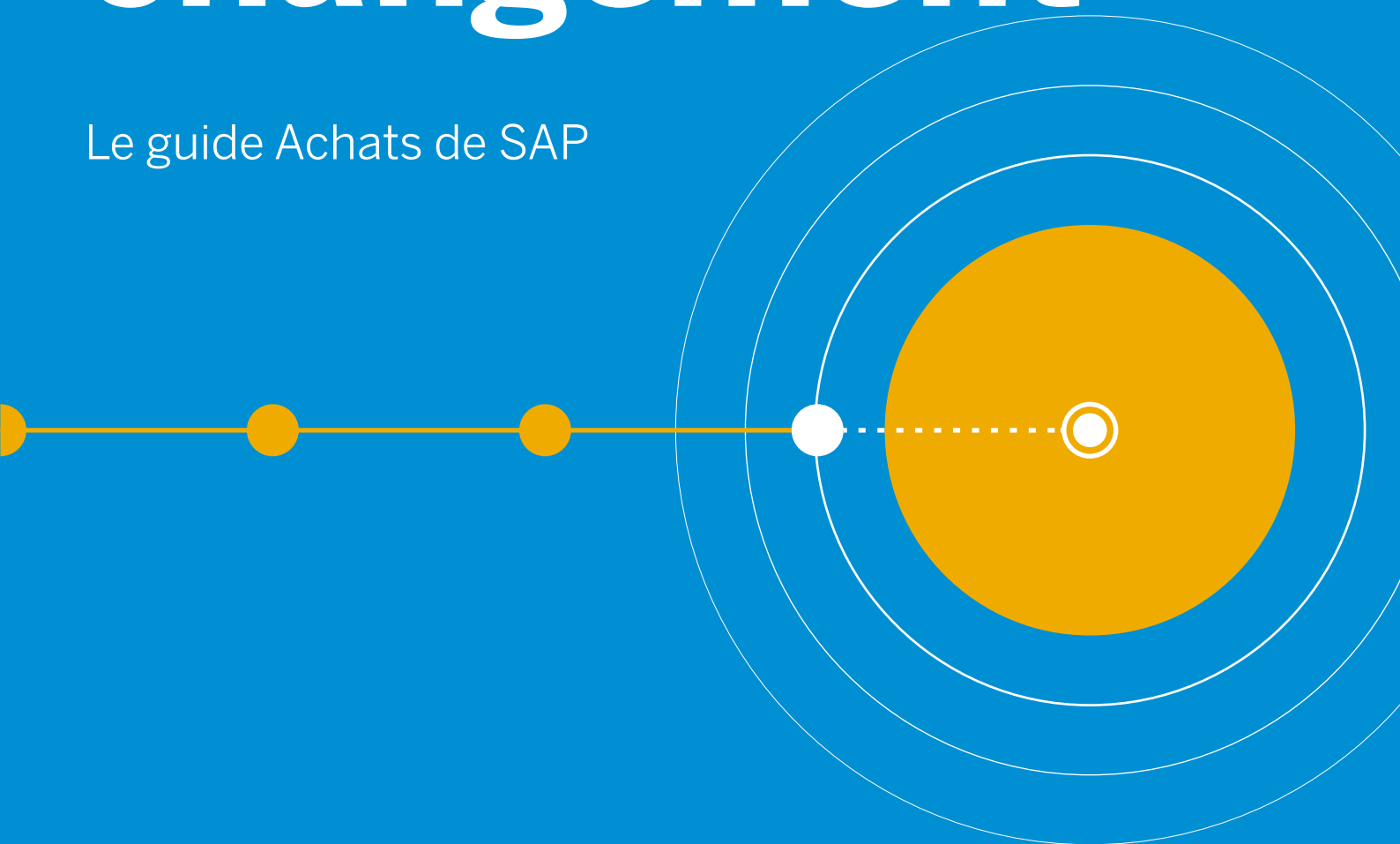


Introduction

Agilité des services Achats à l'ère du changement

Le guide Achats de SAP



Sommaire

Introduction

Agilité des services Achats à l'ère du changement3

Chapitre 1

Gestion des fournisseurs, maîtrise du risque5

Chapitre 2

La RSE facilitée13

Chapitre 3

Collaboration fournisseurs intelligente 24

Chapitre 4

Maîtrise des coûts en période d'incertitude 33

Chapitre 5

Expérience utilisateur : relier les points 41

Chapitre 6

Libérez la pleine valeur de vos collaborateurs externes 52

Chapitre 7

Amélioration du fonds de roulement..... 61

Chapitre 8

8 évolutions de la fonction Achats..... 69

Agilité des services Achats à l'ère du changement

Le rôle du service Achats évolue. Avant, les Achats étaient simplement perçus comme un moyen efficace de réduire les coûts. Ils jouent désormais un rôle de plus en plus stratégique dans le renforcement de la résilience et de l'agilité des entreprises. Découvrez pourquoi.

Un paysage en mutation

Réglementations et attentes des consommateurs en constante évolution, événements climatiques extrêmes et pandémies mondiales : cet environnement crée actuellement une multitude de défis pour les équipes Achats. En effet, dans cet environnement instable évoluant très rapidement, les leaders du monde des Achats, tels que vous, sont censés être préparés à quasiment toutes les situations possibles, qu'il s'agisse de répondre aux disruptions de la supply chain, d'accompagner les innovations commerciales, de générer de la valeur ajoutée, d'offrir la meilleure expérience possible à vos clients internes ou d'accélérer la mise sur le marché de nouveaux produits. Bien entendu, cela s'ajoute au rôle traditionnel des Achats couvrant déjà la conformité, la gestion de la base fournisseurs, l'optimisation des coûts et la gestion du risque. C'est un défi de taille.

Toutefois, ces nouvelles responsabilités s'accompagnent de nouvelles opportunités. En ces temps incertains, les leaders Achats se trouvent dans une situation privilégiée pour influencer de manière stratégique leur organisation. Et la flexibilité est au cœur de ces enjeux. En faisant preuve d'agilité, les professionnels des Achats peuvent aider leur entreprise à s'adapter facilement aux changements imprévus du marché tout en réduisant le risque et en assurant la satisfaction clients. En vous appuyant sur les bonnes innovations, vous pouvez collaborer avec les équipes produits pour réduire les coûts, satisfaire de nouvelles demandes, accélérer la mise sur le marché et gagner en agilité et en résilience.

Sans oublier que l'agilité aide les entreprises dans tous les domaines, mais en tant que gardien des dépenses et spécialiste de l'approvisionnement, vous êtes au centre de ces changements et vous avez un rôle essentiel à jouer. L'optimisation des coûts continuera à être une responsabilité clé, mais aujourd'hui plus que jamais, les leaders Achats ont l'opportunité de développer des stratégies qui aideront les entreprises à tirer profit du changement. Vous pouvez développer une chaîne logistique résiliente qui ne sera pas disruptée par des bouleversements imprévus. Vous pouvez engager des fournisseurs qui offriront les compétences nécessaires à votre entreprise pour rester compétitif dans un monde digital et ce n'est que le début.

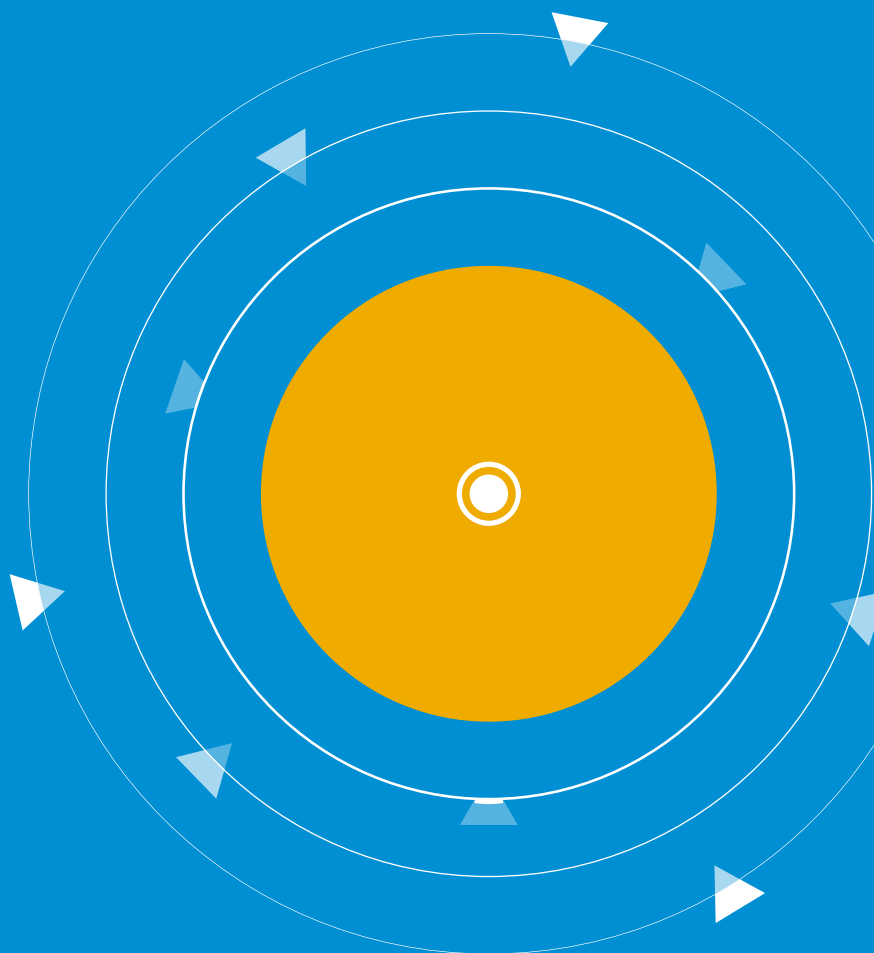
L'heure est venue de reconnaître le potentiel d'influence considérable des Achats sur le résultat des entreprises. Il est temps d'en exploiter tout le potentiel, d'adopter l'agilité et de s'appuyer sur les innovations digitales.

Cette série de huit guides contient de précieux enseignements et conseils pratiques pour vous aider à vous préparer pour les Achats de demain. Découvrez une nouvelle approche visionnaire de la collaboration avec les fournisseurs, de l'optimisation des coûts, de la gouvernance, de l'expérience utilisateur et d'autres sujets clés pour vous présenter comme un champion des Achats et un expert de la croissance pour votre entreprise. Bonne lecture !

Chapitre 1 :

Gestion des fournisseurs, maîtrise du risque

Le guide Achats de SAP



Se préparer à la disruption

En ces temps caractérisés par l'incertitude et l'instabilité, les Achats jouent un rôle primordial pour aider les entreprises à s'imposer face aux éléments disruptifs. S'ils disposent d'une bonne stratégie, les leaders Achats peuvent se préparer aux disruptions de la chaîne logistique, anticiper le risque (voire l'éviter, si possible) et identifier les méthodes appropriées pour assurer la continuité de l'activité. Voici comment y parvenir.

Le nouveau visage des Achats

Aujourd'hui, les équipes Achats doivent accompagner les priorités de croissance de l'entreprise, accélérer les cycles d'innovation et assurer un suivi proactif des risques internes et ceux provenant de tiers. Tout ceci en s'assurant que les prestations et les performances des biens et des services commandés répondent aux besoins de l'entreprise.

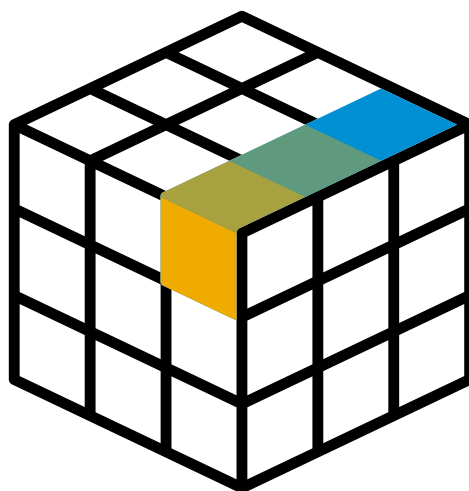
Cela représente énormément de travail et ce n'est que la partie émergée de l'iceberg. Si vous tenez compte des risques et des fluctuations de prix dus à des facteurs incontrôlables (tarifs, catastrophes naturelles, crises sanitaires mondiales, contraintes environnementales, réglementations administratives et marchés émergents instables pour ne citer que quelques exemples notables), les achats sont d'une complexité inégalée.

Pour créer une supply chain fluide et homogène, les Achats doivent pouvoir s'appuyer sur une base de fournisseurs comme une « entreprise étendue ». Il est donc indispensable que le service Achats prenne les précautions nécessaires avant d'engager un nouveau fournisseur ou d'évaluer un fournisseur avec lequel une longue collaboration s'est développée.

Le message est clair : il est inconcevable de se contenter de « suivre le rythme ». **Les meilleures équipes Achats doivent dépasser leurs objectifs traditionnels d'optimisation de l'efficacité et de contrôle des dépenses : aujourd'hui, elles doivent faire preuve de vision, de compréhension, de clarté et d'agilité.**

Les défis clés de la transformation

Étant donné que les Achats passent d'une fonction tactique et opérationnelle à un rôle stratégique accompagnant la croissance des revenus, nous pouvons observer de nombreux défis communs se profiler à l'horizon :



Des processus d'un autre temps

Les «on a toujours fait comme ça» et les solutions en silos ralentissent le cycle de vie des fournisseurs, ce qui se traduit par une intégration et une segmentation inefficaces, une faible visibilité, un allongement des délais de production, une augmentation des taux d'erreur et des opportunités manquées.

Des processus d'archivage médiocres

Des informations sur les fournisseurs multiples, fragmentaires et obsolètes nuisent à la réalisation d'évaluations précises ou à l'efficacité d'une collaboration.

Une due diligence incohérente

Un manque de rigueur concernant la due diligence des fournisseurs crée de la redondance et de la lassitude lors des évaluations des risques, ce qui entraîne la compromission des résultats commerciaux et de la réputation.

Scoring manuel du risque

Une notation et une segmentation fragmentaires du risque créent des freins dans les prises de décision, empêchent d'identifier les signaux déterminants du marché et impliquent des solutions coûteuses, chronophages et réactionnelles.

Gestion fragmentée du risque

Un manque de cohésion au niveau de la gestion du risque peut vous amener à engager des fournisseurs à risque sans le savoir, ce qui pourrait engendrer des disruptions irrémédiables de vos activités, mais aussi des crises potentielles en termes de retombées pressées.

Tirer parti des technologies appropriées

Pour tous les nouveaux défis que nous traversons, il y a des nouvelles technologies pour nous aider à les gérer. En effet, **le service Achats, avec les bonnes solutions cloud et le bon état d'esprit pour en tirer parti, peut bénéficier d'avantages concurrentiels tout au long du cycle de vie des fournisseurs, depuis la préqualification et du développement au suivi des performances et la gestion du risque.**

Tenez compte de ces éléments pour le choix de votre stratégie cloud :

Comprendre la «big picture». C'est important.

Pour gérer véritablement le cycle de vie de votre processus Source-to-Pay dans son ensemble, vous devez disposer de tous les processus (sourcing, procurement, paiement) sur une plateforme unique. Sans ce point de vue, vous n'avez pas accès aux informations nécessaires à la création de stratégies sur vos catégories, vos ressources externes et votre sourcing. En revanche, une visibilité totale vous aide à améliorer les prises de décision à chaque étape. Une plateforme complète vous offre, ainsi qu'à votre équipe, une transparence totale sur l'ensemble de la chaîne logistique, ce qui se traduit directement par une meilleure flexibilité pour l'entreprise. C'est un avantage énorme.

Gérez les contours du risque plutôt qu'en frontal.

Lorsqu'il s'agit de votre chaîne logistique, une gestion du risque habile vaut son pesant d'or. Cependant, votre meilleure option reste d'éviter le moindre risque, aussi souvent que possible. En disposant des données et d'un suivi appropriés, vous pouvez avoir une visibilité sur les risques potentiels avant qu'ils n'aient des répercussions sur votre entreprise. Les technologies actuelles vous permettent de configurer des évaluations des risques personnalisées et ciblées pour chaque collaboration conformément aux exigences réglementaires. Des contrôles de conformité peuvent être intégrés à chaque engagement de fournisseur. De plus, à chaque étape, des alertes automatisées peuvent signaler un problème dès sa survenue, ou encore mieux, dès ses prémices.

Obtenez les bons insights au bon moment.

Vous n'avez pas besoin de plus de données. Vous avez besoin des données pertinentes. Une bonne solution technologique doit pouvoir vous proposer très facilement les informations les plus pertinentes issues des meilleurs fournisseurs. Votre solution doit également être ouverte: vous avez besoin d'un accès continu aux interfaces de programmation d'applications (API) qui touchent des centaines de milliers de sources, chaque API étant ciblée sur différents secteurs et problématiques. Enfin, un moteur d'insights performant doit avoir de puissantes fonctionnalités d'intelligence artificielle (IA) de sorte que les insights soient prédictifs, actionnables et puissent s'améliorer au fil du temps. Si votre solution technologique ne vous fournit pas de données de manière personnalisée, ouverte et évolutive, est-ce vraiment une solution indispensable? Est-ce réellement une solution?

Aidez vos fournisseurs à vous aider.

Une bonne solution technologique devrait offrir aux fournisseurs la possibilité de gérer de manière autonome leurs données et mises à jour pour réduire les délais d'exécution dans la communication entre les acheteurs et les fournisseurs et permettre une intégration des fournisseurs plus rapide et cohérente. En outre, des informations obsolètes ou incorrectes dans un environnement très interconnecté sont rapidement repérées et traitées.

Une source unique pour une seule vérité.

En connectant vos applications de sourcing, d'achats et de gestion des fournisseurs à vos systèmes ERP back-end, une solution technologique efficace fournira une version cohérente, précise et à jour des informations sur les fournisseurs. Par conséquent, que vous soyez derrière un bureau à Lyon ou dans une usine de Saigon, vous disposez d'un accès identique aux mêmes données. Il suffit de saisir ces données une fois pour y accéder de n'importe où. Non seulement cette solution permet de gagner du temps, mais elle élimine aussi les incohérences tout en améliorant les informations pour tous les utilisateurs concernés. Notamment pour vous.

Développez votre agilité.

En ce qui concerne l'intégration, la qualification et la segmentation des fournisseurs, un modèle unique ne convient pas à tout le monde. Une solution technologique performante devrait permettre la personnalisation des questionnaires et des processus d'approbation par catégorie, lieu, unité commerciale ou tout autre élément important à vos yeux. Car, en fin de compte, vous ne recherchez pas un simple fournisseur, mais le bon fournisseur. Et une fois que vous l'avez trouvé, vous devez pouvoir partager facilement vos paramètres pour que davantage de personnes sollicitent plus souvent vos fournisseurs privilégiés.



La solution de gestion des fournisseurs idéale devrait :

1.

Fonctionner verticalement : pour que vous puissiez collaborer avec chaque fournisseur, à tous les niveaux, en fonction des critères les plus pertinents à vos yeux, qu'il s'agisse d'une catégorie, d'une région ou de plusieurs critères simultanés.

2.

S'appliquer horizontalement : pour que vos opérations bénéficient d'informations transversales permettant des prises de décision plus intelligentes, de votre système ERP back-end à vos applications de sourcing et d'e-procurement.

3.

Se connecter en toute transparence : pour que le cycle de vie du processus Source-to-Pay dans son ensemble soit intégré afin d'éliminer les écarts, les redondances et les solutions « fourre-tout ».

Ce que SAP Ariba peut vous apporter

Exploitez la puissance de SAP Ariba Supplier Management pour mener des opérations plus efficaces, penser davantage de manière proactive et devenir un expert de la croissance pour votre organisation. C'est le moment de regarder vers l'avenir.

Avantages de SAP Ariba :

- Une plateforme intégrée de bout-en-bout pour améliorer l'ensemble du processus Source-to-Pay
- Un moteur d'évaluation et de contrôle permanent du risque pour des prises de décision plus intelligentes
- Un outil de gestion des fournisseurs pour un suivi et un reporting proactifs
- Un service flexible de qualification et d'évaluation des risques qui peut être personnalisé en fonction des besoins spécifiques de votre entreprise

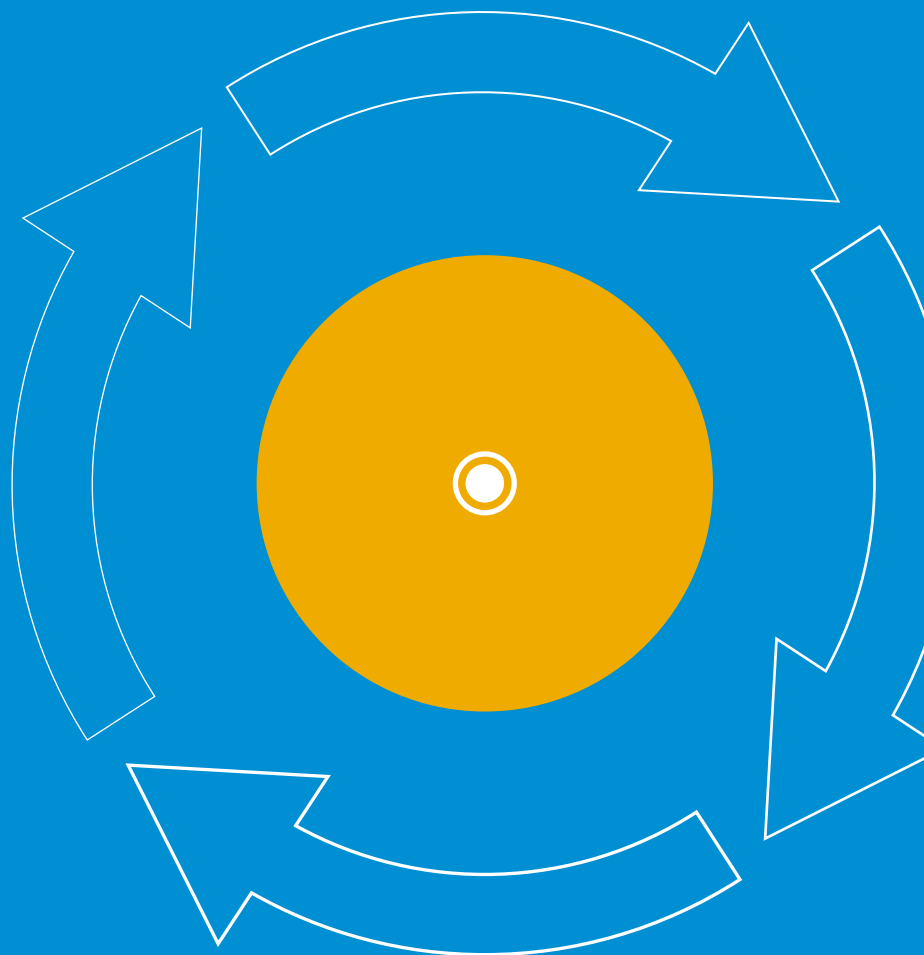
Simplification de la gestion des fournisseurs

- Adaptabilité de la gestion du risque, de la conformité et de la responsabilité sociétale et environnementale des fournisseurs
- Fournit une transparence totale sur les causes profondes des risques
- Collecte améliorée et évolutive des données pour permettre des inputs intelligents
- Données des fournisseurs à jour et précises via l'intégration aux ERP SAP
- Permet aux fournisseurs de gérer eux-mêmes leurs informations dans le cloud
- Intégration de la qualification et de la segmentation des fournisseurs à d'autres processus d'achat
- Visualisation des informations, du cycle de vie et des risques fournisseurs depuis un seul endroit
- Personnalisation de l'intégration, de la qualification et de la segmentation des fournisseurs en fonction de la catégorie, du lieu et de l'unité commerciale
- Prise en charge de notations de risques, d'alertes d'incidents et d'évaluations tierces à l'échelle de l'entreprise basées sur les relations fournisseurs
- Intégration aux ERP SAP et aux autres applications e-procurement SAP Ariba
- Accès au plus grand réseau mondial de fournisseurs comptant plus de 4,6 millions d'entreprises connectées

Chapitre 2 :

La RSE facilitée

Le guide Achats de SAP



Le développement durable est essentiel pour prospérer dans la nouvelle donne économique

Découvrez comment l'intégrer efficacement dans votre processus, renforcer la résilience de la chaîne logistique et mobiliser votre organisation autour de votre but ultime.

Création d'un Procurement durable

La responsabilité d'engager l'entreprise sur le terrain du développement durable incombe aux conseils d'administration. Or, de toutes les fonctions d'entreprise, le service Achats est le mieux placé pour aider le conseil d'administration à réussir dans sa tâche. Après tout, les responsabilités liées à ce service concernent presque tous les aspects de la supply chain, notamment les suivants :

- Sourcing des fournisseurs et adjudication des contrats
- Pilotage de la conformité avec les règles et les codes de bonne conduite relatifs aux Achats
- Gestion du développement et des performances des fournisseurs
- Identification et gestion du risque dans l'ensemble de la chaîne logistique
- Négociation des conditions de paiement
- Promotion de la diversité des fournisseurs et accompagnement des communautés locales
- Encouragement d'une culture de l'innovation via une collaboration avec de petites organisations de niche

Bref, les leaders Achats choisissent les fournisseurs auprès desquels l'entreprise fait ses achats, mais aussi la manière dont ses achats sont réalisés. *Notre chaîne logistique doit-elle être diversifiée ? Quelle partie de cette chaîne logistique doit être locale ? Travaillons-nous avec des entreprises innovantes ?* Pour créer une chaîne logistique durable et résiliente, le service Achats doit aborder d'emblée ces questions liées au développement durable et la RSE.

Pourquoi miser sur le développement durable est un pari gagnant ?

Avant la crise sanitaire mondiale actuelle, le développement durable était déjà d'actualité pour de nombreuses grandes entreprises. Désormais, le monde entier doit prêter une attention particulière au

développement durable et à son impact potentiel à long terme.

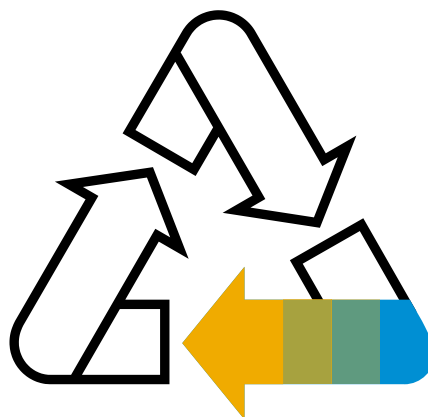
Prenons l'exemple de la demande sur les marchés. Ces dernières années, clients et investisseurs ont favorisé les entreprises privilégiant les résultats sociaux, économiques et environnementaux. Selon une [étude SAP Ariba](#), 80 % des consommateurs des marchés émergents se disent prêts à payer un supplément pour des produits d'entreprises activement engagées dans la réduction de leur empreinte écologique. Les consommateurs et investisseurs ne se satisfont plus des approches illusoires du développement durable et sont ouvertement hostiles à tout ce qu'ils considèrent être de l'« éco-blanchiment ».

Mais la réputation n'est que le début du processus. En tant que protecteur de la chaîne logistique, le service Achats joue un rôle de plus en plus stratégique, non seulement dans la protection de la marque vis-à-vis des comportements à risque de certains fournisseurs, mais aussi en identifiant les interruptions concernant l'offre et les performances découlant de facteurs sociaux, économiques et environnementaux. Aujourd'hui plus que jamais, le développement durable est essentiel pour créer une supply chain durable et résiliente.

Dans ce chapitre, nous allons vous présenter les défis clés liés au développement durable, la RSE ou en anglais sustainability, que les équipes Achats doivent relever à l'heure actuelle. Vous découvrirez également comment surmonter ces défis pour renforcer la résilience au sein de votre entreprise.

Les défis clés liés au développement durable

Malgré sa valeur incontestable pour la santé des entreprises, la gestion du développement durable n'a jamais été une tâche facile. Historiquement, les équipes Achats ont eu tendance à évoluer lentement et de manière réactionnelle en s'appuyant sur une multitude de processus anciens qui sont finalement devenus des obstacles. Voici quelques exemples courants :



Scoring manuel des risques	Éparpillement des données fournisseurs	Complexité procédurale
Ils sont chronophages, sujets à erreurs et ils peuvent surtout perturber l'identification des signaux déterminants du marché.	Il est difficile d'évaluer les risques lorsque vos données sont cachées dans des feuilles de calcul et des e-mails à plusieurs emplacements sur votre ordinateur, ou pire, disséminées dans le monde entier.	Parfois, les processus de votre entreprise entravent sa progression. Dans de nombreux cas, ils ralentissent grandement la qualification des fournisseurs.
Solutions développées en interne	Fournisseurs présentant un risque élevé	Quantification
Les solutions ad hoc et de contournement peuvent constituer une réponse à court terme à des problèmes localisés, mais si vous négligez les processus établis et perdez en visibilité, il se peut que vous deviez faire face à des risques réels.	Dans ce monde hyperconnecté, votre « durabilité » et celle de vos fournisseurs sont liées. Un mauvais fournisseur peut venir contrarier vos efforts les plus méritoires et constituer une menace.	Nous évoquons en permanence l'importance de « mesurer ce qui compte vraiment », mais si vous ne disposez pas d'une référence universelle pour mesurer le développement durable, cet objectif louable peut rapidement s'avérer impossible à atteindre.

Rendre le monde meilleur

La crise sanitaire mondiale actuelle a souligné la vulnérabilité des chaînes logistiques impactées par les questions de santé et les aléas sociaux et économiques au niveau mondial. Face à cette crise, les leaders Achats ont l'opportunité de créer des chaînes logistiques fortes et durables assurant la satisfaction des clients et des collaborateurs, et la compétitivité de leur entreprise.

Pour faire la différence, les équipes Achats en charge de la responsabilité sociétale de l'entreprise doivent collaborer avec leurs employés sur les points suivants :

1. Aider à la création de communautés durables

Dans le monde entier, 2,2 milliards de personnes vivent actuellement avec moins de 2 dollars par jour, une donnée qui pourrait encore se dégrader, car la crise actuelle accentue la vulnérabilité des

sociétés. SAP Ariba vous permet de réduire cet écart en travaillant avec les fournisseurs afin de sortir les communautés de la pauvreté et d'établir une chaîne logistique équitable et résiliente.

Voici comment y parvenir :

- Intégrer des exigences sociétales au moment du sourcing en mettant en place un code de déontologie des fournisseurs et en définissant les attentes dans les documents d'appels d'offres avec les fournisseurs potentiels.
- S'appuyer sur une communauté mondiale de fournisseurs approuvés en identifiant la non-conformité grâce à la visibilité et l'analyse des dépenses tierces.
- Appliquer la stratégie en facilitant l'achat auprès de fournisseurs respectueux de l'éthique pour les collaborateurs à l'aide d'outils Procure-to-Order intégrés et de fonctionnalités d'achats guidés.



2. Développer une supply chain mondiale diversifiée

Plus de 50 % des entreprises américaines sont détenues par des personnes issues des minorités et des femmes, mais elles ne représentent que 6 % du chiffre d'affaires total généré. SAP Ariba vous permet d'atteindre vos objectifs de diversité en permettant un accès immédiat à un réseau éprouvé de fournisseurs détenus par des personnes issues des minorités, des anciens combattants, des femmes ou encore des écologistes certifiés. Comme la crise actuelle perturbe les chaînes logistiques mondiales, les leaders Achats ont l'opportunité de réinventer leurs modèles opérationnels en relocalisant progressivement des parties de leur chaîne logistique dans leur pays d'origine, en reléguant au passé les pratiques de sourcing dans des pays à bas coût et en stimulant la croissance des entreprises locales et des fournisseurs divers.

Voici comment y parvenir :

- Renforcer la politique de conformité via des processus de sourcing conçus pour mettre en évidence des fournisseurs équitables et diversifiés.
- Assurer une visibilité totale via des analyses des dépenses fournissant des informations exhaustives sur les mesures de la diversité des fournisseurs.

Une diversité visible.

Plus de 25 % des fournisseurs de l'énorme réseau de SAP Ariba sont identifiés comme étant des fournisseurs en faveur de la diversité. Une telle transparence permet à nos clients de dépenser davantage de manière ciblée tout en favorisant la croissance de ces fournisseurs diversifiés.

Des clients tels que Johnson & Johnson, par exemple, sont membres de l'organisation « Billion Dollar Roundtable », qui assure la promotion de la diversité des fournisseurs au niveau mondial. Un autre client, IAG (le plus important assureur généraliste australien), a choisi SAP Ariba pour créer un marché interne axé sur la diversité composé d'entreprises sociales et d'entreprises détenues par des femmes ou des peuples autochtones, permettant aux collaborateurs d'orienter leurs dépenses en vue d'un impact positif sur les populations locales.

3. Réduction des disruptions par des changements environnementaux

Les mesures de confinement prises par les gouvernements pour faire face à la crise sanitaire mondiale actuelle semblent avoir permis de réduire les niveaux de pollution de l'air dans les grandes villes du monde entier. Cela montre bien la vitesse à laquelle une action peut engendrer des changements environnementaux.

Un rapport de l'université du Maryland et de l'entreprise de logiciels Resilinc a montré que les interruptions des chaînes logistiques mondiales causées par des intempéries ont doublé en 2017 par rapport à l'année précédente. Cette année, les catastrophes climatiques ont également entraîné des pertes s'élevant à 350 milliards d'USD pour les entreprises, selon le réassureur allemand Munich RE. Comme vous pouvez l'imaginer, ces chiffres ne vont cesser de croître à l'avenir.

SAP Ariba vous permet d'éviter les disruptions sur la chaîne logistique tout en respectant vos missions d'entreprise en matière d'énergie et de climat en intégrant les exigences concernant la responsabilité environnementale directement dans le processus de sourcing.

Voici comment y parvenir :

- Diminuer votre empreinte carbone en collaborant avec une multitude de partenaires commerciaux sur vos achats directs sur les signaux de demande et les exigences de livraison afin de réduire les surplus de stock de réserve et les expéditions inutiles.
- Réduire les disruptions des activités via des besoins en stock planifiés avec vos fournisseurs et des insights précis et actionnables sur les risques avant de les éliminer.
- Accélérer les processus et remplacer la gestion administrative par des workflows automatisés.

4. Protégez votre marque tout en protégeant des personnes à travers le monde

Malgré la forte augmentation de la demande en nourriture et en médicaments au plus fort de la crise sanitaire mondiale actuelle, les économies s'apprêtent à affronter une grave récession suite aux confinements imposés dans le monde entier. Ce phénomène pourrait entraîner, à son tour, un développement du marché noir du travail. Même si cela vous semble difficile à croire, on estimait le nombre de personnes réduites en esclavage à 48,5 millions en 2018, beaucoup d'entre elles intervenant pour des chaînes logistiques mondiales. SAP Ariba vous permet d'aider à maintenir votre engagement pour les droits de l'homme et des travailleurs.

Voici comment y parvenir :

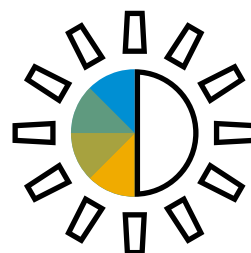
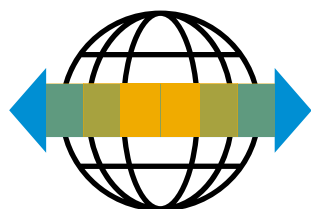
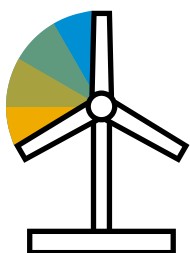
- Préqualifier les fournisseurs qui défendent les droits internationaux de l'homme et des travailleurs.
- Réduire les disruptions de l'activité et les répercussions négatives sur l'image de marque via une évaluation basée sur l'engagement, un suivi et une réduction des risques fournisseurs.
- Améliorer l'efficacité du processus d'achat grâce aux informations sur le développement durable et les risques intégrées dans les workflows de sourcing et de contrats.
- Faciliter la conformité avec une couverture des risques fournisseurs couvrant les facteurs environnementaux, sociaux, légaux, réglementaires, financiers et opérationnels.
- Développer la valeur de la marque par le biais d'un sourcing éthique afin d'éradiquer le travail forcé de votre chaîne logistique.

Éradiquer le travail forcé.

Pour aider les équipes Achats à éliminer le travail forcé de leur chaîne logistique, SAP Ariba a créé un outil d'évaluation du travail forcé permettant aux clients de se comparer à leurs pairs pour qu'ils puissent appliquer les programmes appropriés afin de réduire l'exposition aux risques et optimiser leurs résultats.

Par exemple, notre client Nielsen a ajouté un engagement en faveur du développement durable sur son site Web, utilisant la technologie pour supprimer l'esclavage moderne de sa chaîne logistique.

Le développement durable et les risques liés aux fournisseurs sont indissociables. Une solution globale de gestion des risques liés aux fournisseurs vous permet d'évaluer, d'effectuer un suivi et de réduire les risques environnementaux et les risques liés au travail forcé dans l'ensemble de la base fournisseurs.



Ce que SAP Ariba peut vous apporter

Tandis que les entreprises tentent de découvrir comment se relancer après cette crise sanitaire mondiale, les technologies digitales peuvent les aider à s'adapter à cette « nouvelle normalité ». En offrant une transparence, une visibilité et une traçabilité totales, les outils de données et d'analyse peuvent donner aux entreprises les moyens de renforcer l'impact social et environnemental de manière pertinente.

SAP Ariba est très avancé pour faire la promotion du développement durable et de la gouvernance au niveau mondial. En utilisant notre plateforme, nos clients peuvent proposer des politiques sociales et environnementales tout en améliorant leurs résultats commerciaux.

Voici tout le potentiel de SAP Ariba :

- Création de chaînes logistiques résilientes pour faire face à la crise sanitaire mondiale actuelle et aux interruptions futures à grande échelle
- Exploitation des « données RSE » des fournisseurs pour les indicateurs environnementaux ou relatifs au travail forcé, aux droits de l'homme et au sourcing éthique
- Mise en œuvre de l'évaluation, du suivi et de la réduction des risques liés aux fournisseurs pour le recrutement de chaque fournisseur au niveau mondial
- Accès à un écosystème diversifié d'informations sur les fournisseurs sur l'Ariba Network
- Définition d'alertes liées aux risques en temps réel à chaque étape de votre processus Source-to-Pay

Un leadership porteur de sens.

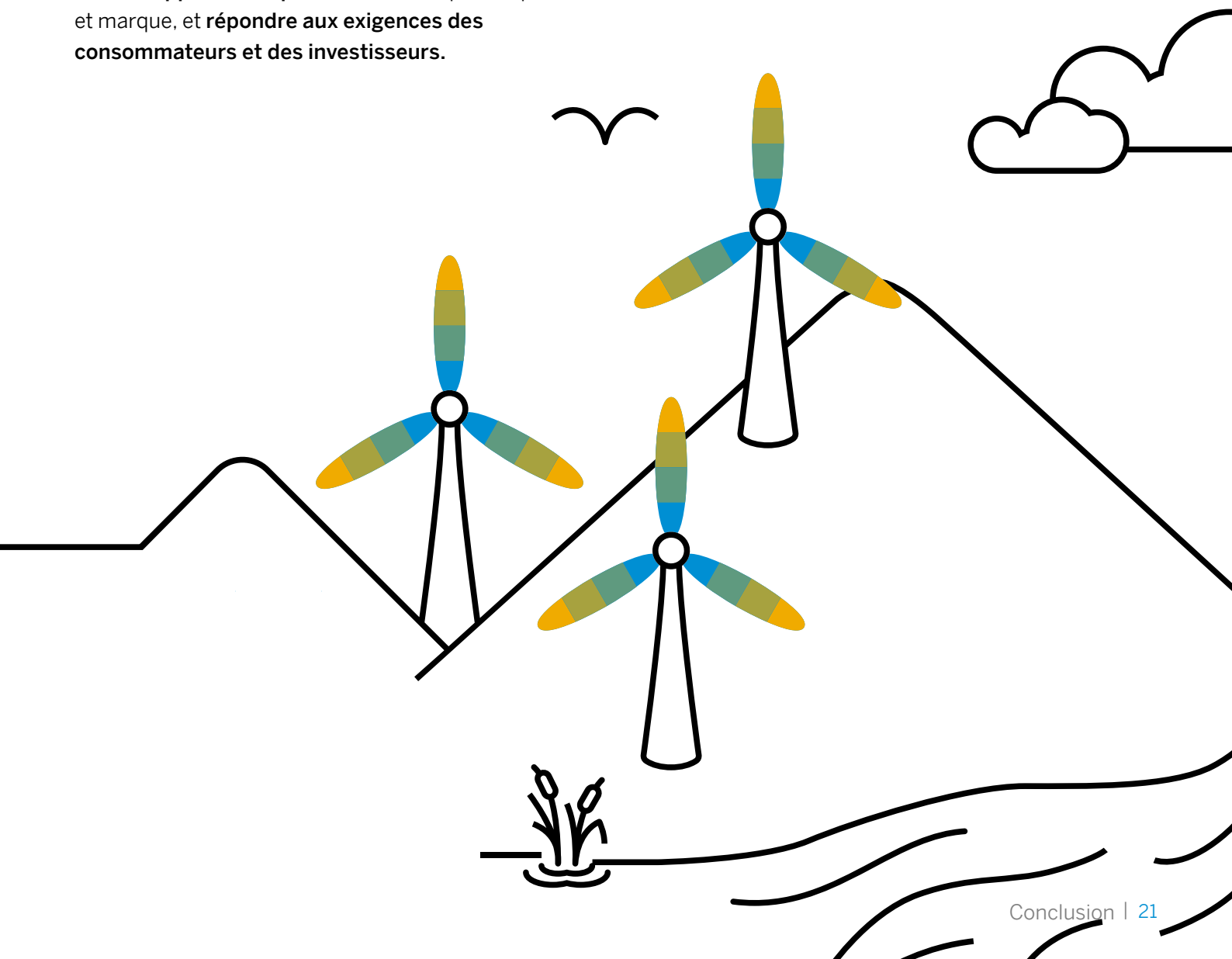
Dans le monde actuel, une entreprise est censée donner l'exemple à ses collaborateurs, fournisseurs, clients et investisseurs en termes d'actions visant à rendre le monde meilleur et les CEO américains s'engagent en ce sens. Le CEO de SAP a récemment signé la nouvelle Déclaration relative à la raison d'être d'une entreprise de l'organisation « Business Roundtable ». Celle-ci place « l'encouragement de la diversité et de l'inclusion, les partenariats équitables et éthiques avec les fournisseurs et la protection de l'environnement » devant la valeur actionnariale.

En collaborant avec de multiples divisions de SAP, SAP Ariba a permis la transformation du modèle « Acheter social » en mettant le pouvoir d'achat de SAP au profit des entreprises sociales dans les communautés où elles exercent leurs activités. SAP Ariba a également intégré l'initiative collaborative « Global Impact Sourcing Coalition » et participe activement à la plateforme génératrice d'actions « [Global Compact de l'ONU : le travail décent dans les supply chains mondiales](#) ».

Ensemble, nous pouvons aider les organisations à adopter le modèle de l'entreprise sociale et créer un futur plus équitable dans le monde entier dans le cadre du business model de la nouvelle donne économique (the new normal).

Conclusion

Entre les consommateurs demandeurs de produits d'origine éthique, les réalités croissantes du changement climatique et, bien entendu, la crise sanitaire mondiale actuelle, le besoin de supply chains durables va s'accroître. SAP Ariba permet aux équipes Achats de transformer les défis de leur organisation liés au développement durable en opportunités pour **favoriser l'avènement d'une supply chain durable** plus pérenne, **fédérer les collaborateurs** autour d'un objectif central, **protéger et développer leur réputation** en tant qu'entreprise et marque, et **répondre aux exigences des consommateurs et des investisseurs**.



Avantages d'une politique RSE : éléments de réflexion

1. La durabilité

La Responsabilité Sociétale des Entreprises est intimement liée à un autre élément actuellement prioritaire et à l'ordre du jour de toutes les entreprises : la durabilité. En bref, les chaînes logistiques respectueuses du développement durable deviennent des chaînes logistiques durables.

Aujourd'hui, les chaînes logistiques ont tendance à inclure de multiples partenaires avec des services et un sourcing gérés au sein de nombreuses business units dans le monde. Cette pratique a été efficace sur les coûts, mais elle a aussi réduit la transparence, avec comme conséquence, l'augmentation du risque.

Les entreprises doivent donc abandonner les business models plus traditionnels qui bénéficiaient à un petit nombre d'actionnaires, pour adopter des modèles créant de la valeur à long terme pour toutes les parties prenantes, les chaînes logistiques, les populations et la planète. Pour ce faire, il convient de créer des chaînes logistiques durables.

2. La fidélité client et l'implication des collaborateurs

Le développement durable améliore non seulement la continuité des activités en évitant les interruptions des chaînes logistiques, mais favorise aussi une croissance à long terme du chiffre d'affaires par le biais du développement de produits répondant aux besoins du marché.

Selon une étude récente, la valeur accordée à l'image de marque et la fidélité client n'a jamais été aussi importante. Les consommateurs sont plus informés sur le mode de fabrication des produits et savent si les processus impliqués font appel à des pratiques contraires à l'éthique ou s'ils ont des répercussions négatives sur l'environnement. Par conséquent, ils privilégient les marques qui promeuvent la transparence dans leur supply chain, utilisent des sources de matières premières durables et ont recours à des pratiques respectueuses des travailleurs et de l'environnement.

Et cette tendance n'est pas l'apanage des consommateurs. Un nombre croissant de collaborateurs issus de la génération Y se sentent investis d'une responsabilité envers les consommateurs pour leur offrir des produits bons pour la planète et la société. Ces personnes représentent l'avenir et ne peuvent être ignorées si les entreprises souhaitent conserver leur pertinence. On observe une tendance croissante au niveau des législations portant sur l'esclavage moderne et les consommateurs plus respectueux de l'environnement exigent de diminuer la quantité de déchets générés et d'accroître les possibilités de recyclage des produits. Se contenter de suivre le rythme n'est plus suffisant. Les entreprises doivent anticiper les risques qui se présentent et les législations associées.

3. La diversité, la localisation et l'innovation

Les entreprises soucieuses de la diversité deviennent une part essentielle du réseau de fournisseurs et jouent un rôle primordial dans l'avènement de sociétés plus prospères au niveau mondial. Elles incluent les entreprises dirigées par des minorités définies selon différents critères (sexe, origine, handicap et orientation sexuelle).

En termes simples, ces entreprises apportent une valeur ajoutée considérable via leur flexibilité et leur fort potentiel d'innovation. Collaborer avec ces fournisseurs permet aux entreprises d'utiliser leurs dépenses d'achat quotidiennes pour changer véritablement la donne, qu'il s'agisse de créer des emplois pour des femmes en situation de vulnérabilité, de protéger notre planète par des matériaux durables ou de réinvestir les profits auprès des populations (par exemple, les entreprises sociales dont l'activité commerciale vise un objectif social).

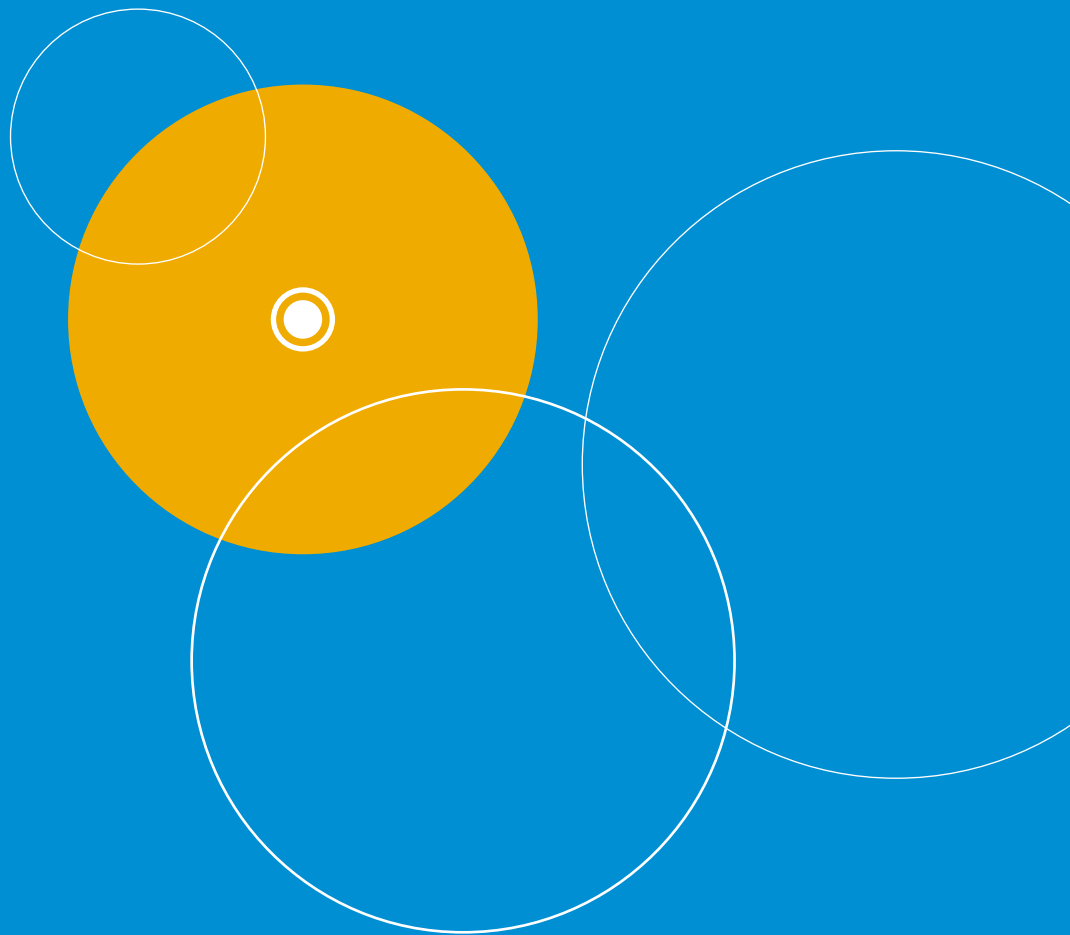
En outre, travailler avec les populations locales est une méthode innovante prouvée qui permet aux entreprises de réduire leurs dépenses vis-à-vis de la mondialisation des produits et services et leur empreinte carbone (et même viser la neutralité carbone) par le biais de processus de stockage et de transports optimisés.

Enfin, inclure davantage d'entreprises respectueuses de la diversité dans la base fournisseurs est non seulement une bonne action, mais peut aussi s'avérer rentable. SAP est le partenaire technologique de Social Enterprise UK (SEUK), l'organisme de certification des entreprises sociales au Royaume-Uni, qui promeut le modèle d'entreprise sociale. Par ailleurs, SAP sponsorise le Social Enterprise World Forum (SEWF), qui accompagne la création d'entreprises sociales dans le monde entier.

Chapitre 3 :

Collaboration fournisseurs intelligente

Le guide Achats de SAP



SAP Ariba and SAP Fieldglass

THE BEST RUN



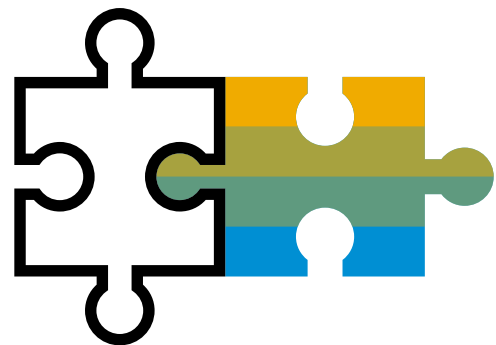
L'agilité l'emporte toujours. Point.

La collaboration en temps réel avec vos fournisseurs devient un outil de réduction des coûts, de gain de temps et de réduction des risques pour votre entreprise au moment où vous en avez le plus besoin.

Tout est connecté

Collaborant avec tout le monde, des fournisseurs aux fabricants externes en passant par les prestataires logistiques, les leaders Achats sont particulièrement conscients de la complexité des activités. Et à la suite de phénomènes tels que le changement climatique et la crise sanitaire mondiale actuelle, cette complexité ne va cesser d'augmenter. Étant donné que les chaînes logistiques s'allongent et que l'instabilité des marchés augmente, il est de plus en plus difficile de collaborer avec des partenaires avec efficacité et efficience.

Dans ce chapitre, nous allons vous présenter comment surmonter les défis les plus difficiles liés à la collaboration au sein de la supply chain en **transformant les processus séquentiels, linéaires et chronophages en processus digitaux, flexibles et en temps réel**. Car, plus la communication entre tous les acteurs est rapide et claire, plus l'anticipation et la réponse aux changements sont simples, et plus la valeur créée pour votre entreprise sera importante.



Où les entreprises échouent-elles ?

La collaboration est cruciale pour les fournisseurs, les sous-traitants et les autres partenaires commerciaux de votre entreprise. La ponctualité et l'efficacité des livraisons ne sont pas seulement essentielles pour votre supply chain, mais elles le sont tout autant pour la satisfaction de vos clients et votre entreprise dans son ensemble. Quel que soit l'angle sous lequel on considère cet élément, la collaboration au sein de la supply chain est liée à presque tous les aspects de votre activité.

La collaboration entre partenaires commerciaux peut considérablement réduire les délais d'exécution, tandis que de longs délais d'exécution peuvent représenter un supplément de **20 à 30 %** sur le coût d'un produit.¹

Une diminution de cinq jours dans les délais d'exécution représente un gain d'un jour de stock de sécurité pour les entreprises.²



Pourtant, malgré la valeur indiscutable de la collaboration au sein de la supply chain, la plupart des entreprises ont tendance à ne pas être à la hauteur de l'enjeu sur quatre points essentiels :

La communication avec les partenaires

commerciaux est souvent décentralisée et s'appuie sur des feuilles de calcul, des notes et des e-mails, et les erreurs, retards et coûts de traitement afférents.

Les multiples systèmes hérités gèrent différents processus et types de dépenses, comme les dépenses indirectes et directes, et les pièces de maintenance, de réparation et d'opérations (MRO).

Les applications sont modifiées à de nombreuses

reprises, à tel point qu'elles en deviennent d'une complexité ingérable, ce qui entraîne des temps d'arrêt et une augmentation des coûts. Leur mise à jour en vue d'une adaptation aux exigences digitales n'est ni simple, ni économique.

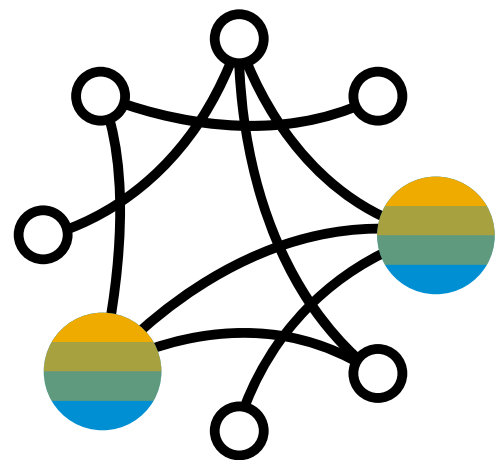
Il s'agit d'un système basé sur les personnes et les personnes ont tendance à réaliser les tâches comme ils l'entendent (parfois de manière imparfaite).

60 % des entreprises n'utilisent pas les outils (ou s'appuient sur les outils improvisés de Microsoft Office) pour les activités essentielles de gestion des achats et des fournisseurs.³

Une chaîne logistique moyenne est digitalisée à moins de 50 %, ⁴ et seulement 33 % des leaders Achats utilisent des technologies comme l'analyse prédictive et les réseaux de collaboration.⁵

L'utilisation d'anciens logiciels augmente la probabilité de disruptions, avec en moyenne des coûts associés s'élevant à 1 million de dollars USD.⁶

Dans la section suivante, nous vous donnons des conseils afin d'améliorer la collaboration au sein de la supply chain pour que votre entreprise puisse en tirer profit au niveau des **dépenses directes, indirectes et de services**.



Transformation de votre mode de collaboration

Pour répondre à ces problèmes délicats, les entreprises doivent transformer leur méthode de collaboration avec leurs fournisseurs. Même si les efforts et l'impact de ce type de changement organisationnel ne doivent pas être sous-estimés, la bonne nouvelle est que ce changement progressif est possible et qu'il peut s'accompagner d'avantages. Malgré l'unicité de chaque secteur d'activité et de chaque entreprise, ce guide peut vous aider à évaluer votre situation actuelle et à commencer à planifier les changements à venir.

ÉTAPE 1 : SE CONNECTER

Le passage au digital de vos processus Achats et de supply chain est la première étape. Gérez efficacement votre activité en devenant un adepte du numérique avec une communauté de partenaires commerciaux connectée et intégrée à votre ERP.

Conséquences sur les dépenses directes :

- En combinant vos investissements déjà existants en solutions ERP et IBP (Integrated Business Planning) avec des fonctionnalités collaboratives supplémentaires, vous disposez d'une visibilité totale de votre supply chain.
- Bénéficiez d'une vision claire et centralisée des informations : statut des commandes et des prévisions, écarts, confirmations, mises à jour des livraisons, informations sur la qualité, niveaux de stocks, stocks des fournisseurs et processus sous-traités et multiniveau.

Conséquences sur les dépenses indirectes :

- Augmentation des économies, amélioration de la conformité et des performances des fournisseurs basées sur une collaboration plus étroite dans les processus d'achats et de sourcing.
- Amélioration de l'efficacité et de l'attention en automatisant vos collaborations fournisseurs à faibles interactions pour vous concentrer sur les exceptions.

Conséquences sur les achats de services :

- Amélioration de la visibilité des accords de services de votre entreprise.
- Rationalisation des processus d'engagement de services généralement complexes pour accélérer les activités et gagner en confiance afin d'atteindre les objectifs commerciaux.

ÉTAPE 2 : ASSURER LA RÉSILIENCE

Les entreprises connectées sont résilientes. Préparez-vous aux imprévus avec les outils appropriés pour que votre entreprise puisse s'adapter rapidement aux changements du marché en toute confiance.

Conséquences sur les dépenses directes :

- Gérez chaque niveau de fournisseurs (chaque « tier ») du réseau. Ainsi, vous serez non seulement capable d'anticiper les changements, mais aussi de vous adapter en trouvant de nouvelles sources, le cas échéant, et en améliorant la fiabilité et la résilience de votre supply chain.
- Collaborez sur les insights liés à la production, la planification et les opérations afin de créer une meilleure expérience client et d'améliorer les performances de livraison.

Conséquences sur les dépenses indirectes :

- En période de changement, trouvez rapidement de nouveaux approvisionnements pour répondre aux besoins business ou diversifiez votre base de fournisseurs.
- Gérez avec flexibilité votre fonds de roulement et réduisez les risques liés aux opérations de change en tirant profit des prestations de paiement anticipé et d'extension de paiement et des outils des opérations de change.

Conséquences sur les achats de services :

- Respectez les règles hautement personnalisées et spécifiques à chaque secteur régissant l'élaboration de commandes de travaux (ou SOW - Statement of work) et les processus à suivre.
- Procédez à l'intégration avec le système ERP et les systèmes Procurement en place pour garantir des processus rationalisés et conformes, et de meilleurs résultats.



ÉTAPE 3 : AGIR À PARTIR DE DONNÉES RESPONSABLES

Les données business séparent le bon de l'excellent. Grâce aux informations et à l'analyse, vous pouvez améliorer la prise de décision et les résultats, qu'il s'agisse de la réduction du risque, de l'amélioration des initiatives de développement durable ou de la configuration personnalisée de votre chaîne logistique.

Conséquences sur les dépenses directes :

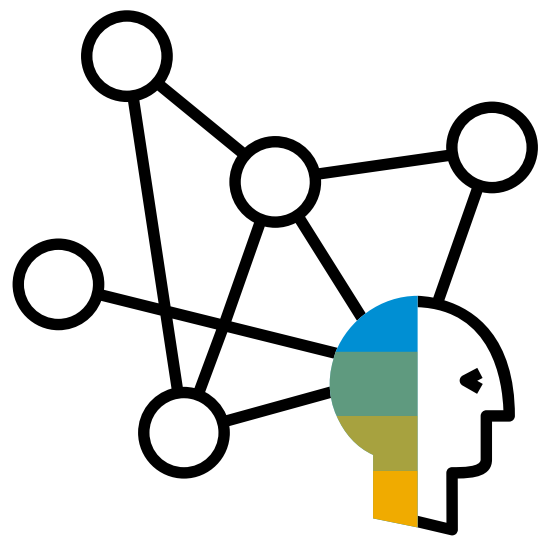
- Bénéficiez d'avantages en termes de développement durable grâce à l'innovation par le biais de relations plus collaboratives avec les fournisseurs.

Conséquences sur les dépenses indirectes :

- Découvrez les zones à risque et veillez à la conformité avec les informations des fournisseurs.
- L'IA et le Machine Learning suppriment les étapes manuelles du processus et garantissent une progression automatique des activités.

Conséquences sur les achats de services :

- Les entreprises internationales utilisent des services dans les pays du monde entier. SAP Fieldglass est le seul fournisseur capable de répondre aux exigences locales via son moteur de taxes, ses traductions et sa conformité du format des factures. En conséquence, les entreprises internationales peuvent assurer un premier déploiement, puis faire confiance à SAP Fieldglass pour s'adapter aux lois et réglementations locales.



Comment SAP Ariba et SAP Fieldglass peuvent vous aider

L'Ariba Network permet aux entreprises d'entrer en contact, de communiquer et de collaborer afin de redéfinir comment le travail doit être fait. Lorsque vous vous connectez à l'Ariba Network, vous bénéficiez d'un accès instantané à des millions de clients, fournisseurs et solutions potentiels rassemblés au sein du plus grand réseau mondial d'entreprises. Et **avec plus de quatre millions de fournisseurs répartis dans plus de 190 pays**, Ariba Network peut vous aider à vous connecter avec vos fournisseurs pour toutes vos catégories d'achat (directes, indirectes et de services).

Trouver la solution adéquate n'a jamais été aussi simple. Ariba Discovery offre aux acheteurs et aux fournisseurs l'opportunité d'entrer facilement en contact les uns aux autres en fonction des exigences d'achat et des capacités du fournisseur. Créer ce lien peut aider à diminuer l'angoisse liée à une offre ou une demande limitée et donc, à couvrir les deux extrêmes du spectre du processus d'achat.

Mais contacter des fournisseurs n'est que le début. En tant que partenaires durant votre processus d'achat, SAP Ariba et SAP Fieldglass vous aident à créer de la valeur via vos partenariats tout au long de la chaîne logistique. L'Ariba Network vous offre un accès à un écosystème de partenaires commerciaux et de créateurs dans un emplacement unique et centralisé vous permettant d'identifier rapidement les opportunités, de découvrir des solutions innovantes, de partager des informations en toute sécurité et de conclure des transactions.

Plus important encore, l'Ariba Network vous propose également des outils intelligents pour guider vos décisions à chaque étape du processus en vous fournissant des informations détaillées basées sur vos propres données et stratégies, et des références de meilleures pratiques de pairs dans toutes les catégories.

SAP Ariba et SAP Fieldglass ne laissent rien au hasard en ce qui concerne votre réussite et celle de vos fournisseurs. Avec l'Ariba Network, nous leur offrons les outils et techniques nécessaires à une exploitation optimale de leurs contacts e-commerce avec leurs clients.

Mieux encore, l'Ariba Network confère aux leaders Achats, tels que vous, une confiance indéniable avec la garantie d'un réseau fiable et en plein essor. Intégrer l'Ariba Network vous permet de vous développer et de proposer encore plus d'intelligence et d'innovation que jamais auparavant.

Optez dès aujourd'hui pour une collaboration fournisseurs intelligente.

Pour plus d'informations, consultez la page

ariba.com/network

¹ Évaluation des délais d'exécution des fournisseurs SAP

² Exemple de client SAP

³ « Bain: A Seat at the Table:

Bain & Company Identifies Digital Solutions to Help Procurement Executives Accelerate Innovation », 2018

⁴ McKinsey : « Digital Transformation - Raising Supply Chain Performance to New Levels », 2017

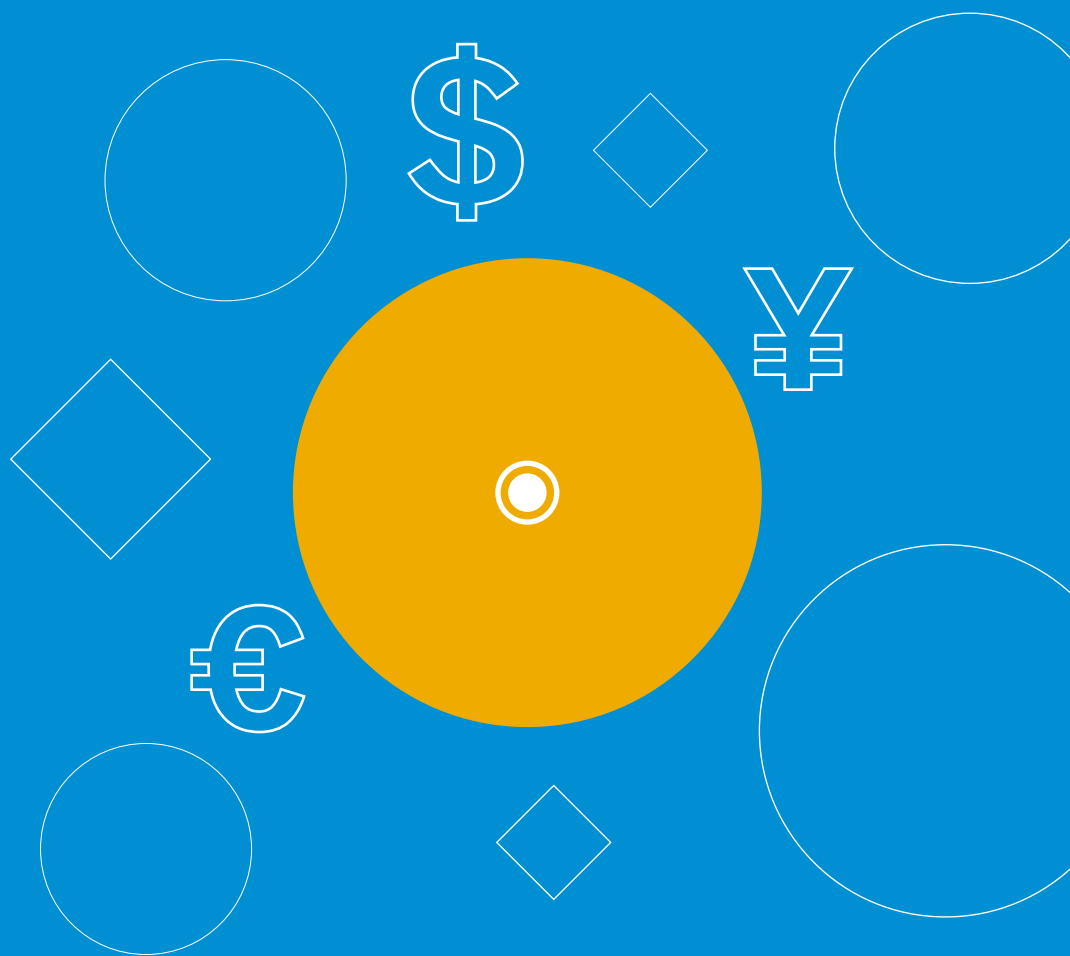
⁵ Deloitte : « The Deloitte Global Chief Procurement Officer Survey », 2018

⁶ Allianz, « Global Claims Review: Business Interruption in Focus », 2015

Chapitre 4 :

Maîtrise des coûts en période d'incertitude

Le guide Achats de SAP



Repenser la gestion des coûts

Six façons d'aller au-delà des bénéfices immédiats et vous aider à devenir un expert en réduction des coûts et en amélioration de la marge dans votre entreprise au moment le plus important.

La quête permanente d'économies

La gestion des coûts a toujours été un élément central des Achats. Étant donné l'état actuel du marché, il n'est pas surprenant que l'optimisation de chaque euro est plus importante que jamais.

Afin d'aider les parties prenantes à réduire les coûts et à améliorer les marges, les leaders des services Achats doivent proposer des idées innovantes. Oui, il se peut qu'il y ait quelques opportunités immédiates à saisir lorsque vous optimisez les dépenses. Mais après les avoir saisies, quelle est l'étape suivante pour découvrir de nouveaux moyens de réduction de coûts ?

Ce chapitre est conçu pour aider les professionnels des Achats d'aujourd'hui à ne pas se contenter des optimisations évidentes et à repenser la manière de réduire les coûts et d'augmenter les économies. Commençons sans plus tarder.

Challenges et opportunités

Vous avez négocié à plusieurs reprises pour générer des économies et améliorer les budgets. Il est temps à présent de dépasser la réduction des coûts et de contribuer réellement à une nouvelle croissance. De notre point de vue, les leaders Achats peuvent prendre l'avantage en relevant de grands défis dans six domaines clés.



1. Optimiser la base fournisseurs

C'est en trouvant le bon dosage entre le moment où il faut rechercher un fournisseur clé et celui où il faut faire appel à la concurrence que l'on construit une base fournisseurs durable. Cela commence par la rationalisation des fournisseurs, les plans de catégories et la prise en charge de processus afin de réduire initialement les fournisseurs dont l'utilisation est limitée, en consacrant plus de temps à un nombre réduit de fournisseurs pour diminuer les coûts.

2. Maîtriser les dépenses sauvages

Les dépenses sauvages sont souvent négligées car elles sont considérées comme étant une série de transactions uniques et peu risquées dont les montants sont faibles : le temps consacré à ces dépenses n'est pas rentable. La meilleure façon de traiter ces dépenses annexes est de les identifier grâce aux données sur les dépenses et de les coupler à des technologies comme le sourcing stratégique et des solutions de gestion des achats sauvages pour vous aider à optimiser les dépenses. Exploitez vos données en continuant à les analyser et à les rationaliser.

3. Plans de catégories

Développez des plans de catégories en phase avec les objectifs commerciaux des parties prenantes et des clients internes. Faire correspondre ces objectifs aux anciennes données de dépenses, aux tendances actuelles du marché et aux données de benchmarking permet de compléter votre approche stratégique, ce qui crée des opportunités pour augmenter la valeur, pour réduire les risques et pour gérer efficacement l'approvisionnement de biens et/ou de services.

4. Affiner les spécifications techniques des produits

En gérant vos relations avec vos fournisseurs, vous pouvez en savoir plus sur les dernières innovations. L'analyse de la valeur vous permet d'utiliser ces connaissances pour la planification et le développement des produits afin de proposer de nouvelles alternatives.

5. Négociation des prix

Lorsque vous disposez des données et d'une stratégie appropriées, il est plus simple de négocier avec les fournisseurs. Il est essentiel de connaître quelques éléments clés lorsque vous élaborez votre stratégie de négociation : votre position de départ, vos objectifs et aussi quand vous devez vous retirer. Les règles et la conformité garantissent l'application des prix négociés pendant la durée du contrat.

6. Analyse des coûts du marché

L'analyse du marché est une technique permettant d'identifier l'évolution du marché actuel pour des produits ou des services spécifiques. Associer ces informations aux données sur les dépenses permet d'obtenir des informations essentielles à une stratégie et une planification des achats efficaces.



Ce que SAP Ariba peut vous apporter

Vous pouvez relever chacun de ces défis, même si certains jours, cela vous semble difficile. Grâce à la mise en place d'une infrastructure appropriée, vous pouvez renforcer l'impact déjà produit afin d'apporter davantage d'efficacité et de valeur à votre entreprise et de relever les six défis fondamentaux évoqués. Voici comment.

1. Optimiser la base fournisseurs

Pour choisir ses fournisseurs, il convient de disposer des options appropriées. L'Ariba Network vous offre un accès direct à plus de quatre millions de fournisseurs pour vous permettre de stimuler la concurrence dans les catégories de dépenses clés afin d'aider à la réduction des coûts. SAP Ariba facilite également la gestion des performances et du développement des fournisseurs via une plateforme de gestion des fournisseurs.

2. Maîtriser les dépenses sauvages

SAP Ariba vous permet de gérer les dépenses annexes dans le cadre de votre stratégie sans impliquer votre équipe. Plus spécifiquement, SAP Ariba offre aux utilisateurs les avantages suivants :

- Une expérience d'achat conviviale permettant de faire simplement et rapidement votre choix parmi plus de 100 millions d'articles
- Un accès à des millions de fournisseurs via SAP Ariba Spot Buy
- Des outils simples pour guider les collaborateurs pour les achats stratégiques et leur permettre d'obtenir trois offres pour qu'ils puissent les gérer eux-mêmes

3. Créer des plans de catégories

Les données sont un outil formidable. SAP Ariba Spend Analysis vous fournit les données nécessaires pour prendre des décisions judicieuses et élaborer des plans de catégories stratégiques et exploitables.

4. Affiner les spécifications techniques de vos produits pour réduire les coûts unitaires

En automatisant une grande partie du processus, SAP Ariba libère votre équipe, lui permettant ainsi de se concentrer sur le développement de produits afin de réduire les coûts sur les achats directs.

5. Guider les utilisateurs vers les prix négociés

Ne ratez aucune opportunité. En connectant l'ensemble du processus d'achat, SAP Ariba garantit que les collaborateurs respectent les prix négociés et les fournisseurs privilégiés à chaque fois. Vous pourrez ainsi :

- Vous appuyer sur les données issues de SAP Ariba Spend Analysis
- Guider pas à pas les utilisateurs tout au long du processus d'achat approprié
- Proposer des fournisseurs, des produits et des processus personnalisés pour chaque utilisateur



6. Analyser les coûts du marché par rapport à votre propre historique

Savoir, c'est pouvoir. En menant des négociations et des transactions via SAP Ariba, vous établissez un historique des tarifs détaillé pour vous aider à maîtriser les coûts dans les catégories dont les tarifs sont volatils ou dynamiques.

Résumé

SAP Ariba vous permet d'obtenir une solution achat intégrée qui assure le lien entre chaque partie du processus pour vous procurer davantage de contrôle sur les coûts, plus de temps pour traiter les nouvelles catégories de coûts et plus d'informations pour tirer le meilleur profit de vos dépenses. C'est beau, n'est-ce pas ?

En termes simples, SAP Ariba vous offre les outils nécessaires à la réalisation de nouvelles économies pour votre entreprise. Le contrôle des coûts est fondamental pour vos activités après tout, alors pourquoi ne pas en être un expert ?

Éléments de réflexion

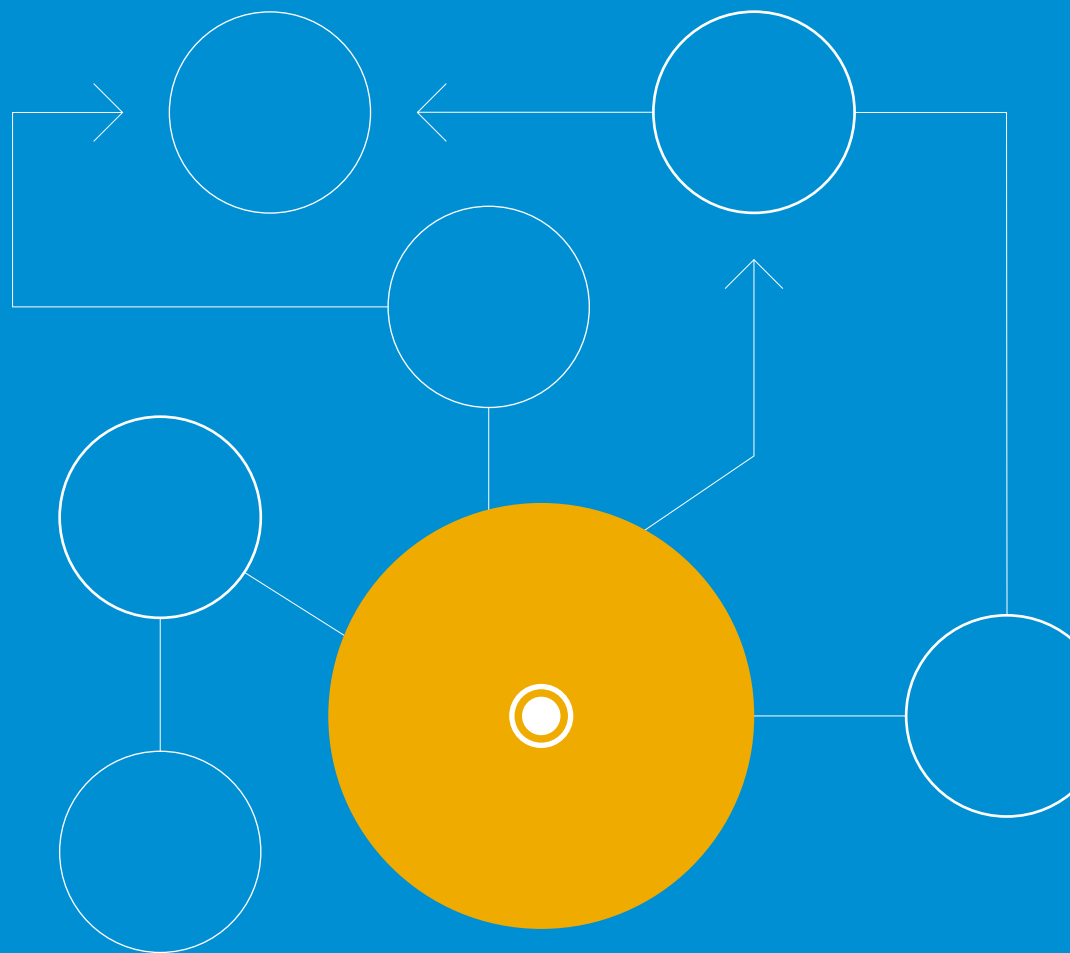
Vu l'état actuel du marché, les responsables d'entreprises se tournent de plus en plus vers les Achats pour aider leurs entreprises à rester compétitives. En allant au-delà des optimisations évidentes permettant de réduire les coûts et augmenter les marges, les leaders Achats ont une occasion unique de créer de la valeur pour leur entreprise au moment opportun.

Bien qu'elle soit un élément central pour le service Achats, la gestion des coûts n'est qu'un des outils permettant à votre entreprise de faire preuve de résilience en ces temps difficiles. Dans les prochains chapitres, nous allons découvrir d'autres stratégies et techniques clés permettant d'aider les leaders Achats, tels que vous, à devenir des acteurs de la résilience de votre entreprise.

Chapitre 5 :

Expérience utilisateur : relier les points

Le guide Achats de SAP



Offrir une expérience utilisateur d'exception

Une expérience utilisateur se doit d'être cohérente, efficace et agréable dans le marché actuel. Découvrez comment offrir une expérience d'achat formidable à vos clients et à vos collaborateurs et comment devenir un acteur de la croissance de votre entreprise.

Au-delà des couleurs et de la police : l'importance de l'expérience utilisateur

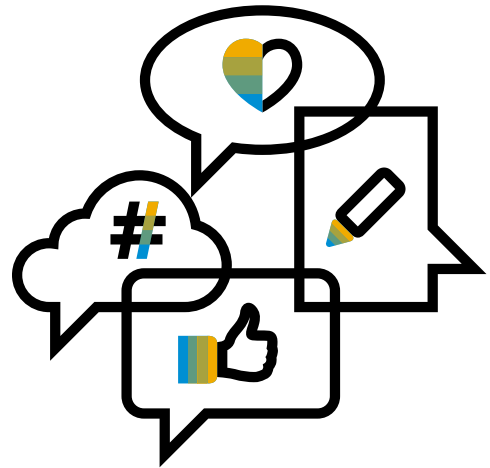
Les temps changent. Il en va de même pour les attentes. Grâce à une conception intelligente des interfaces et aux nouvelles technologies sous-jacentes, les clients actuels recherchent désormais des expériences simples et directes, mais également agréables et convaincantes. C'est pourquoi, plus que toute autre chose, une expérience utilisateur formidable favorise la fidélité, la différenciation et une croissance durable. En bref, l'expérience client est cruciale dans le marché actuel : aujourd'hui, 93 % des responsables d'entreprise déclarent que l'expérience client est primordiale ou indispensable.¹

Mais l'expérience utilisateur n'affecte pas uniquement la partie orientée client de l'entreprise. La transformation digitale révolutionne également la manière de travailler : les collaborateurs disposant d'une solution user-friendly bien conçue sont plus performants et efficaces, tandis que les utilisateurs professionnels obligés de jongler manuellement entre différentes applications logicielles et rencontrant des interruptions lors de l'expérience utilisateur globale ont tendance à stagner.

Pour faire simple, **l'expérience utilisateur ne se réduit pas à un visuel agréable. Il s'agit d'un élément central de la conception d'une solution répondant aux besoins des collaborateurs, leur permettant d'améliorer leur efficacité et leurs performances.** Qu'il s'agisse de susciter l'adoption, la conformité jusqu'à l'optimisation des coûts, les avantages d'une expérience utilisateur performante pour les achats sont illimités.

Défis technologiques

Des technologies spécifiques sont nécessaires pour offrir des expériences de qualité. Sans une infrastructure appropriée, offrir une expérience utilisateur performante à différents publics peut s'avérer être un processus coûteux et complexe, car il vous oblige à masquer les différences avec une interface homogène, sans parler de l'ajout de nouvelles fonctionnalités dans des systèmes anciens.



Pour offrir des expériences d'achat exceptionnelles, les entreprises ont besoin de technologies pour :

- Proposer une expérience utilisateur intégrée avec une interface utilisateur cohérente sur de multiples solutions
- Faciliter la navigation entre applications et offrir un flux de gestion des achats lisse et homogène de bout en bout
- Guider pas à pas les collaborateurs tout au long du processus d'achat approprié
- Proposer des fournisseurs, des produits et des processus personnalisés pour chaque utilisateur
- Appliquer automatiquement les processus d'approbation aux transactions pour que les collaborateurs ne perdent pas de temps à traquer les requêtes
- Proposer aux collaborateurs un emplacement unique leur permettant de trouver exactement tout ce dont ils ont besoin, des achats indirects et matières directes aux catégories de dépenses non renseignées par le service Achats
- Offrir aux top décideurs des informations en temps réel sur les données intégrées par ligne de business
- Collecter des insights auprès des clients, collaborateurs et produits à chaque point de contact
- Détecter les opportunités, les risques et les tendances
- Convertir les insights en actions au niveau de l'entreprise

Ce que SAP Ariba peut vous apporter

1. Une expérience utilisateur intégrée pour stimuler l'adoption

SAP Ariba offre une expérience utilisateur cohérente, moderne et très performante sur tous les processus business, parfaitement intégrée de bout en bout.

- « Look and feel » harmonisé
- Terminologie cohérente
- Fonctionnalités courantes (assistance utilisateur guidée, par exemple)
- Navigation inter-applications simple
- Accès à toutes les tâches via une boîte de réception unique

Se synchronisant avec à la fois les solutions cloud Procurement et le back-end ERP, notre nouvelle interface utilisateur primée SAP Fiori améliore l'utilisabilité et élimine la confusion, apporte de la cohérence dans la pratique, renforce l'adoption et aide les utilisateurs à exécuter facilement un processus de bout en bout.

Utilisateur intelligent

En intégrant l'expérience achats dans une expérience utilisateur unique et fluide, SAP libère le potentiel d'une gestion plus intelligente des utilisateurs avec une efficacité optimale.

- Authentification unique (Single Sign-On ou SSO) : les collaborateurs n'ont besoin de se connecter qu'une seule fois pour pouvoir exécuter des tâches sur l'ensemble des applications SAP, du sourcing au paiement, et au-delà.
- Administration centralisée : gestion des utilisateurs et des rôles et attribution des identités simplifiées pour un gain de temps au niveau du service informatique tout en offrant au service Achats une gestion efficace des accès avec une conformité facilitée.

Prendre des décisions judicieuses

Des outils d'analyse intégrés systématiquement permettent de prendre (plus rapidement) de meilleures décisions à chaque étape du processus d'achats.

- SAP Analytics Cloud : pour des insights exploitables en temps réel dans et entre toutes les applications SAP
- Contenus prédéfinis : pour des analyses inter-applications et une expérience d'analyse exhaustive

2. Des achats guidés pour une expérience d'achat simplifiée et plus intelligente

En guidant les collaborateurs tout au long du processus d'achat approprié, l'outil d'achats guidés de SAP Ariba offre une expérience d'achat rationalisée aux utilisateurs fréquents et occasionnels, et améliore l'efficacité, la cohérence et l'engagement pour tous les aspects des dépenses.

1. Guider les utilisateurs pas à pas tout au long du processus d'achat approprié pour obtenir un processus d'une grande simplicité
2. Aider les collaborateurs à trouver les articles et les fournisseurs qu'ils recherchent grâce à des fonctionnalités de conseil intelligentes, comme la recherche prédictive
3. Favoriser le respect de la conformité en offrant une expérience d'achat dynamique et guidée avec des règles et des stratégies intégrées dans le processus
4. Proposer aux collaborateurs un emplacement leur permettant de trouver exactement tout ce dont ils ont besoin, y compris les catégories de dépenses n'ayant pas été renseignées par le service Achats
5. Simplifier et accélérer les achats avec notre option d'achat en trois clics très utile
6. Proposer des fournisseurs, des produits et des processus personnalisés pour chaque utilisateur
7. Appliquer automatiquement les processus d'approbation aux transactions pour que les collaborateurs ne perdent pas de temps à traquer les requêtes

8. Optimiser l'adoption grâce à des outils simples d'utilisation et une expérience utilisateur intuitive dont rêvent les collaborateurs

9. Offrir différents catalogues préparés et gérés par les fournisseurs et non par votre équipe, grâce auxquels les utilisateurs pourront trouver ce qu'ils recherchent dans le cadre de votre stratégie

10. S'adapter pour répondre aux besoins des différents services métier et utilisateurs

11. Développer la participation des fournisseurs à l'aide d'outils de gestion des performances des fournisseurs

12. Encourager la collaboration directe avec les fournisseurs

Au-delà des écrans simplifiés et des interfaces séduisantes, l'outil d'achats guidés réinvente intégralement l'expérience d'achat en offrant aux acheteurs occasionnels et fréquents la possibilité d'acheter tous les produits et services à un seul endroit. En éliminant les tâches et étapes inutiles, cet outil propose une destination unique et simple d'utilisation optimisant l'efficacité et la conformité pour fidéliser les utilisateurs.



3. L'Experience Management

L'Experience Management est le processus de suivi des interactions entre des personnes et une entreprise afin de découvrir les points à améliorer.

Depuis des décennies, SAP Ariba est le leader des applications business générant et exploitant les données opérationnelles concrètes (O-data), telles que les coûts, la comptabilité et les ventes, afin d'éclairer les prises de décision business. Cependant, alors que les données opérationnelles vous donnent une idée des événements, elles ne peuvent fournir que des informations limitées concernant *les raisons* pour lesquelles ces événements se sont déroulés, notamment quand il s'agit d'expérience collaborateur.

En d'autres termes, pour avoir une vue complète de la qualité de vos expériences utilisateur, vous avez besoin de plus de données opérationnelles. Vous devez comprendre les idées et les émotions de ces personnes lors de leurs interactions avec (ou dans) votre entreprise. Bref, vous avez besoin de données d'expérience (X-data).

L'Experience Management consiste à combiner les données O et X pour garantir que chaque décision business est basée sur des faits concrets et des paramètres intangibles, en exploitant les informations pour veiller à ce que vous puissiez offrir la meilleure expérience possible à chaque étape du processus. Cela ne s'arrête pas seulement aux clients. Pour les collaborateurs, une solide expérience offre d'innombrables gains d'efficacité, stimule les performances sur lieu de travail, et les motive à fournir des prestations à la hauteur des demandes des clients.

Adoptez une gestion intelligente de l'expérience grâce à SAP Ariba, pour des clients plus satisfaits, un personnel plus impliqué et motivé, et des résultats optimisés.

- Comprenez ce dont vos collaborateurs ont besoin pour fournir aux clients ce qu'ils veulent.
- Alignez vos opérations (finance, achats, chaîne logistique et informatique) pour offrir des produits et des services de qualité supérieure avec une meilleure gestion des dépenses.
- Prenez des décisions pertinentes en matière de dépenses aux yeux des clients et des collaborateurs.
- Proposez des expériences dignes du e-commerce BtoC.
- Réagissez rapidement aux commentaires de vos clients. Et donnez-vous les moyens de respecter vos promesses.
- Faites le bonheur de vos clients en créant des modèles de gestion qui offrent, plus rapidement, de meilleurs produits et respectent les normes éthiques auxquelles les clients sont particulièrement attachés.



Avantages clés de l'expérience utilisateur

Une vue unifiée

SAP Ariba réunit des réseaux et des écosystèmes de partenaires. Le service Achats peut ainsi collecter chaque source de dépenses de toutes les catégories. Pour les décideurs Achats tels que vous, une telle vue unifiée et unique ne se traduit pas seulement en gains d'efficacité, mais permet aussi de prendre des décisions plus judicieuses et de jouer un rôle plus stratégique dans votre entreprise.

Adoption de la part des collaborateurs

Une mauvaise expérience décourage les utilisateurs. Dans une entreprise, les exigences liées à l'utilisation de systèmes inadaptés et contraignants pour les collaborateurs ne sont pas réalistes. Si un système ou un logiciel est trop difficile à prendre en main, il ne sera pas utilisé, quels que soient les efforts déployés en termes de formation, communication ou d'obligation. En offrant aux collaborateurs une expérience utilisateur grand public intelligente et simple (avec l'option d'achat en trois clics très pratique, par exemple), vous pouvez accroître l'adoption du système par les collaborateurs pour toutes les catégories de dépenses, ce qui, à son tour, favorise l'efficacité, la conformité, l'engagement et les performances.

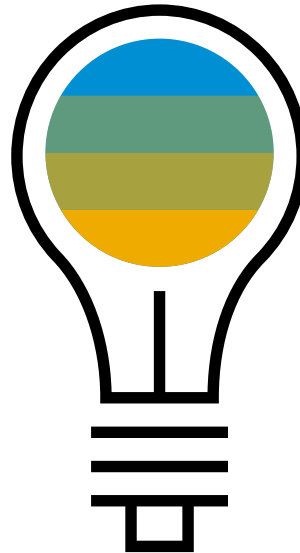
Adoption par les partenaires commerciaux

Une communication régulière entre les partenaires commerciaux est la clé de la réussite. Partager des prévisions, des engagements, des plans de production et des informations détaillées sur le stock disponible vous aide à éviter les mauvaises surprises et les interruptions tout en garantissant un haut niveau de transparence, de flexibilité et d'efficacité des processus. L'Ariba Network vous permet d'assurer ce genre de communication en toute simplicité et depuis un seul endroit. Le nombre de partenaires commerciaux connectés est essentiel pour créer de la valeur pour les entreprises collaborant sur un tel réseau. Cette approche donne des résultats incroyables en termes d'adoption par les fournisseurs et de délai d'intégration. De plus, le taux de processus intégrés électroniquement (favorisant l'efficacité et la conformité des processus) est bien plus élevé par rapport aux toutes nouvelles intégrations, démarrant souvent par des processus manuels via une interface utilisateur graphique Web.



Éléments de réflexion : l'expérience utilisateur intelligente pour de meilleures prises de décision

Aussi intéressante que soit une expérience utilisateur, nous n'en sommes qu'au début des innovations dans ce domaine. À l'avenir, les utilisateurs pourront bénéficier de l'analyse permanente des données d'achat et des informations intuitives et en temps réel qui en découlent, permettant de prendre des décisions plus judicieuses sur tout ce qui concerne la gestion des achats. En voici un petit aperçu.



Ce que vous verrez

L'intelligence artificielle (IA) sera progressivement en mesure de suggérer les bonnes informations au bon moment.

Contenu personnalisé

Bien plus évoluée qu'un tableau de bord, une solution basée sur l'IA toujours active pourra vous montrer les informations dont vous avez besoin en temps et en lieu voulu.

Conseils et recommandations

En apprenant des comportements passés pour bien comprendre les différents processus, les règles business et les objectifs de sourcing, l'IA sera à même d'offrir aux utilisateurs des options sur la meilleure façon d'agir pour leur permettre de rester concentrés et efficaces du début à la fin de leurs activités.

Formulaires préremplis

En exploitant le traitement du langage naturel pour extraire les informations des systèmes et des documents, l'IA sera capable de réduire les efforts manuels en remplissant automatiquement les formulaires à votre place. Plus de recherche manuelle. Plus de saisie des données. Vous n'aurez plus à repartir de zéro à chaque fois.

Les informations cachées

L'IA masquera de manière dynamique les informations non pertinentes pour que vous puissiez vous concentrer sur les éléments importants. Parfois, moins d'informations, c'est mieux.

Informations non pertinentes

Lorsque le système connaîtra vos véritables besoins, il pourra éviter de vous montrer tout ce dont vous n'avez pas besoin. Par exemple, en comprenant les produits privilégiés d'un Category Manager, le système déduira les indices à afficher sur un tableau de bord personnalisé.

Informations imprécises

L'IA ne se contentera pas de personnaliser les informations proposées, mais améliorera la qualité des données sous-jacentes. C'est là où le classement des données de dépenses entre en jeu. Le Machine Learning permettra d'exécuter ce classement à un niveau et à une vitesse impossibles à atteindre pour des hommes au travers d'un examen manuel des données. Vous aurez ainsi accès à davantage de données (en toute confiance).



Nos futures interactions

Écrans, menus, codes abrégés, reporting : les systèmes et interfaces d'achat complexes ne manquent pas. Les solutions basées sur l'IA permettront d'améliorer la pertinence, la simplicité et la rapidité de l'expérience de différentes façons.

Langage naturel

Pour éviter une navigation interminable dans une série de menus pour trouver l'objet de votre recherche, vous pourrez saisir votre requête dans votre système Achats (ou même lui parler, comme vous le feriez avec un collègue). Par exemple, au lieu d'aller dans « Document > Créer > Créer appel d'offres » et de parcourir une série de menus déroulants pour définir l'objet de votre recherche, vous saisirez simplement « J'aimerais ouvrir un appel d'offres pour des services marketing ».

Choix informé

Les systèmes basés sur l'IA ne se contenteront pas de reconnaître votre requête. Ils vous proposeront également des options intelligentes. Par exemple, si vous souhaitez acheter des services marketing à un fournisseur, le système pourra vous demander si vous souhaitez effectuer cette action dans le cadre du contrat actuel ou en créant un contrat en se basant sur un appel d'offres précédent. Le système ne vous proposera pas ces options dans une interface bizarre et complexe. Il vous enverra un message via le chat, comme le feraient vos enfants.

Commencer par examiner les données

Ce point a déjà été abordé, mais il est bon de le rappeler. Lorsqu'un système est suffisamment intelligent pour pré-remplir des informations pour vous, votre mode d'interaction avec ce système change. Votre travail ne consistera pas à saisir des données, mais à les examiner et les approuver. Cela représente à la fois un gain de productivité et une amélioration de la précision et de la qualité de vie.

Gérer les exceptions

Grâce à une automatisation accrue, les systèmes basés sur l'IA pourront gérer des processus de bout en bout avec une intervention humaine progressivement réduite. En définissant des règles et en appliquant le Machine Learning pour mieux comprendre ce qui est acceptable ou non, vous n'aurez plus à examiner les données que le système a identifiées avec certitude comme valides. Vous consacrerez votre temps à des examens de données stratégiques en cas d'exceptions.

¹ « Closing The Customer Experience Gap » (Comblant les lacunes en matière d'expérience client), Harvard Business Review Analytics Services, 2017

Chapitre 6 :

Libérez la pleine valeur de vos collaborateurs externes

Le guide Achats de SAP



L'évolution du rôle des collaborateurs externes

Les collaborateurs externes sont indispensables pour rester performant à l'ère du digital. Dès aujourd'hui, tirez le meilleur parti de vos travailleurs intérimaires, indépendants et de vos prestataires de services.

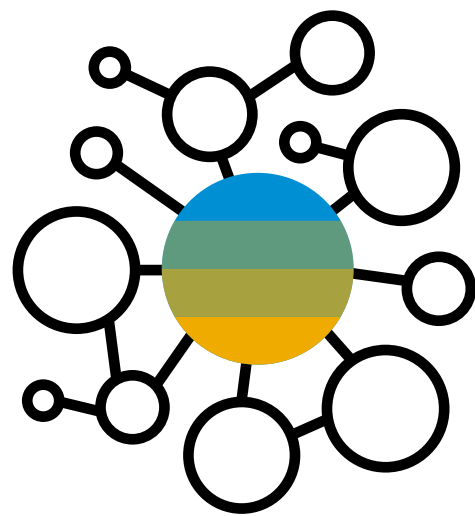
Les collaborateurs externes représentent l'avenir

Les entreprises de toutes tailles et de secteurs d'activité différents ont pu constater un énorme changement dans la manière dont le travail doit être accompli. Pour rester compétitives, les entreprises se tournent de plus en plus vers les collaborateurs externes qui peuvent être :

- **Des travailleurs par intérim (ou non salariés)**, comme les sous-traitants indépendants, les travailleurs indépendants et les travailleurs temporaires
- **Des prestataires de services (des entreprises qui fournissent des services)**, telles que les sociétés de conseil, les prestataires informatiques extérieurs, les agences marketing et les services généraux des entreprises

Outre la gestion du risque et la réduction des coûts, les collaborateurs externes offrent aux entreprises l'agilité nécessaire pour rester compétitives dans l'économie digitale actuelle et leur donne accès à des compétences très recherchées.

Dans ce chapitre, vous allez découvrir comment gérer de manière active vos travailleurs externes et prestataires de services afin d'augmenter leur valeur ajoutée et de réduire les risques. Commençons.



L'importance des collaborateurs externes en chiffres

Les collaborateurs externes constituent une catégorie de dépense considérable. En réalité, **42 % des dépenses liées à la force de travail concernent le personnel externe.**

Toutefois, ce chiffre n'est nullement surprenant. Les collaborateurs externes **sont de plus en plus au cœur des entreprises et les aident à atteindre différents objectifs business.** 48 % des dirigeants déclarent que leur entreprise serait incapable d'assurer le business quotidien sans les collaborateurs externes.

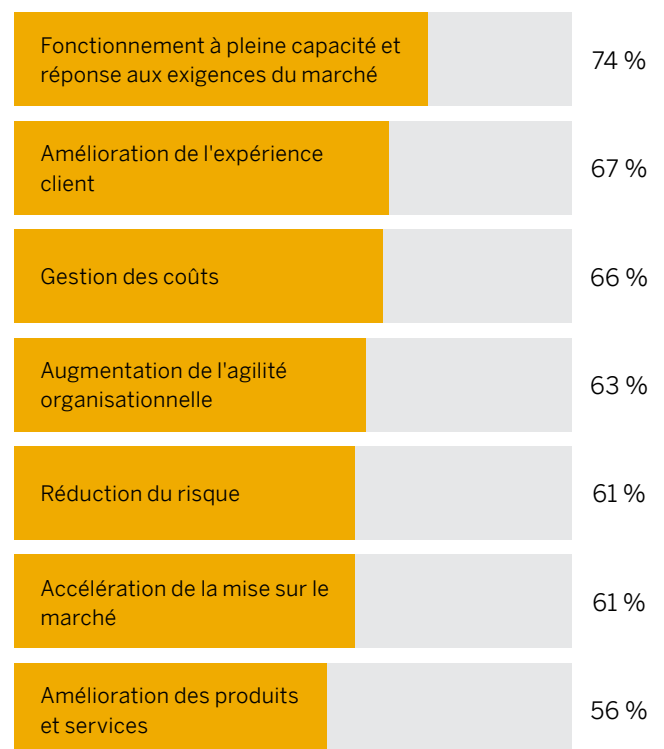
Les collaborateurs externes aident également les entreprises à accéder à des compétences recherchées, notamment des compétences numériques. Par exemple, 62 % des dirigeants déclarent que leurs collaborateurs externes sont importants ou extrêmement importants pour répondre aux besoins de l'entreprise en matière de nouvelles compétences numériques et informatiques spécialisées. Les collaborateurs externes sont susceptibles de devenir encore plus importants pour trouver des talents, car la pénurie de compétences s'accroît.

À l'heure actuelle, les entreprises s'appuient sur de nombreuses sources de talents au-delà de leurs collaborateurs à plein temps, y compris les travailleurs intérimaires, les consultants pour des missions avec énoncé des travaux (statement of work ou SOW), les travailleurs indépendants, les canaux privés de gestion des talents, etc. C'est ce que nous appelons la force de travail multicanal.

En résumé, les collaborateurs externes jouent un rôle de plus en plus central dans l'organisation du travail.

Quelle est l'importance des collaborateurs externes pour répondre aux objectifs suivants ?

Part ayant répondu « Importante » et « Extrêmement importante »



Besoin de visibilité

Malgré la dépendance croissante en travailleurs intérimaires et en prestataires de services dans de nombreuses entreprises, certains dirigeants manquent de visibilité sur les informations élémentaires concernant leurs collaborateurs externes (conditions contractuelles, responsabilités, conformité et accès à des systèmes et aux informations confidentielles). Par exemple, moins de la moitié des dirigeants sont bien informés au sujet des conditions contractuelles de leurs travailleurs intérimaires et prestataires de services.

Les informations sur la qualité du travail et de sa progression par rapport aux objectifs sont encore moins bien connues. Par exemple, seulement un dirigeant sur quatre environ est bien informé sur la qualité de travail offerte par ses prestataires de services et ce chiffre n'est guère meilleur pour les travailleurs intérimaires.



Les coûts élevés d'une gestion inadaptée

Ce manque de visibilité a des conséquences, car **il est impossible de gérer des éléments que vous ne voyez pas**. Les prestataires de services, en particulier, sont souvent traités et gérés comme des transactions financières, plutôt qu'en tant que force de travail. De nombreuses entreprises ont cessé de gérer les aspects « humains », tels que la conformité, la sécurité et la qualité du travail.

Cependant, ce manque de rigueur dans la gestion expose les entreprises à de vrais risques. Près de la moitié des dirigeants ont signalé des **failles de sécurité informatique** liées à des prestataires de services et des travailleurs intérimaires sous différentes formes de contrats. Ce chiffre devrait susciter des préoccupations, étant donné que la sécurité est une priorité des dirigeants.

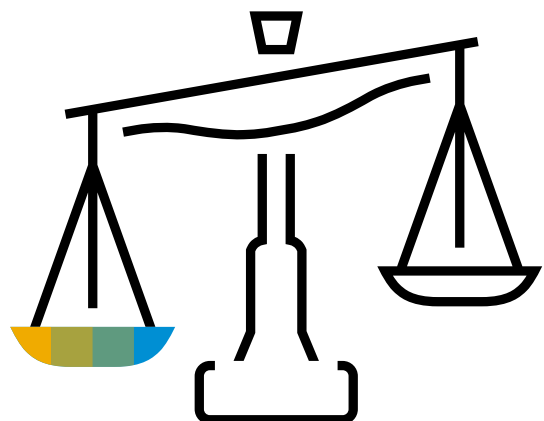
Il existe également d'autres risques. Quatre dirigeants sur dix rapportent des **dépenses non contrôlées** et des **problèmes de conformité** par exemple, et environ un projet sur quatre réalisés par des prestataires de services n'est pas terminé dans les temps ou dans le budget alloué.

Pour réduire les risques et tirer le meilleur parti des collaborateurs externes, les entreprises doivent les gérer avec autant de rigueur que celle accordée à la gestion de leurs propres collaborateurs. Cela comprend la gestion de la conformité aux réglementations nationales et aux politiques internes, des accès sécurisés, de la qualité de travail, de la progression par rapport aux dates fixées, etc. Il est également important de

gérer le départ des travailleurs intérimaires et des prestataires de services de manière appropriée pour éviter qu'ils n'aient accès à des locaux et des informations confidentielles une fois leur contrat terminé.

En obtenant une visibilité approfondie sur les coûts, la qualité du travail et la progression par rapport au calendrier établi, les entreprises peuvent mieux évaluer le retour sur investissement de leurs collaborateurs externes et s'assurer de tirer le meilleur profit de leur investissement.

Par ailleurs, grâce à une gestion efficace des collaborateurs externes les collaborateurs peuvent exceller dans leurs domaines de responsabilité et contribuer significativement à la réussite de leur entreprise. La gestion des collaborateurs externes représente une opportunité de création de valeur pour les entreprises, dont la réussite sera reconnue pour de bonnes raisons.



Ce que les services Achats les plus matures font

Environ 11 % des entreprises dominent leur marché. Ces entreprises exemplaires ont adopté des approches bien plus rigoureuses pour la gestion et l'exploitation de la valeur des collaborateurs externes. Elles se démarquent de trois façons :

1.

Elles ont une meilleure visibilité sur leurs collaborateurs externes.

Pas seulement au niveau des informations élémentaires, mais aussi sur la qualité de travail et la progression par rapport au calendrier de mise en œuvre.

2.

Elles gèrent plus efficacement leurs collaborateurs externes.

Elles font état de moins de cas de failles de sécurité informatique, de problèmes de conformité et de dépenses non contrôlées.

3.

Elles sont mieux équipées pour rester compétitives dans un monde numérique.

Elles reconnaissent volontiers que leurs collaborateurs externes les aident à faire face à la concurrence dans ce monde digital et à accéder à de nouvelles compétences digitales et informatiques spécialisées.

Au vu de ces bonnes pratiques, nous pouvons tirer trois leçons de ces exemples :

- Les entreprises doivent considérer et traiter leurs travailleurs intérimaires et prestataires de services comme une extension de leur personnel.
- Une meilleure visibilité, notamment de la qualité de travail et de la progression par rapport au calendrier de mise en œuvre, aidera les dirigeants à garantir un bon retour sur investissement pour leurs collaborateurs externes.
- Une gestion rigoureuse porte ses fruits. Les travailleurs intérimaires et les prestataires de services de ces entreprises exemplaires sont plus enclins à atteindre les objectifs fixés et à terminer leurs projets à temps et dans le budget imparti.

Six étapes à suivre dès maintenant

Nous avons élaboré six étapes clés que les entreprises peuvent suivre pour augmenter leur retour sur investissement et la valeur ajoutée de leurs collaborateurs externes :



1. Examiner et constater.

Gagnez en visibilité sur vos collaborateurs externes pour optimiser les résultats de votre entreprise et réduire les risques.

2. Faire appel aux bonnes compétences.

Identifiez les compétences nécessaires à votre réussite dans l'ère du digital et élaborer une stratégie pour faire appel à ces compétences.

3. Mesurer et évaluer.

Examinez attentivement la qualité du travail et la progression par rapport au calendrier de mise en œuvre pour évaluer le retour sur investissement en toute confiance.

4. Travailler en équipe.

Améliorez la collaboration transversale entre les services Achats, RH, informatique et lignes de business pour gérer les collaborateurs externes.

5. Informer la direction.

Vérifiez que vos dirigeants, y compris la direction générale, ont une visibilité suffisante sur la couverture, l'impact et les dépenses liés aux collaborateurs externes.

6. S'organiser.

Bénéficiez du support nécessaire pour une gestion efficace de vos collaborateurs externes (technologies adaptées, executive sponsorship et gouvernance forte).

Ce que SAP Fieldglass peut vous apporter

SAP Fieldglass vous permet de gérer activement vos collaborateurs externes pour optimiser la valeur et les avantages concurrentiels offerts par cette ressource performante tout en réduisant les risques. Nos solutions innovantes reconnues vous aident à maîtriser chaque étape du processus, de la recherche de ressources à la facturation en passant par l'intégration, entre autres. Vous pouvez ainsi augmenter votre productivité et votre rapidité, renforcer le respect des stratégies et la conformité réglementaire tout en réduisant les coûts. SAP Fieldglass vous permet de stimuler l'ensemble de votre entreprise pour tirer profit de votre force de travail externe et réinventer la manière dont le travail doit être fait.

Sources

[Visibilité sur les achats de services en 2019 : la grande révélation](#)

[Visibilité sur la force de travail temporaire en 2019 : toute la puissance de l'expertise](#)

Conclusion

En adoptant le bon « mindset » et en s'équipant des technologies appropriées, les entreprises peuvent gagner en visibilité sur leurs collaborateurs externes et les gérer de manière proactive. Elles bénéficient ainsi d'un bon retour sur investissement tout en s'assurant que les projets sont terminés dans les temps et dans le budget imparti. La gestion des collaborateurs externes est un levier essentiel pour optimiser les résultats de votre entreprise et le retour sur investissement tout en limitant le risque.

La force de travail moderne est au rendez-vous. Êtes-vous prêt.e ?

Chapitre 7 :

Amélioration du fonds de roulement

Le guide Achats de SAP



La gestion des paiements s'est considérablement améliorée

Les paiements font partie de tous cycles de vie Achats. Découvrez comment transformer vos créances au passif du bilan en un atout stratégique majeur.

Introduction : jour de paie

Tous les cycles de vie des Achats ont une période de règlement des paiements. Pourtant, grâce à des options financières collaboratives, les créances ne sont plus simplement les dettes qu'elles étaient jusqu'alors. Dans ce chapitre, vous allez découvrir comment transformer vos créances au passif du bilan en un outil permettant de réduire les risques des chaînes d'approvisionnement, d'encourager des relations à long terme avec les fournisseurs et d'améliorer votre responsabilité sociétale et votre image de marque. Commençons sans plus tarder.

Bienvenue à la nouvelle école

Le temps où l'on considérait les créances comme de simples dettes est révolu. Les factures étaient un simple moyen de paiement des fournisseurs aussi efficace et économique que possible. Aujourd'hui, les factures sont de plus en plus considérées comme des atouts stratégiques.

Les nouvelles techniques de fonds de roulement vous permettent d'utiliser les factures pour favoriser les remises pour paiement anticipé, réduire les coûts de traitement, augmenter les gains de trésorerie et traiter les échéances des conditions de paiement afin d'optimiser le fonds de roulement.

Et cela ne s'arrête pas là. Les comportements vis-à-vis des activités liées aux créances changent du tout au tout.

- Auparavant, les Achats n'étaient mesurés qu'à l'aune des économies. Aujourd'hui, le service Achats est de plus en plus responsable du renforcement de la conformité et de la chaîne logistique, de la réduction des risques et de la simplification des achats, des dépenses et des paiements au sein de l'entreprise.
- Autrefois, les programmes de fonds de roulement associés aux créances étaient centrés sur les dépenses non stratégiques. Désormais, les dépenses directes et indirectes sont des cibles potentielles avec des options de taux de pourcentage annuel (APR) flexibles.
- L'approche des marchés de capitaux par le service financier était limitée et essentiellement circonscrite au financement classique. Aujourd'hui, la collaboration sur les réseaux d'entreprises crée des opportunités de gestion du fonds de roulement, y compris la gestion des conditions de recouvrement, les remises dynamiques et le financement de la chaîne logistique.

Bénéfices clés : améliorer le flux de trésorerie et favoriser la conformité



L'amélioration du flux de trésorerie crée une valeur difficile à égaler dans d'autres domaines d'activité (y compris les ventes) ou même en augmentant la marge. Voici trois façons d'obtenir de meilleurs résultats financiers tout en protégeant votre supply chain :

Facturation efficace

Le traitement des factures peut être un processus manuel, lent et fastidieux pour les équipes. La numérisation des factures accélère non seulement les échanges menant à l'approbation des paiements, mais vous permet aussi d'identifier et de signaler des erreurs avant que les factures n'atteignent votre système.

Par ailleurs, les fournisseurs disposent d'une visibilité totale et en temps réel sur le traitement de leurs factures afin de les maintenir informés à tout moment, ce qui évite à vos collaborateurs d'avoir à gérer d'interminables appels téléphoniques.

Gestion des remises

Payez vos fournisseurs en avance en bénéficiant d'une remise. Les remises pour paiement anticipé peuvent vous permettre de réaliser une économie moyenne de 1 à 2 millions d'US Dollars par milliard d'US Dollars dépensé.

Ces remises impliquent des taux d'intérêt élevés avec un risque faible, car les fonds ont déjà été engagés via le processus d'achat.

De plus, vous renforcez vos relations avec vos fournisseurs en les payant en avance et en finançant de manière efficace leurs entreprises.

Échéances des conditions de paiement

Le timing fait toute la différence. Chaque milliard d'USD prévus à être dépensé obtenant un échelonnement supplémentaire de 15 jours via les conditions de paiement permet d'augmenter en moyenne de plus de 40 millions d'USD son flux de trésorerie.

En période de prospérité, cela signifie que même un seul jour de raccourcissement de la durée de recouvrement des dettes pourrait vous aider à ouvrir un nouveau magasin ou une usine de production, augmenter vos dépenses en R&D ou les dividendes versés aux actionnaires.

En période de crise, cela signifie que l'accélération des conditions de recouvrement peut servir de levier pour injecter des liquidités dans votre chaîne logistique, vous permettant ainsi de soutenir les fournisseurs en difficulté.

Au final, en améliorant votre approche des factures et des remises, vous bénéficiez d'un avantage concurrentiel, qui vous aidera à réduire les coûts et vous donnera l'occasion de renforcer dans le même temps votre base fournisseurs.

De nos jours, l'essentiel est le suivant : les entreprises qui investissent dans la gestion de leur fonds de roulement peuvent réaliser d'énormes bénéfices en termes de cash-flow. Et avec des fonds supplémentaires disponibles à tout moment, vous pouvez faciliter la mise en œuvre de la stratégie business et devenir un agent du changement au sein de votre entreprise.

1.

Objectif : soutenir les fournisseurs en difficulté et renforcer la responsabilité sociale

2.

Croissance : construire de nouvelles usines ou magasins

3.

Innovation : accroître les dépenses de R&D

4.

Développement : pénétrer de nouveaux marchés ou régions

5.

Finances : poursuivre les fusions-acquisitions, rembourser la dette, verser des dividendes

Gestion de la supply chain financière : ce que SAP Ariba peut vous apporter

SAP Ariba vous offre les fonctionnalités, l'intelligence et la couverture mondiale nécessaires à la transformation de vos créances de passif en actifs stratégiques. Non seulement vous pouvez **éliminer les processus manuels** qui rendent la gestion des exceptions et le respect de la conformité coûteux et chronophages, mais vous pouvez aussi aider votre entreprise à effectuer les opérations suivantes :

- Automatiser la collecte, le workflow et l'approbation des factures
- Éliminer les exceptions de facture
- Garantir que les factures soient associées à des commandes d'achat, des contrats et des feuilles de saisie des services
- Rester en phase avec les réglementations en matière de taxation

- Augmenter les flux de trésorerie disponibles et améliorer la mesure du fonds de roulement
- Réduire les coûts et les risques liés aux liquidités dans votre supply chain
- Obtenir un plus grand nombre de remises pour paiement anticipé

Seul SAP Ariba permet une intégration parfaite des solutions de paiement dans la plateforme d'achat la plus complète et le plus grand réseau mondial d'entreprises, offrant une visibilité totale du processus d'achat (Source-to-Settle) et une gestion de la supply chain financière plus efficace. Rationalisez les transactions, accélérez la gestion des factures et libérez le potentiel de vos créances pour rendre le monde **meilleur pour tous**.



1. Remises pour paiement anticipé et gestion du fonds de roulement

Grâce à SAP Ariba, les paiements anticipés vous permettent non seulement de doper les liquidités de vos fournisseurs, mais aussi de bénéficier de retours bien plus importants que ceux générés par des investissements de trésorerie à court terme.

En collaborant avec les fournisseurs de votre choix, vous pouvez utiliser des outils à la demande pour l'automatisation du processus de remises pour paiement anticipé, de l'offre initiale à l'obtention finale des remises. L'Ariba Network, le plus grand réseau d'entreprises au monde, bénéficie également de ces avantages. Et si un fournisseur n'est pas encore sur ce réseau, il est très simple de l'y intégrer. Avec notre réseau, vous pouvez :

- Optimiser le recours aux remises en ciblant les fournisseurs, les dépenses et les factures
- Appliquer les termes pré-négociés sur les contrats et les remises
- Utiliser les outils afin d'obtenir des remises à barème dégressif supplémentaires
- Gérer les créances et la trésorerie avec plus de contrôle, de précision et de visibilité

Collaborez avec les fournisseurs sur les remises pour paiement anticipé via l'Ariba Network à l'aide des outils « dynamic discounting » et « discount management ».

2. Gestion et automatisation des factures

L'automatisation des factures peut réduire les coûts de traitement d'environ 60 %, une bonne raison d'utiliser le logiciel de gestion des factures. Seule la solution SAP Ariba offre une facturation intelligente via l'Ariba Network.

Grâce à la facturation intelligente (smart invoicing), les règles de gestion du réseau alertent les fournisseurs en cas d'erreurs et empêchent les factures incorrectes d'entrer vos processus de workflow ou votre système back-end. En outre, vous pouvez collecter toutes les factures et automatiser leur traitement, y compris les factures PDF, les factures hors commande et les factures relatives à des services complexes. Cela permet, entre autres, un traitement automatisé de près de 100 % :

- Délai de cycle réduit
- Traitement des exceptions automatisé
- Meilleure conformité
- Réduction du manque à gagner
- Visibilité sur le statut des paiements pour les fournisseurs
- Trésorerie améliorée pour les fournisseurs
- Enregistrement des conditions négociées automatisé

Au lieu de consacrer son temps à des tâches administratives, à gérer des exceptions et des appels téléphoniques, votre équipe Compta Four peut se concentrer sur des missions plus stratégiques, comme l'optimisation de la trésorerie et du fonds de roulement.

La gestion intelligente des factures est le socle d'une supply chain financière saine.

3. Paiements et versements

Données de versements limitées. Appels téléphoniques quotidiens demandant « où en est mon paiement ? ». Il semble évident que l'incertitude et la complexité peuvent nuire à votre entreprise et à vos fournisseurs.

Heureusement, SAP Ariba dispose d'une fonctionnalité de paiement. Vous pouvez enfin combiner de multiples moyens de paiement avec des versements ponctuels respectant parfaitement les détails des transactions. Les fournisseurs bénéficient d'une visibilité totale sur ces informations détaillées même avant leur paiement, ce qui contribue grandement à réduire ces appels liés au statut des paiements.

Vous pouvez désormais boucler le processus d'approvisionnement de manière simple et sécurisée avec un haut degré de certitude quant aux informations de paiement (payeur, bénéficiaire, objet et date du paiement). Tout ceci grâce à l'amélioration de la capacité de l'Ariba Network à faciliter la collaboration entre les acheteurs et les fournisseurs via l'expertise de nos partenaires en matière de gestion sécurisée des informations bancaires sensibles et du transfert de liquidités.



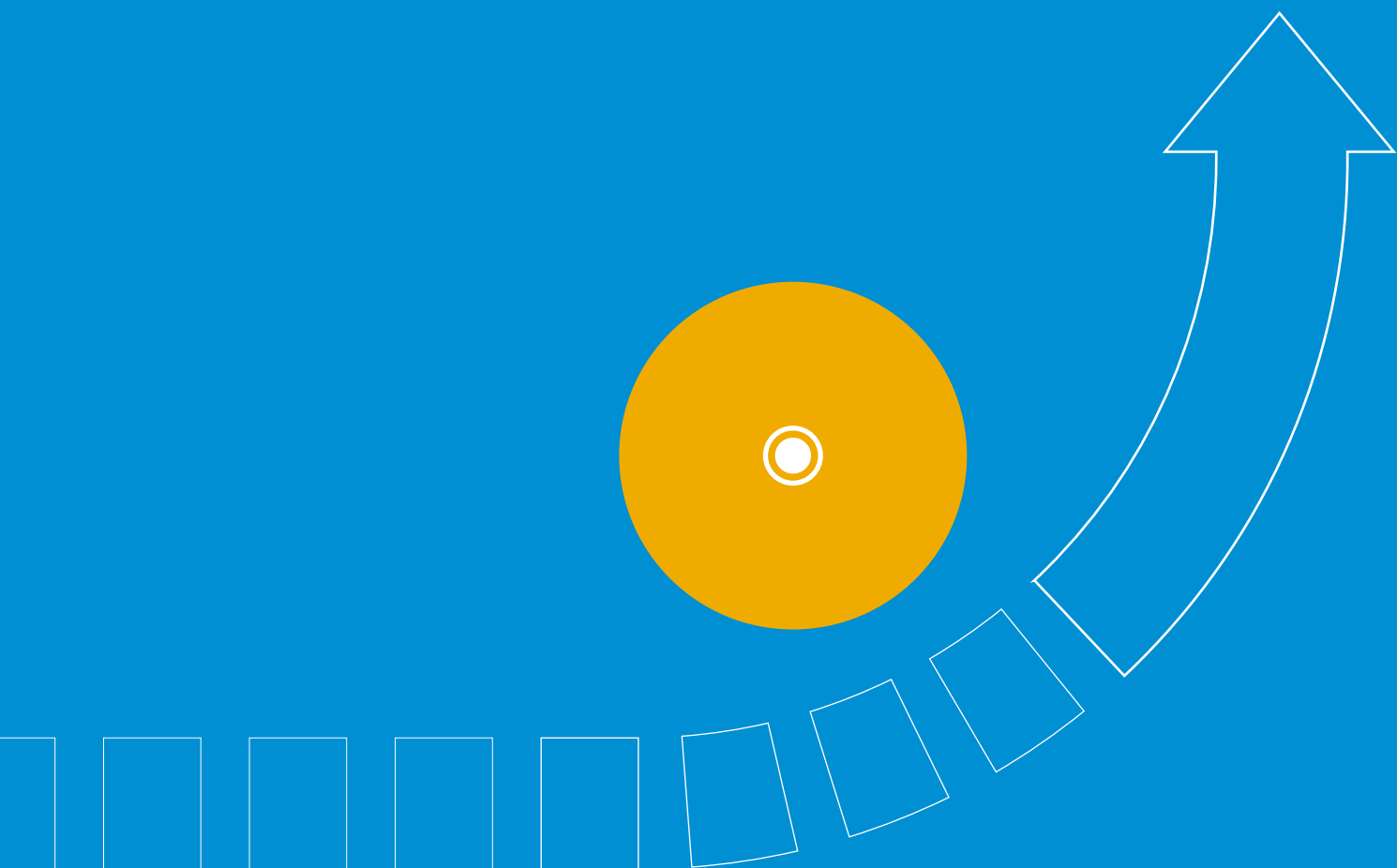
Sur l'Ariba Network, vous pouvez combiner de multiples fonctionnalités de paiement simples et sécurisées avec différents versements ponctuels et adaptés.

En savoir plus sur les [créances stratégiques](#) avec SAP Ariba.

Chapitre 8 :

8 évolutions de la fonction Achats

Le guide Achats de SAP



Les services Achats évoluent

Grâce à la transformation digitale, les Achats représentent désormais un levier puissant pour améliorer la résilience et l'agilité des entreprises.

Le nouveau visage des Achats

Les Achats évoluent comme jamais auparavant. D'année en année, les consignes données aux services Achats évoluent bien au-delà de la recherche d'économies et portent progressivement sur la stratégie, l'innovation et le business lui-même.

La raison est simple : la transformation digitale. Entre les technologies émergentes et l'importance croissante des écosystèmes de réseaux d'entreprises, les biens et les services sont sourcés, achetés et suivis à travers toutes les catégories de dépenses de manières totalement inédites. Les directions Achats commencent donc à observer des répercussions démesurées sur leurs organisations.

Mais la révolution ne fait que commencer. Comment évoluera la fonction Achats ? Quelles fonctionnalités nouvelles émergeront ? Et comment le service Achats peut-il aider l'entreprise à rester compétitive sur le marché actuel ? Voilà les questions qui préoccupent le plus les décideurs Achats à l'heure actuelle.

Les plus fortes croyances à l'origine du changement de paradigme pour les Achats



Grâce aux innovations, nous pensons que l'importance des Achats s'est accrue dans huit domaines clés :

1. Image de marque

Le service Achats devient progressivement le gardien de la réputation de votre entreprise et de la perception de la marque en créant et gérant une supply chain durable.

2. Contrôle du réseau

Les leaders Achats renforcent leur influence à mesure que les réseaux d'entreprises deviennent la nouvelle place de marché B2B permettant aux acheteurs et aux fournisseurs de collaborer en toute simplicité.

3. Amélioration de l'agilité

Les leaders Achats orientent leurs entreprises vers plus de résilience et de flexibilité via des écosystèmes hyperconnectés.

4. Collaborateurs externes

Les leaders Achats ont un impact croissant sur l'organisation du travail du fait que la sollicitation de collaborateurs externes (et la dépendance engendrée) s'intensifie.

5. Négociations et partenariats

Les leaders Achats mènent progressivement des négociations basées sur la valeur collective de l'écosystème, formant des partenariats pour libérer l'innovation et la création de valeur.

6. Intelligence du digital

Visibilité sur les données en temps réel, analyse prédictive, blockchain et IA : autant d'outils rendant les achats plus simples, plus intelligents et plus stratégiques.

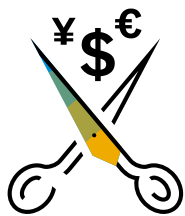
7. Systèmes dotés de l'apprentissage automatique (self-learning)

Les systèmes d'entreprises intelligentes sont de plus en plus dotés de fonctionnalités d'apprentissage automatique et évoluent pour offrir des expériences utilisateur grand public et des produits personnalisés.

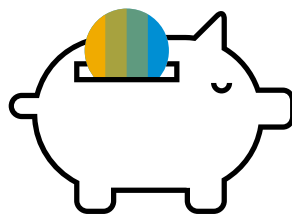
8. Direction d'entreprise

Le service Achats devient de plus en plus un moteur essentiel des objectifs corporate et un catalyseur de l'innovation et du passage au numérique de l'entreprise.

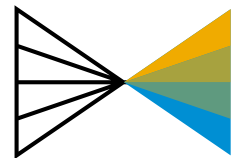
Les services Achats sont à l'aube d'un grand changement. Dans les années à venir, les entreprises automatiseront la plupart de leurs activités transactionnelles, permettant ainsi à leurs collaborateurs de concentrer leurs efforts sur des tâches stratégiques, génératrices de valeur. Par conséquent, **les services Achats seront moins chers à gérer, tandis qu'ils apporteront plus de valeur à l'entreprise.**



Les services Achats les plus performants affichent **22 %** de coûts de main-d'œuvre en moins et **29 %** d'ETP en moins.¹



60 % des processus Source-to-Pay pourront être grandement voire entièrement automatisés, entraînant jusqu'à **3,5 %** d'économies sur les dépenses globales.²



Selon 84 % des services Achats, la transformation digitale va totalement changer la façon dont ils délivrent leurs services dans les trois à cinq ans à venir.³

Technologies émergentes et innovations

Cela ne fait aucun doute : les technologies numériques vont révolutionner la manière dont les biens et services sont achetés, suivis, fournis et gérés. Les progrès en matière de connectivité en temps réel, impression 3D, drones et autres innovations vont vraisemblablement révolutionner les chaînes logistiques existantes. Pour prendre une longueur d'avance sur la concurrence, les services Achats doivent se tenir informés des nouveaux développements dans ces domaines.

Selon nos recherches, quatre technologies devraient avoir un impact encore plus fort sur la gestion des achats. Combinées les unes aux autres, ces technologies permettront d'étendre les solutions de gestion des achats dans des architectures cloud sécurisées, pour stimuler l'innovation de l'entreprise et la valeur pour le client, tout en améliorant la productivité.

1. Automatisation et Machine Learning

Obtenez des gains de productivité substantiels grâce aux systèmes autonomes qui gagnent en intelligence au fil du temps.

2. Analyse prédictive

Favorisez une stratégie proactive et de meilleures prises de décision en transformant les données en informations.

3. Blockchain et IoT

Assurez un échange de ressources sécurisé, transparent et efficace sans intermédiaire.

4. Engagement humain et perceptions augmentées

Créez une passerelle entre le monde physique et le monde numérique pour une exécution bien guidée et plus rapide.



Ce que SAP Ariba et SAP Fieldglass peuvent vous apporter

Une vraie transformation peut être opérée en connectant les business models et les processus opérationnels à un noyau digital unique comprenant un réseau étendu et compréhensible d'entreprises couvrant les processus de bout en bout. Voici comment nos solutions peuvent aider les équipes Achats à tirer partie des quatre technologies les plus importantes pour réussir sa transformation digitale.

1. Automatisation et Machine Learning

Créez des fonctionnalités métier intelligentes et évolutives pour automatiser les activités et améliorer les résultats.

Selon une étude récente menée auprès de plus de 630 clients, **les services Achats consacrent 52 % de leur temps aux activités transactionnelles.**⁴ Même si une grande partie de ce temps est consacrée aux activités de réconciliation et de conformité, la gestion des dépenses non contrôlées, la durée des cycles et la précision des chiffres ne sont pas à la hauteur. Et comme si cela ne suffisait pas, nombre de ces activités sont réactives. Il est donc impossible d'anticiper les problèmes.

Heureusement, les technologies d'automatisation, prises en charge par de puissants algorithmes de Machine Learning, redéfinissent les activités tout au long du processus d'achat. Ces technologies aident les entreprises à réaliser des activités transactionnelles de manière beaucoup plus rapide, économique et précise. Au fur et à mesure de leur développement, ces systèmes d'apprentissage automatique s'adapteront et se renforceront pour répondre aux besoins de l'entreprise.

L'automatisation des processus robotiques (RPA) permet de réaliser généralement **25 à 50 % d'économies sur les dépenses.**⁵

Innovations SAP :

Création automatique des énoncés des travaux (SOW) avec SAP Fieldglass

Accélérez le processus de création des Statement of Work en exploitant le Machine Learning pour analyser les actions précédentes d'un utilisateur, puis de les appliquer à la nouvelle demande de service.

Classification des dépenses avec SAP Ariba

Encouragez une collaboration efficace entre vos partenaires commerciaux en regroupant et en associant automatiquement les produits en fonction de l'analyse des flux par Machine Learning au sein du réseau d'entreprises.

2. Analyse prédictive

Transformez les données en informations pertinentes pour encourager une stratégie proactive et des actions plus judicieuses.

Traditionnellement, les coûts sont la priorité du service Achats. Bien que cela reste une préoccupation importante, ne voir son salut que par des « savings » dans le contexte actuel n'est pas viable à moyen/long terme. Par ailleurs, la rapide évolution des habitudes de consommation et la complexité des chaînes logistiques entraînent de nouvelles attentes au niveau des Achats, notamment une certaine agilité et des techniques d'atténuation des risques.

Heureusement, les fonctionnalités de Big Data associées à des moteurs d'analyse avancés commencent à offrir une visibilité globale et futuriste **permettant aux services Achats de renforcer leurs connaissances, d'identifier en amont les points de rupture et de découvrir les opportunités d'innovation.**

Les outils d'analyse avancés peuvent réduire le coût des produits ou services pour composants **jusqu'à 40 %.**⁶

Innovations SAP :

SAP Ariba Supplier Risk

Gérez les risques liés aux fournisseurs de manière évolutive sur l'ensemble de la base de fournisseurs et effectuez un suivi proactif des risques à partir de sources de données externes grâce à une visibilité totale sur l'engagement des fournisseurs.

SAP Fieldglass Live Insights

Simulez et anticipez les scénarios relatifs aux talents externes pour aider à prendre des décisions immédiates en matière de gestion du personnel au sein d'un workflow ininterrompu, et passer facilement de la réflexion à la requête.

SAP Ariba et IBM Watson

Exploitant la puissance d'IBM Watson, SAP Ariba offre des outils d'analyse avancés, comme par exemple pour étoffer les informations sur les risques liés aux fournisseurs via des données météorologiques d'IBM Watson.

3. Blockchain et Internet des Objets

Garantir la confiance en assurant le transfert transparent et sécurisé de la valeur, de ressources et d'archivages numériques.

Les chaînes logistiques doivent être beaucoup plus réactives et dynamiques que jamais. Les clients, eux, disposent de plus d'informations et d'options, alors que les exigences en matière de développement durable et de risques deviennent des préoccupations de plus en plus importantes. Pour relever ces défis, le service Achats doit se réinventer pour apporter à la supply chain la vitesse, l'agilité, la sécurité et la traçabilité nécessaires.

Heureusement, **grâce à la blockchain et aux technologies IoT, les entreprises pourront contrôler la provenance et la fiabilité de leurs biens et de leurs ressources numériques, et veiller à ce que le transfert d'une partie à une autre se fasse avec la plus grande efficacité.** Les contrats intelligents, qui contiennent des critères, des déclencheurs et des actions intégrés dans un enregistrement de blockchain, exploitent la technologie de registres distribués sous-jacente de la blockchain. Des relations de confiance peuvent ainsi se tisser entre les diverses parties, et pour cela, nul besoin d'une lourde gestion administrative, d'intermédiaires ou d'une équipe dédiée. Résultat : une réduction des coûts opérationnels et une flexibilité accrue permettant d'adapter les supply chains rapidement.

La blockchain appliquée au traitement des factures peut réduire le coût par facture **de 60 %**.⁷

Innovations SAP :

Commerce B2B de confiance

SAP Ariba et Everledger s'associent pour suivre le mouvement et la valeur de chaque ressource, de la création à l'utilisation finale.

Service de blockchain de SAP Cloud Platform

Créez des extensions de blockchain et des fonctionnalités qui s'intègrent aux processus clés, aux technologies IoT émergentes et aux vastes écosystèmes de partenaires.

SAP Cloud Platform, services Internet des Objets, option d'activation des applications

Accédez facilement depuis tous vos terminaux utilisant différents protocoles pour récupérer les données importantes pour votre entreprise.

4. Engagement humain et sens augmentés

Influencer le comportement des utilisateurs par la diffusion d'informations simples et pertinentes afin de susciter des actions qui maximisent la valeur.

Les processus, les outils et les assistants numériques personnalisés sont de plus en plus censés encourager la productivité et la conformité. C'est pourquoi, les services Achats, dont le but est de proposer des prestations de qualité à leurs clients internes et externes, placeront l'engagement humain au cœur de leurs priorités.

À mesure que ces technologies se développeront, les fonctionnalités de libre-service simplifieront le processus de commande - ce qui permettra de gagner en ampleur et en agilité - tandis que les parcours guidés en temps réel et les règles intégrées renforceront la conformité. Au fil du temps, les utilisateurs pourront adopter et appliquer les fonctionnalités de manière quasi autonome.

5 % de toutes les dépenses, en moyenne, ne sont pas conformes aux procédures de l'entreprise et sont souvent considérées comme des dépenses non contrôlées.⁸

Les entreprises **gagnent en moyenne 4 minutes** par demande sur chatbot, par rapport aux centres d'appels classiques.⁹

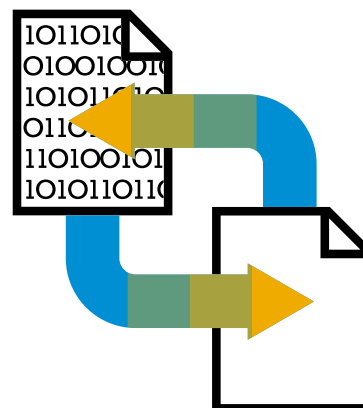
Innovations SAP :

Achats guidés avec SAP Ariba

Avec Guided Buying, les utilisateurs bénéficient d'une expérience simplifiée, de canaux d'achat privilégiés et conformes aux règles internes.

SAP Ariba Spot Buy Catalog

Une marketplace déjà en place offrant une expérience utilisateur grand public tout en résolvant le problème des dépenses non contrôlées pour les entreprises et en raccourcissant la longue liste de fournisseurs.



¹¹ « Raising the World-Class Bar in Procurement through Digital Transformation » (Améliorer la gestion des achats à l'échelle mondiale grâce à la transformation numérique), The Hackett Group, juin 2017

² « A road map for digitizing source-to-pay » (Feuille de route pour le passage au numérique du processus Source-to-Pay), McKinsey, avril 2017

³ « Digital Procurement From Myth, to Unleashing the full Potential » (La gestion numérique des achats, du mythe au déploiement de tout le potentiel), Oliver Wyman, 2017

⁴ SAP Performance Benchmarking

⁵ « E&Y Digital Procurement Enablement » (E&Y : numérisation de la gestion des achats)

⁶ « Should-Cost Review to Improve Affordability » (Examen des coûts théoriques pour des prix plus abordables), ATKearney

⁷ Cas d'utilisation IBM, « La blockchain, la prochaine révolution financière »

⁸ SAP Benchmarking

⁹ « Chatbots: Key statistics infographic 2017 », (Chatbots : les principales statistiques de 2017), étude Juniper

C'est un nouveau monde empli de challenges et d'opportunités pour les services Achats. Nous allons vous aider à vous y préparer.

ariba.com/fr-fr/agile-procurement

Nous suivre



www.sap.com/france/contactsap

eBook sur les Achats frFR 21/01

© 2021 SAP SE ou société affiliée SAP. Tous droits réservés.

Toute reproduction ou communication de la présente publication, même partielle, par quelque procédé et à quelque fin que ce soit, est interdite sans l'autorisation expresse et préalable de SAP SE ou d'une société affiliée SAP.

Les informations contenues dans le présent document peuvent être modifiées sans préavis. Certains logiciels commercialisés par SAP SE et ses distributeurs contiennent des composants logiciels qui sont la propriété d'éditeurs tiers. Les spécifications des produits peuvent varier d'un pays à l'autre.

Les informations du présent document sont fournies par SAP SE ou par une société affiliée SAP uniquement à titre informatif, sans engagement ni garantie d'aucune sorte. SAP SE ou ses sociétés affiliées ne pourront en aucun cas être tenues responsables des erreurs ou omissions relatives à ces informations. Les seules garanties fournies pour les produits et les services de SAP ou d'une société affiliée SAP sont celles énoncées expressément à titre de garantie accompagnant, le cas échéant, lesdits produits et services. Aucune des informations contenues dans le présent document ne saurait constituer une garantie supplémentaire.

En particulier, SAP SE ou ses sociétés affiliées ne sont en aucun cas tenues de se livrer aux activités citées dans le présent document ou toute autre présentation, ni de développer ou de mettre sur le marché quelque fonctionnalité mentionnée dans les présentes. Le présent document ou toute présentation liée, ainsi que la stratégie et les futurs développements, produits, orientations de plate-forme et fonctionnalités éventuels de SAP SE ou de ses sociétés affiliées peuvent être modifiés par SAP ou par ses sociétés affiliées à tout moment et pour quelque raison que ce soit, sans préavis. Les informations contenues dans le présent document ne constituent en aucun cas un engagement, une promesse ou une obligation juridique de livrer un quelconque matériel, code ou fonctionnalité. Toutes les prévisions mentionnées sont soumises à certains risques et comportent une part d'incertitude pouvant entraîner des résultats substantiellement différents des attentes. Il est recommandé au lecteur de ne pas placer une confiance exagérée dans lesdites prévisions et de ne pas prendre de décision d'achat en fonction de ces dernières.

SAP et tous les autres produits et services SAP mentionnés dans le présent document, ainsi que leurs logos respectifs, sont des marques commerciales ou des marques déposées de SAP SE (ou d'une société affiliée SAP) en Allemagne ainsi que dans d'autres pays. Tous les autres noms de produits et de services mentionnés sont des marques commerciales ou des marques déposées de leurs entreprises respectives. Consultez <https://www.sap.com/france/brand/logo-trademark.html> pour obtenir des informations complémentaires sur les marques déposées.

THE BEST RUN

