



Des commandes en ligne traitées toutes les 10 minutes et 18 % de croissance exigent des opérations parfaitement continues.

Fossil est une société de conception, de développement, de marketing et de distribution spécialisée dans les produits de consommation abordables et en phase avec la mode. Les principales offres de la société comprennent une vaste collection de montres, commercialisées en grands magasins et en boutiques spécialisées, dans plus de 90 pays du monde, ainsi que via son site www.fossil.com. Fossil propose également des gammes connexes d'articles de maroquinerie, ceintures, sacs à main, lunettes de soleil, bijoux et vêtements.

L'innovation et les technologies informatiques jouent un rôle prépondérant dans la croissance de Fossil depuis sa fondation en 1984. Poursuivant l'objectif de répondre avec d'avantage de réactivité aux besoins de ses clients, Fossil a décidé de mettre en œuvre la solution sectorielle SAP AFS (vêtements et chaussures). La capacité à gérer différentes tailles de produits et à traiter les commandes sur une multitude de points de vente assurerait ainsi à la société le maintien de son avantage concurrentiel, en fournissant de grandes enseignes de distribution telles que Nieman Marcus, Saks Fifth Avenue, Nordstrom and Dillard's, ou encore des chaînes telles que JCPenney, Kohl ou Sears.

Un processus, plusieurs applications

Tout en exploitant SAP AFS sur une plateforme IBM AIX pour les besoins de la comptabilité, de l'analyse des ventes et du service clientèle, Fossil envisageait de continuer à utiliser son système de gestion d'entrepôt PkMS de Manhattan Associates basé sur AS/400 pour gérer les commandes, l'emballage et la distribution

"Nous réalisons la majorité de notre chiffre d'affaires entre septembre et novembre. Les commandes générées durant cette période soumettent nos systèmes et notre personnel informatique à très rude épreuve. À cela s'ajoute que Fossil a progressé rapidement d'année en année. Nous ne pouvions donc clairement pas continuer comme ça."

Andy Hess

Vice-président en charge des applications de vente en gros

LES BÉNÉFICES

- Visibilité des processus de bout-en-bout avec contrôle granulaire
- Réalisation d'économies significatives en évitant les pénalités ASN
- Augmentation du débit de traitement et de la productivité des équipes
- Amélioration des performances au regard des accords de SLA

LA SOLUTION AUTOMIC

- Réduction des périodes de creux dans les traitements
- Intégration des applications de gestion d'entrepôt SAP AFS & PkMS
- Gestion des dépendances UNIX et AS/400

LES BÉNÉFICES

- Optimisation de la distribution des traitements en fonction des besoins métier
- Configuration intuitive et outils de conception
- Interfaces certifiées SAP
- Support Unix et ISeries
- Visualisation de processus intuitive et en couleur
- Gestion redémarrage/reprise

des produits sur son centre situé aux États-Unis. La réception de commandes par l'intermédiaire de son site Internet, son système EDI et son réseau de détail obligeait Fossil à gérer un ensemble de processus métiers couvrant une multiplicité d'applications et de plateformes informatiques, afin de servir ses clients depuis ses entrepôts mondiaux situés à Dallas (Texas) et Eggstätt (Allemagne).

Quand la croissance de l'activité devient impossible à soutenir

Pour relever ce défi, Fossil a développé un ensemble de procédures manuelles quotidiennes destinés à faire en sorte que les commandes soient saisies dans SAP, puis acheminées vers PkMS en vue de leur traitement. Andy Hess, vice-président en charge des applications de vente en gros de Fossil Inc., retrace l'historique de cette évolution. « Des temps morts ont été introduits dans la planification de notre charge de travail afin d'assurer qu'aucune

tâche ne débute avant qu'une autre ne s'achève. Cela nous a fait perdre du temps, mais j'ai été impressionné par l'intelligence avec laquelle le personnel de Fossil a su gérer les dépendances. En fait, il a réussi à tirer le meilleur parti d'une situation défavorable.

“Nous aurions pu continuer comme cela si la croissance de la société avait été d'1 % par an... mais nous connaissions des taux de progression de 10, 12 et 18 %.” - Andy Hess

Fossil exécutait une instance SAP unique pour assurer ses opérations mondiales 24h/24, 7j/7, ce qui exerçait une énorme pression sur sa gestion. Hormis un créneau de 4 heures après la clôture de chaque jour ouvrable sur la côte ouest des États-Unis, il n'existait aucune période de répit. Fossil devait donc faire preuve d'une grande créativité pour garantir le traitement de ses commandes sans que l'utilisateur final soit affecté. Mais il apparaissait très clairement que l'approche manuelle encore en vigueur ne serait pas en mesure de suivre le rythme de croissance de l'activité. Il fallait que les choses changent.

L'innovation par l'automatisation

Fossil a identifié les avantages pouvant être tirés de l'automatisation et de l'intégration de ses processus métiers exécutés entre les applications SAP et PkMS. Après l'évaluation de trois fournisseurs, Fossil a sélectionné Automic pour sa capacité unique à satisfaire intégralement son cahier des charges. Pour Fossil, la possibilité de configurer et contrôler des opérations exécutées sur des systèmes UNIX et OS/400, la gestion des dépendances n vers 1, ainsi que la visibilité des relations parent/enfant et des processus de bout en bout via un outil unique sont les atouts qui ont fait pencher la balance. La plateforme d'automatisation de processus d'Automic a été déployée par Fossil pour automatiser le traitement de l'ensemble de ses activités de détail et de gros à travers le monde. Les commandes reçues sont imputées dans SAP AFS et allouées à PkMS aux fins d'exécution et de distribution. Automic gère les dépendances entre ces applications en veillant à ce que les commandes soient prises en compte en vue du traitement par PkMS, puis que leurs numéros de suivi soient renvoyés à SAP. Automic automatise également une grande partie du traitement interne en arrière-plan au sein des applications SAP et PkMS.

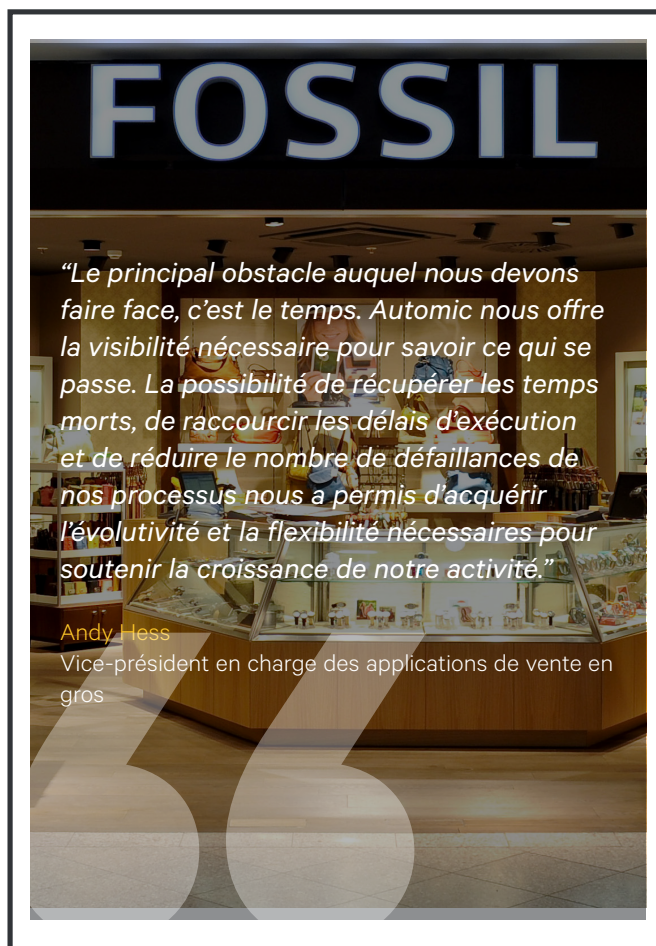
“Avec Automic, nous sommes moins dépendants des « savoirs tribaux » liés à nos processus et nos workflows. Automic nous procure une visibilité sur les processus de bout en bout. Nous pouvons facilement accéder au niveau de détail nécessaire pour savoir ce qui se passe. Ceci est particulièrement utile lorsque nous devons nous assurer que les processus critiques respectent nos dates d'échéance internes.” - Andy Hess

Aucun frais de pénalité supplémentaire

Outre l'assurance que les commandes sont correctement traitées et facturées, Fossil doit émettre des préavis d'expédition (ASN)

avant 2 heures du matin pour chaque commande expédiée ce jour-là, afin d'informer les clients que leur commande est en cours de livraison. Tout défaut d'expédition de préavis à un grand nombre de ses principaux clients dans le temps imparti entraîne pour Fossil une sanction financière importante.

“Avec Automic, nous obtenons une visibilité sur les tâches parent/enfant, ce qui est pour nous d'une grande importance. La facturation sous SAP peut donner lieu à des erreurs de représentation : des processus enfants sont générés et bien que SAP indique que la facturation est terminée, des travaux de facturation sont encore en cours. Nous voulons commencer à générer les ASN uniquement lorsque la facturation est réellement terminée. Automic nous permet d'exécuter plusieurs tâches en parallèle au sein de SAP, en les ventilant client par client. Nous pouvons suspendre les tâches ASN finales pour nous assurer qu'elles sont émises en même temps, ou les démarrer manuellement si le temps presse et que les factures d'un client donné ont déjà été générées. Avant de mettre en œuvre la plateforme d'automatisation des processus métiers d'Automic, nous étions fréquemment sanctionnés par des pénalités en cours d'année. Automic nous permet d'acquérir une meilleure visibilité des flux de travaux sous-jacents et nous n'encourons plus que rarement des frais de pénalité”, observe Andy Hess.



Pour plus d'information ou pour obtenir une démonstration, veuillez consulter notre site : www.automic.com