

L'impact du COVID-19 sur la supply chain:

Comment une pandémie mondiale
révèle ses dysfonctionnements

E-Book





Pour de nombreuses entreprises du secteur du retail, des produits de grande consommation et de l'industrie manufacturière, s'adapter à l'évolution de la demande s'est avéré difficile voire impossible à certains moments



Introduction

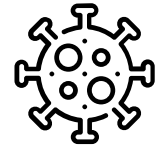
La pandémie de la COVID-19 a eu d'importantes répercussions sur les entreprises à travers le monde. Du jour au lendemain, elles ont été contraintes d'adapter leur mode de fonctionnement afin de répondre à l'évolution de la demande et de l'offre. De nombreuses entreprises du secteur du retail, des produits de grande consommation (PGC) et de l'industrie manufacturière ont dû rapidement ajuster leur chaîne logistique afin de tenir compte des modifications concernant la nature et la quantité de biens achetés par les consommateurs, de veiller concrètement à leur disponibilité et de prendre en compte les changements globaux concernant les habitudes de consommation qui se sont concrétisées par un basculement vers le commerce en ligne.

Partout dans le monde, des reportages ont fait état d'une forte augmentation de la demande de produits tels que les pâtes, les conserves et les produits d'entretien, tandis que la demande de papier toilette a augmenté de 845 % aux États-Unis et que la vente de farine a connu une croissance de 92 % au Royaume-Uni en mars 2020. Pourtant, comme l'ont montré les images de rayons vides qui ont inondé les médias, pour de nombreux commerces du retail, de la filière des PGC et du secteur manufacturier, s'adapter rapidement à l'évolution de cette demande s'est avéré difficile voire impossible à certains moments, du fait d'un manque de visibilité et de flexibilité de la chaîne logistique.

Afin de mieux comprendre les enjeux auxquels la supply chain de ces entreprises s'est trouvée confrontée et la façon dont la COVID-19 a aggravé les problèmes existants, **InterSystems** a chargé le cabinet d'analystes Vitreous World d'interroger plus de 700 dirigeants d'entreprises du secteur du retail, des PGC et de l'industrie manufacturière à travers le monde. Ces informations permettront d'ouvrir des perspectives en vue de s'assurer que ces entreprises seront davantage en mesure de faire face aux opérations quotidiennes qu'impose cette « nouvelle normalité » et leur offrir la possibilité d'assurer la pérennité de leur activité en s'adaptant à un contexte en rapide mutation.

L'impact du COVID-19 met en lumière les problèmes technologiques existants

La pandémie de la COVID-19 représente l'une des plus importantes perturbations commerciales de l'histoire contemporaine. Pourtant, les problèmes liés à la chaîne logistique existaient déjà à l'échelle mondiale et les bouleversements occasionnés par cette pandémie n'ont fait que les mettre en évidence. Plus des trois quarts (76 %) des entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière ont déclaré que cette épidémie avait aggravé leurs problèmes technologiques liés à la supply chain. Le manque de flexibilité des processus existants figure parmi les difficultés les plus importantes pour les entreprises interrogées (44 %), ce manque de flexibilité constituant un obstacle à leur capacité d'adaptation à l'évolution des situations et de la demande.

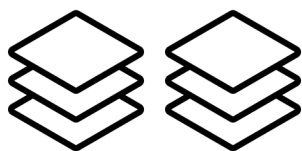
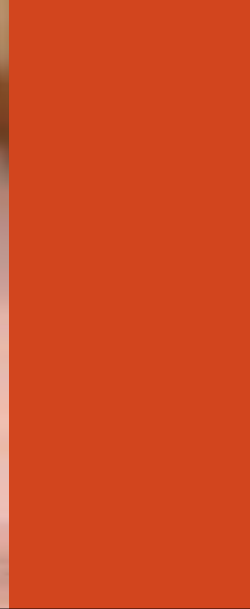


76 % des entreprises de vente au détail, de la filière PGC et de l'industrie manufacturière ont déclaré que la pandémie de la COVID-19 avait aggravé leurs problèmes technologiques liés à la supply chain

Parmi les difficultés supplémentaires figurent :

- La difficulté d'effectuer des analyses permettant de soutenir les activités (40 %).
- Un manque de visibilité et de reporting de bout en bout (40 %), ainsi que des processus manuels (40 %) nécessitant une manipulation et des corrections des données.
- 36 % ont cité les silos de données et les difficultés d'intégration et de normalisation des données et 35 % ont déclaré que le manque d'accès aux données courantes constituait l'une de leurs plus grandes difficultés.





45 % des entreprises utilisent 6 logiciels ou plus pour la gestion de leur supply chain



26 % des entreprises utilisent 3 à 5 logiciels différents

La pandémie globale et ces problèmes existants spécifiques aux données empêcheraient encore ces entreprises de prendre des décisions commerciales majeures leur permettant d'améliorer leurs offres aux consommateurs.

Ces difficultés liées aux données et à leur utilisation sont susceptibles d'avoir des répercussions considérables si elles ne sont pas prises en compte. L'une des raisons pour lesquelles les données ne peuvent pas être envisagées de façon globale et en temps réel pourrait provenir de la grande diversité des technologies utilisées par les entreprises :

- Un tiers (36 %) des entreprises utilise actuellement 6 ou 7 logiciels différents pour gérer l'intégralité de leur chaîne logistique de bout en bout.
- Presque la moitié (45 %) utilise 6 logiciels ou plus pour la gestion de leur supply chain.

Avec autant de systèmes différents en place, les problèmes liés au partage et à l'intégration des données sont susceptibles d'être aggravés par la présence de silos, compliquant ainsi la possibilité d'une vision cohérente en temps réel des données de l'entreprise.

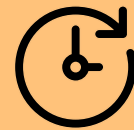


Mettre les données au cœur de l'amélioration de la résilience de la chaîne logistique

La plupart des défis auxquels les entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière semblent provenir d'un manque de visibilité et d'accès à des données en raison d'une infrastructure informatique fragmentée, ce qui crée des silos de données et retarde l'accès à ces données. Par exemple:

- Seules 11 % des entreprises accèdent à leurs données en moins d'une heure.
- L'écrasante majorité des entreprises du secteur du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière subit des retards concernant l'accès aux données, 23 % attendent de 7 à 24 heures et 15 % jusqu'à 3 jours.

Cet important décalage retarde leur capacité à prendre des décisions éclairées sur la base de données actualisées, les empêchant ainsi de réagir rapidement aux évolutions de la demande, un élément clé en temps de crise et de bouleversements.



Seules 11 % des entreprises du retail, des PGC et de la filière manufacturière accèdent à leurs données en moins d'une heure



Optimisation des prix (46 %)



Optimisation de l'itinéraire (45 %)



Optimisation des effectifs (43 %)

L'accès aux données peut également aider les entreprises à apporter d'importantes améliorations à leurs processus et leurs opérations et leur permettre ainsi d'offrir une valeur ajoutée à leurs clients. Ceci est illustré par le fait que 60 % des entreprises interrogées souhaitent utiliser leurs données afin d'améliorer la gestion des stocks et plus de la moitié d'entre elles (57 %) les utilisent afin d'améliorer la prévision de la demande et la gestion des fournisseurs (57 %).

Parmi les cas supplémentaires d'utilisation des données figurent:

- L'optimisation des prix (46 %)
- L'optimisation de l'itinéraire (45 %)
- L'optimisation des effectifs (43 %).

Pourtant, les défis liés aux données auxquels les entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière sont actuellement confrontées les empêchent d'atteindre ces objectifs.

Par conséquent, alors que ces données sont essentielles pour les aider à atteindre leurs objectifs, il est indispensable qu'elles se penchent sur l'infrastructure informatique de leur supply chain afin d'identifier les silos de données et leur incapacité à intégrer les données. En effet, l'intégration, la transformation, la normalisation et l'harmonisation des données en temps réel constituent des éléments fondamentaux pour les entreprises qui aspirent à devenir plus flexibles et réactives.



Utiliser des solutions intelligentes de gestion des données afin d'optimiser la supply chain

Alors que les entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière étudient les moyens d'améliorer les processus de leur supply chain, une meilleure gestion de leurs données est indispensable, un constat corroboré par 89 % des entreprises interrogées, convaincues que les défis que pose leur supply chain de bout en bout nécessitent l'utilisation d'une plateforme de gestion de données. Ceci nous démontre que l'utilisation de logiciels informatiques standards (COTS) et d'applications de chaînes logistiques en silos peut se révéler nécessaire, mais insuffisant.

La solution? Une plateforme de gestion de données permettant d'aider ces organisations à surmonter les obstacles auxquels elles sont actuellement confrontées. Grâce à l'intégration de données, elles seront en mesure de supprimer les silos de données, de fournir une vue unifiée, précise et actualisée de l'ensemble des données et gagner ainsi à la fois en visibilité interne et à travers l'ensemble de leur supply chain.

Des processus tels que la prévision de la demande ou l'optimisation des stocks peuvent être encore améliorés avec l'utilisation des dernières technologies de l'intelligence artificielle (IA) et de l'apprentissage automatique (machine learning ou ML). Actuellement, les niveaux d'adoption de l'IA et du ML diffèrent d'une entreprise à l'autre et parmi les entreprises interrogées, 41 % d'entre elles déclarent avoir un niveau élevé d'adoption alors que 20 % considèrent qu'il est bas.

Malgré tout, l'implémentation de technologies de l'IA et du ML est susceptible d'augmenter au cours de l'année à venir dans la mesure où plus des trois quarts (77 %) des entreprises interrogées révèlent qu'elles vont très probablement accroître leur taux d'adoption de ces technologies lors des 12 prochains mois. Par conséquent, les solutions de gestion de données s'avèrent de plus en plus indispensables dans la mesure où l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique nécessitent des données précises et cohérentes, en très grande quantité. Selon [Forrester Research](#), 98 % des entreprises rencontrent des difficultés à exploiter les informations issues des données collectées, en raison principalement d'un manque d'expertise en interne.

Les plateformes de gestion de données qui offrent nativement des fonctionnalités en AI et ML peuvent aider les entreprises à utiliser ces mêmes technologies sans besoins supplémentaires en ressources et en expertise.

Même si l'utilisation de logiciels informatiques standards se révèle nécessaire, cela reste insuffisant





**98 % des entreprises
ont des difficultés
à exploiter les
informations tirées
des données collectées**

Ceci constitue probablement une bonne nouvelle pour les entreprises qui ne disposent pas d'analystes des données ni de personnel dédié aux processus de la supply chain et à la personnalisation.

Dans la mesure où le recrutement d'un grand nombre de ces spécialistes de la donnée hautement qualifiés demeure une option peu réaliste, les organisations devraient envisager la façon dont elles pourront exploiter au mieux l'IA et le ML sans avoir à augmenter de façon significative leur budget et leurs ressources. Par conséquent, elles doivent commencer à examiner les solutions alternatives mises à leur disposition, leur permettant ainsi de capitaliser sur l'IA et le ML sans nécessiter de connaissances expertes.

Les nouvelles technologies telles que celles proposées par **InterSystems IntegratedML™** offrent une solution à ce problème et permettent aux entreprises d'ajouter facilement des fonctionnalités analytiques avancées à leurs applications sans nécessiter l'expertise nécessaire à l'interprétation des données. Ceci simplifie le processus consistant à bâtir, tester et déployer des modèles d'apprentissage automatique et automatise le processus permettant d'intégrer ces modèles de façon homogène dans des applications de production. **InterSystems IntegratedML™** permet de développer des algorithmes précis d'apprentissage automatique directement au sein de l'infrastructure existante de gestion de données, sans nécessiter l'intervention d'une équipe qualifiée d'analystes des données et les intégrer directement au sein des applications de supply chain afin de mettre en place des actions programmatiques en réponse aux événements en temps réel.

Grâce à cette technologie mise à leur disposition, les entreprises du retail, de la filière des PGC et du secteur manufacturier bénéficieront non seulement d'une gestion de données améliorée mais seront également en mesure d'atteindre leurs objectifs concernant l'optimisation des processus et l'amélioration de la gestion des stocks et de la prévision de la demande.



Préparer le futur de la supply chain

La pandémie de la COVID-19 a fait passer au premier plan de nombreux problèmes technologiques urgents de la supply chain auxquels les entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière se sont trouvés confrontés au cours des derniers mois, voire des dernières années. Des situations jusqu'alors compliquées, occasionnées par des données en silos, un manque de visibilité et de flexibilité des processus, se sont révélées être un frein majeur pour certaines entreprises incapables de s'adapter à l'évolution de la demande.

Pourtant, en aggravant ces problèmes de longue durée, la COVID-19 pourrait bien se révéler être le catalyseur du changement au sein de l'industrie. Les entreprises du retail, de la filière des PGC et de l'industrie manufacturière ont tellement à gagner à optimiser les processus, à accroître l'efficacité et à anticiper la demande de façon précise qu'il est nécessaire qu'elles mettent en place une stratégie de données et des solutions leur permettant d'éliminer les silos de données, de simplifier leur infrastructure existante, de modifier et d'adapter les processus en fonction de leurs besoins.

Elles disposeront ainsi de l'infrastructure nécessaire pour faire face à toute fluctuation concernant l'offre et la demande, améliorer la satisfaction client et conserver un avantage compétitif.



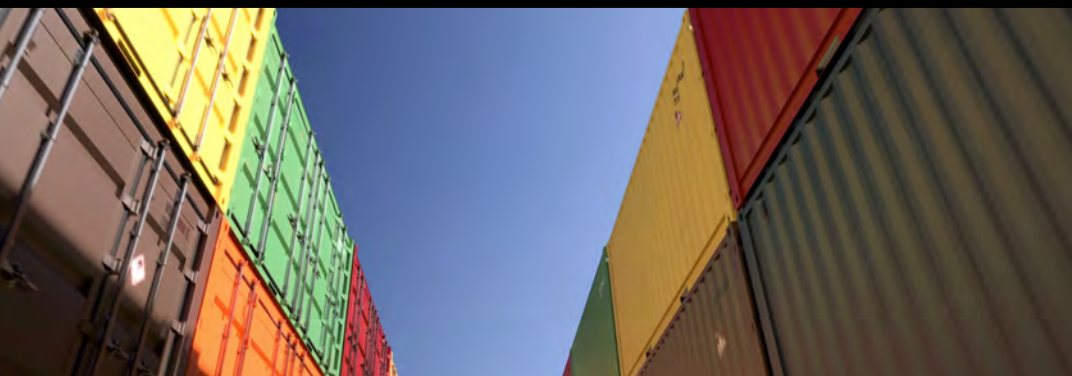


La plateforme de données InterSystems IRIS® fixe un nouveau niveau de performance pour le développement et le déploiement rapide d'applications essentielles. L'ensemble des outils et des fonctionnalités est fourni au sein d'une plateforme fiable et unifiée couvrant la gestion de données, l'interopérabilité, le traitement transactionnel et analytique.

InterSystems IRIS, une plateforme "cloud-first", offre une évolution verticale et horizontale et s'intègre rapidement à d'autres technologies. Grâce à InterSystems IRIS, les informations fournies par l'analyse des données en temps réel sont immédiatement disponibles au point de décision.

InterSystems IRIS aide les entreprises à tirer le meilleur profit de l'IA et du big data. Elle permet de fournir de nouveaux services innovants, de créer de nouvelles sources de revenus, d'améliorer l'expérience client et de simplifier les processus métier afin d'acquérir un avantage concurrentiel et de créer de la valeur rapidement.

Accélérez vos initiatives liées à l'intelligence artificielle et lancez-les rapidement grâce à InterSystems IRIS. Créé en 1978, InterSystems® est l'un des leaders mondiaux des technologies de l'information. L'entreprise est à l'origine d'applications parmi les plus importantes au monde dans les secteurs de la santé, des services financiers, des services publics, du secteur manufacturier et de la supply chain. Sa plateforme de données cloud-first permet de résoudre les problèmes d'évolutivité, d'interopérabilité et de rapidité des plus grandes entreprises à travers le monde. InterSystems s'engage pour l'excellence grâce à son support technique connu et reconnu pour sa disponibilité 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, au service de ses clients et de ses partenaires dans plus de 80 pays. InterSystems est une entreprise privée dont le siège est établi à Cambridge, Massachusetts (USA) et dispose de 25 bureaux à travers le monde.



**READY.
SET.
SOLVE.**



Tour Europlaza - La Défense 4
20 avenue André Prothin - 92400 Courbevoie
Tél. : +33 (0)1 77 49 16 00 intersystems.com/fr