

# Repenser votre stratégie d'intégration B2B

---

Alain Pétrissans

Associate Vice President, IDC Consulting Europe

- 1. Repenser votre stratégie B2B**
- 2. L'évaluation de vos choix**
- 3. Exemples de décisions B2B**
- 4. Recommandations**

# Pourquoi les entreprises repensent leur approche d'intégration B2B ?

## Un meilleur alignement avec les initiatives économiques

- Acquisitions
- Croissance par la différenciation des services
- Développement sur de nouveaux marchés

## Améliorer le service B2B

- Respecter les accords de niveau de services
- Soutenir les demandes d'intégration personnalisée
- Augmenter les niveaux d'automatisation

## Améliorer l'efficacité opérationnelle

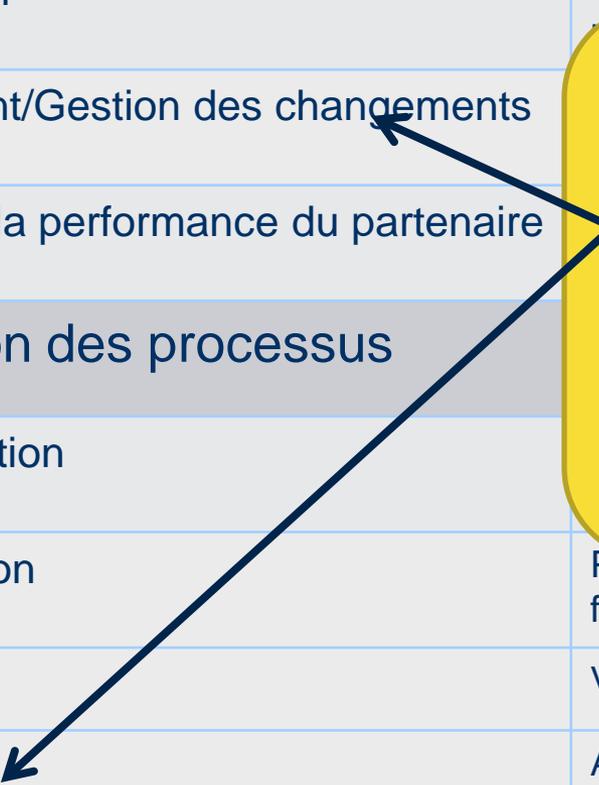
- Augmenter la réactivité au changement
- Automatiser les échanges avec un plus grand nombre de partenaires
- Des tableaux de bord et de la visibilité pour les partenaires
- Réduire la variabilité des processus
- Moderniser les systèmes critiques et améliorer leur fiabilité

## Pénurie de compétences et départs à la retraite

Processus clés	Description
Gestion de la communauté	Gérer des relations avec les partenaires commerciaux
Planification	Spécifier avec qui collaborer et quels types de documents utiliser
Engagement/Gestion des changements	Cartographie, tests, sécurisation de l'automatisation du processus d'intégration avec le partenaire
Mesure de la performance du partenaire	Mesure et audit de la performance du partenaire par rapport à l'accord du niveau de service
Intégration des processus	Exécution de l'intégration du processus de traitement des messages et des fichiers envoi/réception
Transformation	Changement des protocoles, fichiers, données pour être envoyés / reçus dans les formats requis
Orchestration	Processus pour créer, envoyer/recevoir et traiter les fichiers/messages vers toutes les destinations requises
Visibilité	Vue temps réel des processus et instances en cours
Dépannage	Activités liées au diagnostic et à la résolution des problèmes dans les échanges

Processus clés	Description
Gestion de la communauté	Gérer des relations avec les partenaires commerciaux
Planification	Spécifier avec qui collaborer et quels types de documents
Engagement/Gestion des changements	
Mesure de la performance du partenaire	
Intégration des processus	
Transformation	
Orchestration	Processus pour créer, envoyer/recevoir et traiter les fichiers/messages vers toutes les destinations requises
Visibilité	Vue temps réel des processus et instances en cours
Dépannage	Activités liées au diagnostic et à la résolution des problèmes dans les échanges

**Les entreprises dépensent plus de 4600 \$ par an et par partenaire en coûts de main-d'œuvre pour gérer le processus d'échange électronique de documents**



# Changer les activités des processus clés pour s'aligner sur l'évolution des besoins

Les entreprises savent pourquoi elles doivent changer leur processus B2B

Maintenant elles repensent :

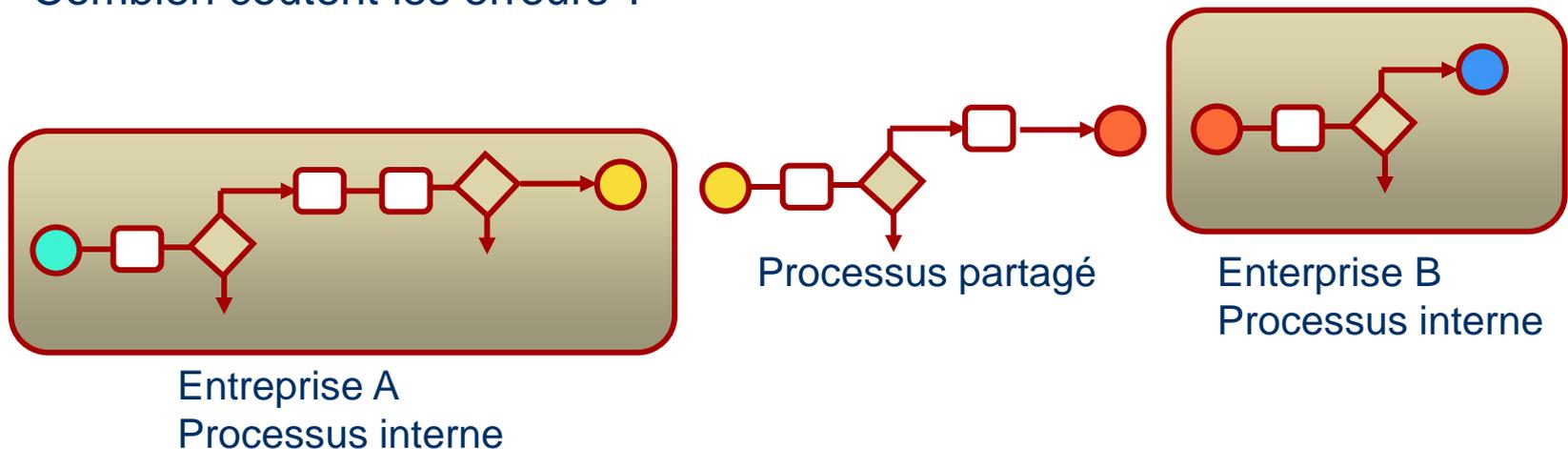
- Leur processus B2B
- Ce qui doit être changé pour optimiser la performance de bout en bout
- Le modèle de delivery
- Où doit se situer le contrôle

1. Repenser votre stratégie B2B
2. L'évaluation de vos choix
3. Exemples de décisions B2B
4. Recommandations

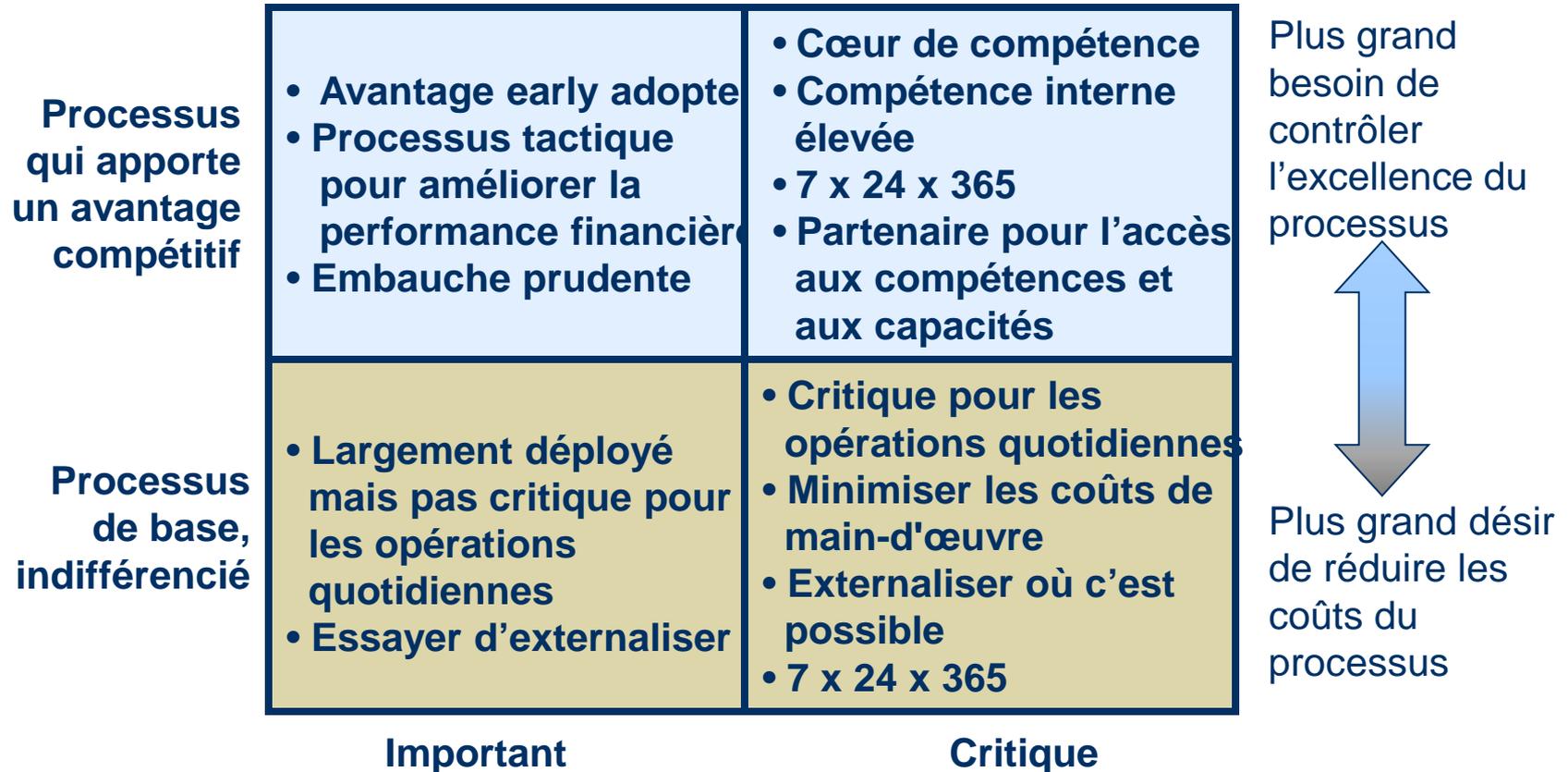
# Le B2B est un processus collaboratif avec un haut degré de dépendance

Les entreprises repensent leur processus B2B en déterminant ce qu'est ce processus et où les changements doivent être opérés pour maximiser sa valeur. Elles se demandent :

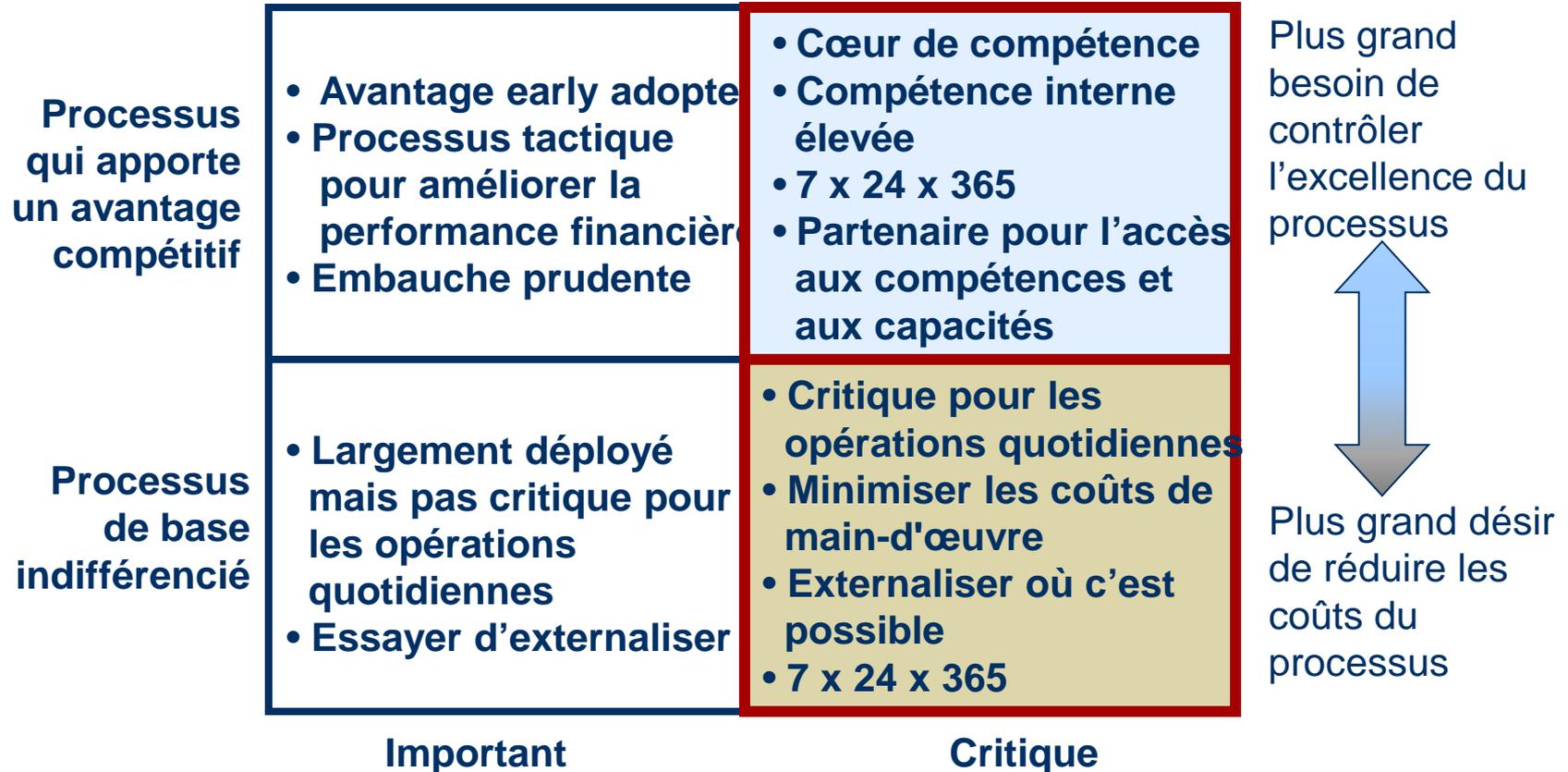
- Quel niveau de différenciation vais-je atteindre en innovant autour d'un processus partagé ou en améliorant mon processus interne ?
- Dans quelle mesure est-il important d'améliorer la stabilité et la prédictibilité des activités de cartographie ?
- Quel est le meilleur modèle de delivery ?
- Dans quelle mesure la vitesse est-elle importante ?
- Combien coûtent les erreurs ?



# Aligner le processus B2B selon la place qu'il occupe dans la stratégie



# Aligner le processus B2B selon la place qu'il occupe dans la stratégie



## La passerelle B2B

- Logiciels sur site qui réalisent
  - La cartographie
  - Les communications
  - L'intégration du processus
  - La gestion de la communauté de partenaires

## Les Cloud Services B2B

- Un tiers réalise tout ou partie des activités d'intégration B2B
  - Option 1 : Réception, stockage et envoi des fichiers / données, plus des services additionnels
  - Option 2 : Services managés – BPO sur une plate forme Cloud

## Hybride

- Utilise une combinaison de solutions : logiciel sur site, intégration-as-a-service et/ou externalisation pour reformater le processus B2B

Processus clés	Passerelle	Cloud : Réseau	Cloud : Managé	Hybride
Gestion de la communauté		La gestion des partenaires est de manière inhérente en dehors du contrôle d'une entreprise et n'a pas besoin d'être sur site		Les activités sont ré-alignées à partir de méthodes de prise de décision basées sur les coûts et le contrôle
Planification				
Engagement/Gestion des changements				
Mesure de la performance du partenaire				
Intégration des processus				
Transformation	Pour soutenir des demandes personnalisées ; des changements rapides d'environnement ; pour de la gestion cross-processus ; A2A ; intégration à travers un WAN		Approche de type utility utilisée pour stabiliser la fiabilité, le contrôle des coûts et répondre à un déficit de compétence	
Orchestration				
Visibilité		Preuve/audit important pour des partenaires intensifs		
Dépannage				

1. Repenser votre stratégie B2B
2. L'évaluation de vos choix
3. Exemples de décisions B2B
4. Recommandations

Un distributeur de pièces industrielles considère le B2B comme stratégique

Il transforme sa solution sur site en standardisant et construisant un utilitaire d'intégration

- Modification d'une intégration point-à-point et refocalisation sur des processus standardisés
- Le design inclut la possibilité de mesurer et de suivre toutes les transactions passant par la passerelle pour fournir une visibilité complète

Nouvelle organisation de l'équipe B2B à partir d'une nouvelle approche

- Une équipe technique responsable pour tous les processus de développement
- Des analystes traitent la cartographie pour l'engagement et les demandes de changements des clients

Raisons

- Réduction des coûts
- Accélération du cycle pour toutes les intégrations engageants des parties tiers

Pour un prestataires logistique, un processus clé est le FIFO (first in, first out)

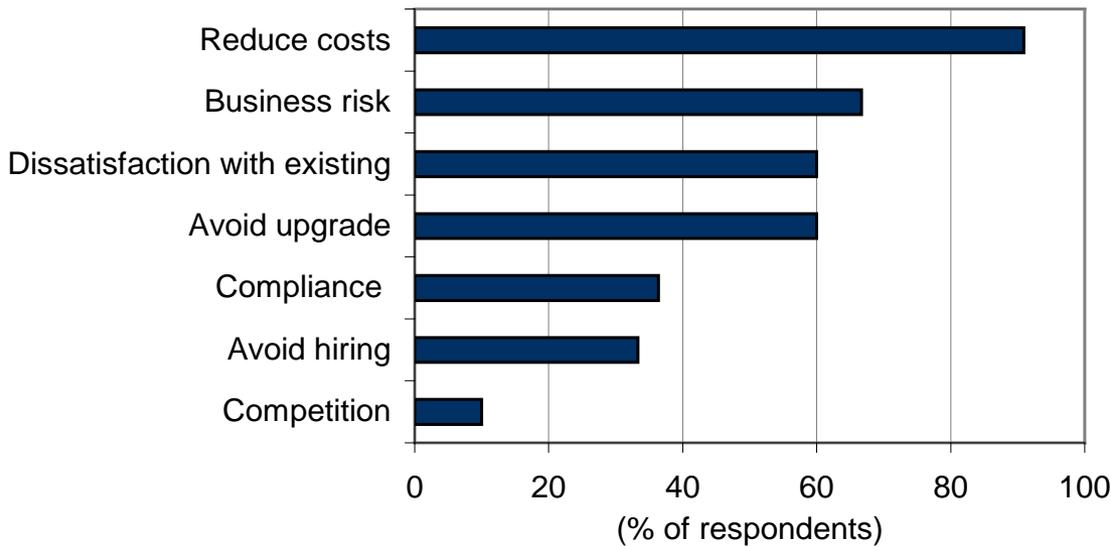
- Le FIFO ordonne correctement les transactions associées à la même commande, identifie les documents se rapportant à la même commande et réordonne par heure et date

Les clients envoient des fichiers contenant des données sur l'achat ou sur des changements qui ne sont pas dans la commande et qui peuvent être répartis entre plusieurs fichiers

- Sans le FIFO, les prestataires logistiques pourraient charger un transporteur de livrer une commande alors que la commande a déjà été annulée ou que la date de livraison a été changée

Une transformation basée sur une solution sur site

- Focaliser la décision sur la meilleure façon de gérer l'orchestration du processus
- Impératif stratégique d'être « best-in-class » pour la rentabilité et la réputation de l'entreprise



## Coûts

- Meilleur alignement des ressources
- Nécessité de faire fonctionner un EDI de manière plus professionnelle
- Réorganiser en s'alignant sur la valeur business

## Risques

- Augmentation des volumes et de la complexité des demandes des clients : vous ne pourrez plus continuer avec les processus actuels
- Pas de budgets disponibles pour répondre à l'augmentation de la demande

Un industriel agro-alimentaire a pris la décision d'externaliser l'intégration de ses partenaires commerciaux. Il devait résoudre des problèmes liés à l'incompatibilité de systèmes et à des processus hétérogènes

## Des problèmes d'incompatibilité B2B

- Les fichiers devaient être transférés de manière sécurisée et fiable à travers tous les systèmes dans chaque boulangerie
- Les systèmes étaient incompatibles les uns les autres

Mise à profit d'une passerelle logicielle B2B pour automatiser le processus interne de distribution des commandes plutôt que d'acheter un middleware d'intégration interne

- L'industriel est passé d'un processus manuel prenant plusieurs heures au sein de chaque usine à un processus entièrement automatisé qui traite les commandes en quelques minutes

La décision sur le meilleur modèle de delivery pour traiter l'intégration a été prise à partir de l'analyse des coûts

- 1. Repenser votre stratégie B2B**
- 2. L'évaluation de vos choix**
- 3. Exemples de décisions B2B**
- 4. Recommandations**

## Construire un business case pour la transformation de votre stratégie B2B comprend

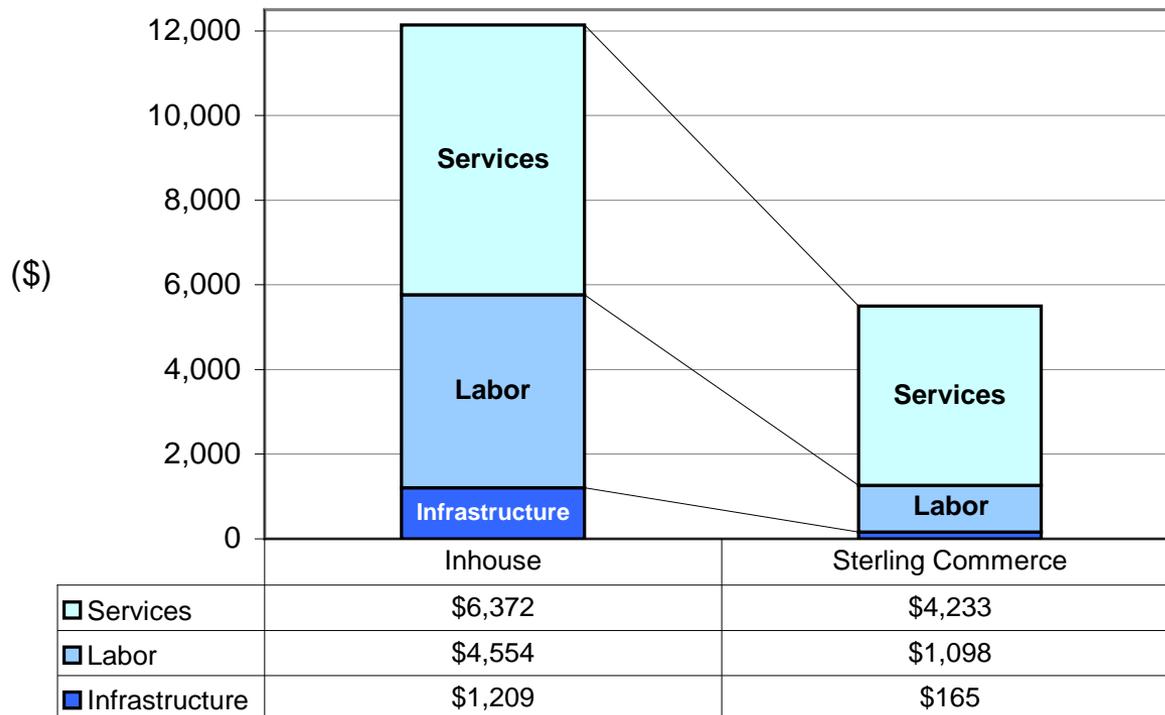
- L'examen des nouvelles demandes des clients qui vont augmenter les coûts
- L'identification des différentes approches pour l'intégration B2B au sein de l'entreprise et calculer les diminutions de coûts en standardisant et en consolidant
- Lorsque votre organisation identifie les problèmes clients, l'évaluation de l'impact sur les revenus et sur le coût de main-d'œuvre engagé pour la résolution des problèmes

## Plus difficiles à mesurer, les enjeux suivants sont également importants

- Prévenir les mauvaises expériences clients peut améliorer la réputation d'une entreprise
- Maintenir des données à jour, synchronisées entre différents systèmes au sein de l'entreprise et entre les partenaires permet à l'organisation de prendre des décisions sur des données fiables, ce qui peut conduire à la fois à des économies de coûts, de nouvelles opportunités de revenus et un processus de décision amélioré

Recommandation : Construire un calcul de ROI induit d'examiner les changements possibles qui auront un impact sur le personnel et les clients

# TCO annuel par partenaire dans un modèle B2B en Services Managés



TCO réduit de 121%

- Inhouse : 12.135 \$
- Sterling : 5496 \$

Services

- Economie : 2.139 \$
- Réduction : 34%

Main d'œuvre : B2B et équipe informatique

- Economie : 3.456 \$
- Réduction : 76%

Infrastructure : Serveurs, réseaux, surface, puissance

- Economie : 1.044 \$
- Réduction : 86%

Source : IDC 2009 ROI Assessment: IBM Sterling Commerce B2B Integration Managed Services, Sponsorisé par Sterling Commerce

Nous avons discuté différents facteurs qui poussent à repenser la stratégie d'intégration B2B

- Nécessité de se conformer à la demande généralisée de SLA par les clients
- Accent mis sur le suivi en temps réel et le dépannage
- L'expansion des partenaires
- Expansion géographique et du réseau
- Participation dans des processus dynamique multi-entreprises

Les entreprises veulent en fin de compte se focaliser sur l'amélioration de leurs processus pour acquérir un certain type d'avantage stratégique

Il est important de résoudre d'abord les problèmes d'intégration pour ensuite s'attaquer aux améliorations des processus

# Faut-il changer de fournisseurs ?

Les entreprises changent de fournisseurs pour de multiples raisons

- Modernisation pour améliorer l'agilité et diminuer les coûts
- Consolidation des tâches B2B par une approche standard
- Ré-évaluation des options due à un changement obligatoire imposé par un fournisseur existant
- Passage des tâches d'un processus d'une localisation sur site vers l'outsourcing

## Evaluation des capacités actuelles

Les décisions sur le modèle de delivery lié à l'intégration B2B peuvent changer. Il est important d'identifier les fournisseurs qui investissent sur l'ensemble du spectre

	Sur site	Managed Services	Intégration-as-a-Service
Engagement/Gestion des changements			
Intégration des processus			
Visibilité			
Tableaux de bord			
Gestion de la communauté			
Dépannage			
Helpdesk			

# Questions

---