



Question : Supply Chain management de la compagnie i2 : fonctionnalités et avantages de l'utilisation d'un tel système pour Dell

Dell Computer Corporation est reconnu pour avoir réussi à migrer sur Internet sa stratégie de vente directe aux consommateurs. En fait, Dell.com est l'un des plus grands sites Web, avec environ 2,5 millions de visiteurs chaque semaine, permettant ainsi à Dell d'effectuer des ventes d'une valeur de 30 millions de dollars par jour de revenus générés sur le Web. Dell.com accroît aussi l'efficacité du personnel de vente en réduisant le nombre de demandes d'assistance technique et en rationalisant les transactions. La société effectue déjà près de la moitié de ses transactions en ligne et s'attend à passer le cap des 70 ou 80 % au cours des prochaines années. Comme la capacité de gestion est l'une des priorités pour un nouveau système, Dell a opté pour Microsoft Site Server Commerce Edition 3.0.

La technologie de Microsoft aide Dell à transformer ses systèmes commerciaux interconnectés, ce qui aide en retour la société à répondre efficacement aux besoins de sa clientèle, et à assurer sa croissance le long de divers axes. Elle contribue également à réduire le nombre de demandes de service et à augmenter le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Cette infrastructure permet à Dell de gérer efficacement une section de l'entreprise en pleine croissance, d'intégrer le commerce électronique à ses autres systèmes commerciaux, d'offrir de bons services d'assistance à la clientèle et de contrôler l'administration et les coûts.

Afin de minimiser les coûts et de gérer les fonctions administratives, Dell a décidé de normaliser tout le matériel utilisé pour faire fonctionner son site de commerce électronique.

Pour assurer la gestion de la base de données, Dell a choisi Microsoft SQL Server 7.0. Grâce à la technologie Active Server Pages, Dell a pu créer des applications personnalisées qui extraient des données pertinentes de la base de données SQL Server lorsqu'on doit disposer d'information sur les responsables des achats d'une entreprise particulière. Afin de fournir l'information à ses clients, Dell utilise Microsoft Internet Information Server (la plate-forme Web intégrée à Microsoft Windows NT Server). Les serveurs les plus éloignés des clients sont les systèmes de développement et de transfert utilisés par les développeurs de Dell pour créer, tester et déployer du nouveau contenu et de nouvelles applications pour le site Web.

***Avantages:**

La clé de la réussite de Dell réside dans sa capacité de répondre rapidement aux besoins de ses clients, et d'assurer la croissance de l'entreprise au rythme de la demande en matière de PC sans pour autant s'enliser. Environ 50 % de ces affaires menées sur Internet provient des particuliers et des petites entreprises et Dell accroît rapidement sa clientèle des grandes entreprises. L'information sur l'état des commandes est extraite du système de gestion des commandes de Dell et obtenue auprès des expéditeurs, puis fournie au client par le biais d'Internet Information Server. Les clients qui préfèrent ne pas constamment vérifier l'état de leurs commandes peuvent aussi utiliser la fonction Order Watch qui leur permet de taper un numéro de commande et une adresse électronique. Une fois la commande expédiée, le système envoie automatiquement au client un avis par courrier électronique.

***Pourquoi Dell a-t-elle choisi SupplySolution pour les applications d'exécution de chaîne d'approvisionnement ?**

Cette relation offre un accès immédiat à des services et des applications qui rationalisent l'exécution de la chaîne d'approvisionnement ainsi que des bénéfices mesurables dans les frais d'inventaire et les coûts associés. D'ailleurs Dell a réduits ces coûts de 50 M\$ lors des 6 premiers mois d'utilisation.

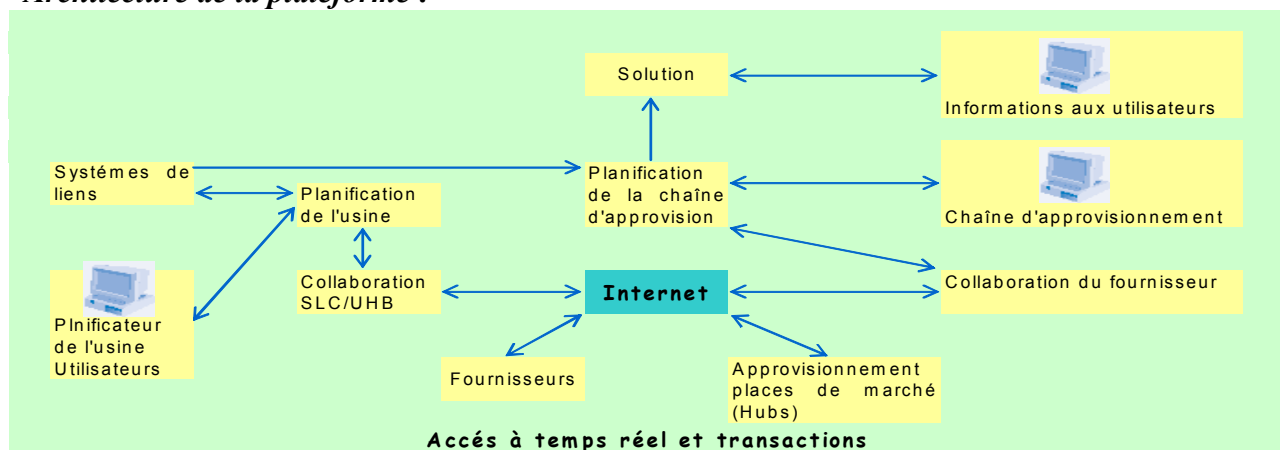
Supply Solution comprend actuellement trois outils :

- **i-Supply Service**, une application d'exécution matérielle directe en temps réel, qui apporte aux fournisseurs, producteurs et distributeurs une information instantanée au sujet du planning des ressources de l'entreprise (ERP) ou d'autres systèmes existants, leur permettant de gérer efficacement les inventaires et de coopérer avec leurs partenaires de la chaîne d'approvisionnement.
- **i-GetIt**, une plate-forme technologique qui satisfait à l'exigence d'extraction de données fiables en temps réel et/ou de fourniture de données vers (et depuis) l'ERP, la direction de la chaîne d'approvisionnement (SCM), la direction des relations client (CRM) et les systèmes existants.
- **L'infrastructure globale SupplySolution** qui satisfait aux exigences de messagerie et de transformation de message en temps réel, de gestion de données/contenu, de profils d'utilisateur, d'illustration et de gestion des transactions.

***A propos de SupplySolution :**

SupplySolution est la seule entreprise d'exécution de chaîne d'approvisionnement apportant actuellement de la valeur aux producteurs, distributeurs et fournisseurs à travers la mise en oeuvre de i-Supply Service, i-GetIt et SupplySolution Global Infrastructure. En 8 semaines, i-Supply peut réduire significativement les coûts et améliorer les procédures dans les chaînes d'approvisionnement : 30 à 70% de réduction pour l'inventaire, 50 à 90% pour les frais de livraison express et 40 à 80% pour les tâches administratives. Les activités technologiques sont basées à Santa Barbara, Californie, les activités commerciales et de service à Southfield, Michigan.

***Architecture de la plateforme :**



Cette plateforme vient répondre essentiellement à l'exigence de répondre au grand volume de traitement tout en étant évolutif. On distingue alors :

- Le système d'exploitation Windows NT
- Microsoft Cluster Server (MSCS) qui assure une disponibilité presque continue du serveur (temps de réinitialisation de 4 minutes par an)
- Microsoft Windows Load Balancing System (WLBS)
- Oracle Fail Safe (OFS) : Protégeant les produits Oracle et pallier à toute défaillance de l'alimentation du système.

***Avantages du déploiement de i2s avec NT :**

- Une haute performance du système
- Faibles coûts initiaux d'infrastructure
- Facilité d'entretien Windows et fiable
- Fort potentiel de croissance (Évolutif)
- Une infrastructure au design flexible
- MSCS, OFS, et WLBS réduisent le risqué de crash sans moduleur

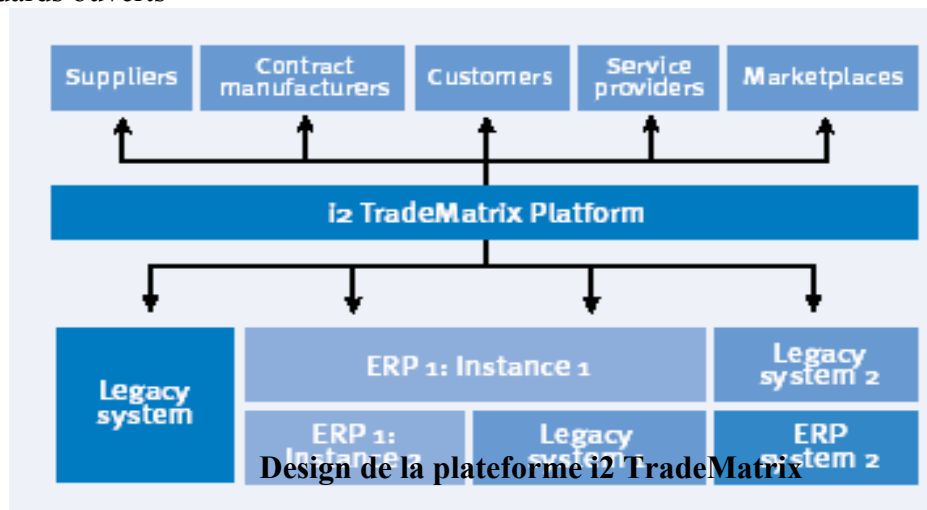
***Solutions offertes à Dell :**

- Accès direct et indirect et maîtrise de l'ensemble des flux
- Source dynamique et optimisation de la circulation de l'information entre tous les intervenants
- Allocation intelligente du produit (vendre intelligemment)
- Réduction des intermédiaires
- Plan et prévision de la demande en parallèle
- Visibilité et facilité de gestion de l'inventaire (5 jours de stocks contre 40 pour la concurrence)
- Optimisation des plans d'approvisionnement et de livraison (**Just in Time**)
- Commandes intelligentes et en temps réel (**Build to order**)
- Plans logistiques en collaboration visant la satisfaction de la demande
- Gestion du cycle de vie du produit et travail par anticipation et donc meilleure réponse
- Compression des coûts de production sans compromettre la qualité du produit
- Offrir des prix défiant toute concurrence

***Les avantages de la plateforme i2 TradeMatrix pour Dell:**

Synchronisation des processus de commerce des multi entreprises

- Supporter une large gamme de services
- Gestion distribuées des transactions et support de décision sans remplacer les systèmes existants
- Une plateforme commune pour les i2 et les solutions non i2 accommodée avec des standards ouverts



-Au niveau de la SCM :

- ✚ Améliorer la satisfaction et la loyauté du consommateur
- ✚ Répondre d'une façon personnalisée aux consommateurs
- ✚ Améliorer l'offre et le mix produit
- ✚ Réduire les stocks et les inventaires
- ✚ Réductions des coûts de manutention, de transport et de retour