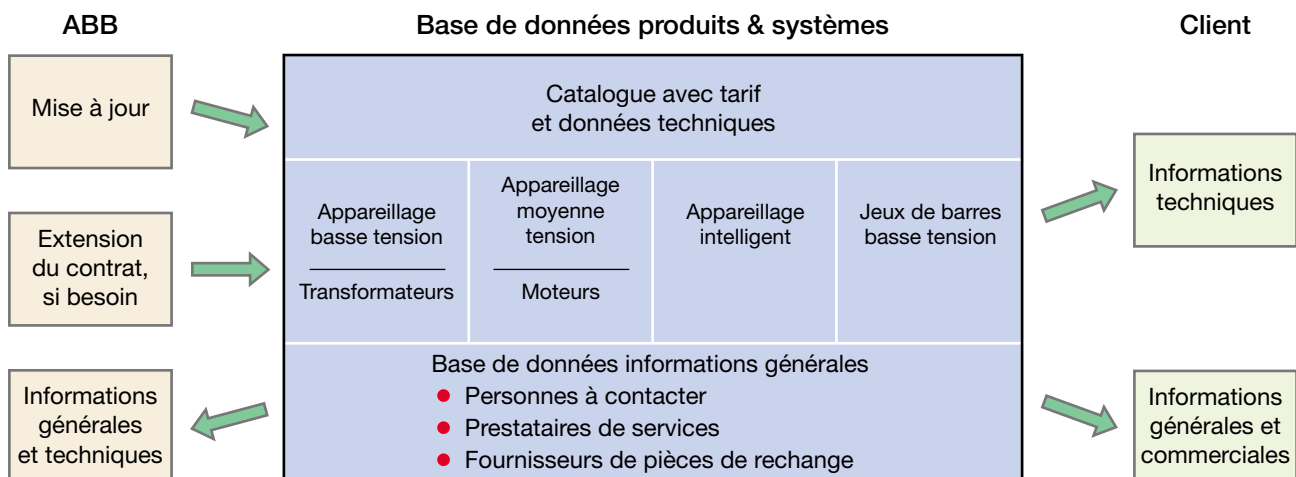
Des modes de communication et d'organisation prédéfinis permettent à chaque client de coopérer avec ABB partout dans le monde. Un guichet unique pour les équipements électriques standardisés, avec une offre répondant aux besoins de chaque client-partenaire, est un facteur clé de raccourcissement des délais de livraison.

Communiquer sans barrières

Le partenariat découle également de la nécessité d'accélérer les processus internes des entreprises et de réduire les coûts d'achat et de logistique des équipements électriques, créant ainsi un avantage concurrentiel pour chacun des partenaires. Les outils Internet développés à cette fin par ABB simplifient les transactions inter-

entreprises et autorisent l'échange permanent d'informations – données sur les produits et les systèmes, personnes à contacter, informations sur les projets, etc. Ils clarifient l'interaction entre structures organisationnelles complexes et constituent la plate-forme idéale pour des transactions rapides, transparentes et efficaces.

Définir avec précision le contenu de



l'offre produits et services est source d'avantages pour les deux parties. Une offre prédéfinie et prétarifée a un impact significatif sur les délais de négociation, de spécification technique, d'étude et développement, de fabrication et de livraison. Ces avantages se traduisent par un excellent niveau de qualité et de service, et des économies de temps et d'argent.

Déterminer les besoins de chaque client

Tout commence par l'analyse et l'étude des exigences et contraintes techniques des applications concernées. Il s'agit d'un travail de fond pour lequel les partenaires constituent des équipes chargées de développer les produits, les applicatifs et les processus destinés à satisfaire les besoins de l'application. ABB fournit le savoir-faire technique pour élaborer des solutions sur mesure, avec des équipements électriques parfaitement adaptés aux besoins de ses partenaires.

Un portefeuille d'e-commerce est créé conjointement par ABB et le client. Il regroupe tous les produits requis, notamment pour les postes électriques, l'éclairage et les équipements basse tension (départs-moteurs, moteurs et variateurs de vitesse). Les solutions prédéveloppées

sont ensuite stockées dans une bibliothèque applicative pour réutilisation.

Ces solutions standardisées ont l'avantage de supprimer les études techniques longues et les retards de lancement de production, facteurs de non-respect des échéances des projets. Les conditions globales et les contraintes locales en termes de tarification, de livraison et de modalités générales sont portées au contrat.

Tirer le meilleur des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC)

Dans le domaine des équipements basse tension, ABB compte déjà de nombreux clients industriels. Un outil de transactions

sur le Web sert de support aux accords pluri-annuels, avec des informations spécifiques à chaque client.

Cet outil inclut...

- Un catalogue et un panier d'achats en ligne,
- Des informations sur les produits,
- Des informations sur la conception des projets,
- Une bibliothèque de données et d'applications,
- Des informations commerciales,

...et simplifie

- L'élaboration des budgets et le calcul des prix,

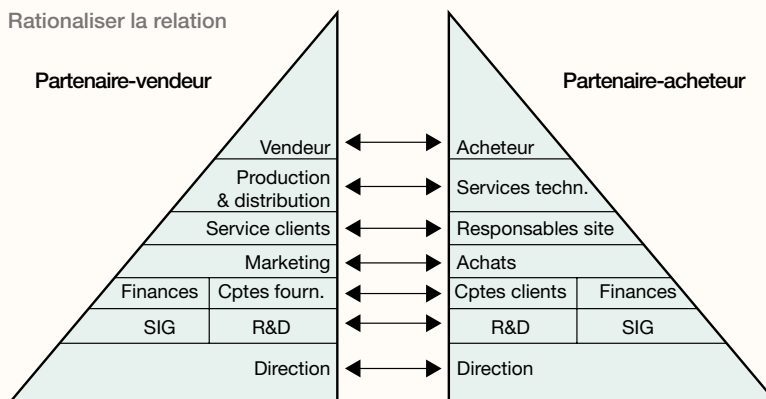


Rationaliser la relation acheteur-vendeur

Dans une relation acheteur-vendeur traditionnelle, les contacts directs entre l'entreprise vendeuse et l'entreprise acheteuse sont rares. Seuls des contacts informels, quand ils existent, mettent en relation la direction des deux entreprises et les services financiers, la comptabilité, le marketing et la R&D. Il en va de même, d'une part, des équipes de production, de mise en service et d'intervention en clientèle du vendeur, et d'autre part, des équipes techniques/de direction et des achats de l'acheteur. Les entreprises ne dialoguent que par l'entremise des acheteurs et des vendeurs.

ABB exploite les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) pour rationaliser cette relation et la transformer en véritable partenariat. Des modes de communication et d'organisation prédéfinis permettent aux clients de coopérer avec ABB à l'échelle mondiale, et ainsi bouleverser la manière dont les transactions interentreprises sont réalisées.

Rationaliser la relation



- Le traitement des commandes,
- La gestion de projets conjoints,
- L'écoute des clients.

Un des principaux avantages de cet outil d'e-commerce appelé *Power System Shopping* est d'éliminer les erreurs et la paperasserie. Les transactions électroniques minimisent les risques d'erreur de communication entre l'équipe de projet et les services Achats ou Traitement des commandes. Les fiches techniques et informations sur les évolutions ou nouvelles versions sont à jour et immédiatement accessibles, réduisant les risques d'utilisation involontaire d'informations obsolètes.

Toute information vitale pour la relation client-fournisseur (ex., description détaillée d'une procédure et personnes à contacter) peut être mise en ligne pour enrichir ce partenariat. La sécurité du système est garantie et les différents niveaux d'accès sont déterminés en fonction de l'utilisateur qui se connecte (simple lecteur, responsable de projet ou acheteur).

Pour la gestion du projet, les informations sur la prise de contact initiale, le suivi de la commande et les délais de livraison sont stockées dans une base de données commune. Les équipes de l'acheteur et du fournisseur peuvent suivre l'état

d'avancement d'une commande et modifier, au besoin, son contenu, les quantités et les délais. Elles peuvent également s'informer mutuellement sur les livraisons en cours et les projets à venir.

Un des objectifs essentiels des NTIC est d'améliorer la communication entre partenaires. Le personnel local de vente a l'opportunité de connaître les caractéristiques du projet et de rendre visite au client pour s'assurer que ses besoins sont satisfaits dans le cadre de l'accord de fourniture mondial. Le système intègre une procédure automatique de remontée des informations vers les responsables régionaux et les gestionnaires de comptes au niveau mondial, garantissant ainsi une réponse rapide à toute question des partenaires.

Partenariat mondial – clé du succès de l'e-business

La réussite d'un système de commerce électronique global s'appuie sur un partenariat mondial. La localisation des sites de production devient secondaire et les essais en usine sont accélérés car le contenu des commandes et les délais de livraison sont garantis par des accords mondiaux entre les partenaires. La productivité augmente, les coûts baissent, la qualité et les services s'améliorent : tous ces facteurs contribuent à accroître la compétitivité du client sur ses marchés mondialisés.

Auteur

Andreas Hennecke
 ABB Schaltanlagentechnik GmbH
 Wallstadter Str. 59
 DE-68526 Ladenburg
 Allemagne
 andreas.hennecke@de.abb.com