

Un distributeur de pièces d'automobile accélère son service à la clientèle avec Sage ERP X3 Distribution

Contexte

CRP Industries est importateur et distributeur en grand volume de pièces d'automobiles et de fournitures industrielles à Carteret, New Jersey. Parmi ses importantes lignes de produits, on trouve des pièces de remplacement automobiles, des moteurs à haute vitesse et des tuyaux souples industriels. Le marché des pièces automobiles est l'activité principale de CRP, qui dessert des clients comme BMW Amérique du Nord et Volkswagen America.

Bien que 90 % des affaires de CRP soient concentrées dans l'importation et la distribution, la compagnie héberge aussi des ateliers produisant des tuyaux flexibles industriels, qui sont mis en kits pour être distribués. Les ateliers accueillent d'autres activités à haute valeur ajoutée, de même qu'un atelier de réparation de moteurs. Les produits finis sont distribués à partir d'entrepôts à Carteret, à Fremont en Californie et à Puebla au Mexique.

Avant 2002, la compagnie gérait ses affaires avec un logiciel maison depuis plus de 20 ans. « Notre système de première génération ne nous permettait plus de garder à jour l'inventaire et notre tarification de services, en particulier dans la mesure où le nombre de pièces et les volumes de vente augmentaient d'année en année », dit Daniel Schilge, vice-président de CRP. « Nous avons décidé de le remplacer par un système clé en main. »

Les principaux déclencheurs du changement administratif étaient les objectifs suivants :

- améliorer le taux de roulement des stocks tout en diminuant les niveaux d'inventaire
- livrer les commandes plus rapidement et avec une meilleure exactitude
- réduire les coûts et simplifier l'exploitation avec une plus grande automatisation des processus en particulier dans les entrepôts de produits finis.

À la recherche d'un système

« Nous avons d'abord mené une étude des besoins de la base au sommet, et avons passé en revue les ensembles progiciels qui pourraient convenir à nos besoins, explique Schilge. Nous avons immédiatement découvert que dans la plupart des systèmes, il y avait un décalage entre ce que les PGI standards offraient et ce dont nous avions vraiment besoin pour améliorer l'efficacité des diverses fonctions dans nos entrepôts. »

Les limites des systèmes étaient particulièrement apparentes dans les activités

« Le délai de traitement des commandes est de beaucoup amélioré, avec des commandes qui sortent le jour même ou le lendemain. Nous pouvons maintenant allouer les stocks sans nous inquiéter de savoir s'il s'agit de stock que nous avons en main, de stock en souffrance ou d'arrivages en provenance de fournisseurs outremer. »

Dan Schilge
Vice-président,
CRP Industries Inc.

(page suivante)



d'entrepôt exigeant des opérations dirigées par radio-fréquence pour le butinage sur palettes, les confirmations d'expédition et le suivi du travail.

CRP envisageait de choisir les systèmes les plus performants pour chaque fonction et de greffer un système de gestion d'entrepôt fourni par un tiers sur son nouveau PGI, mais la plupart de ces ensembles spécialisés contenaient beaucoup trop de fonctions tape-à-l'œil, en proportion de ce que leur entreprise de taille moyenne nécessitait vraiment.

« Notre vraie priorité était d'améliorer la gestion de nos stocks », dit Schildge. « Mais en même temps que nous voulions choisir les systèmes les plus performants pour chaque fonction, nous pressentions qu'il serait plus économique de travailler avec un fournisseur unique. »

L'assemblage léger est une autre activité commerciale importante que CRP souhaitait beaucoup mieux contrôler. « Même si notre activité première est la distribution, nous faisons de plus en plus d'activités de fabrication légère, qui consistent à assembler des produits finis selon les devis précis des clients », explique Schildge. « Par exemple, nous produisons des nécessaires de réparation, c'est-à-dire que nous assemblons plusieurs composantes dans un même emballage en vue de leur mise en marché. Nous coupons aussi des tuyaux souples en diverses longueurs et leur ajoutons certains accessoires de raccord. Nous pouvons produire sur commande ou sur stock. »

Un fournisseur de progiciels avait davantage à offrir que les autres, dans les domaines de la gestion d'entrepôt (WMS) et de la fabrication : Sage. En plus d'offrir de robustes capacités de remplissage de commandes couvrant les ventes, le butinage, l'expédition, la facturation et l'approvisionnement, Sage ERP X3 comportait déjà des caractéristiques intégrées de gestion d'entrepôt et de cueillette automatisée de données, dans les fonctions centrales du système de distribution Sage ERP X3, fonctions qui supportent déjà les dénombrements et les reçus d'inventaire. Sage ERP X3 comporte aussi des capacités en gestion de production toutes prêtes à être adaptées au niveau d'activités d'assemblage léger envisagé par CRP Industries.

« Sage ERP X3 nous offrait une base solide dans le domaine de l'entreposage, son prix était raisonnable et

nous sentions que nous pourrions être complètement fonctionnels à brève échéance », explique Schildge. « Nous apprécions l'étendue de ses fonctionnalités de base, et la possibilité de l'adapter à notre volume d'opération. »

La mise en service

Une importante priorité du projet était d'assurer que des transactions et rapports clés de l'entrepôt, commandés par radio-fréquence, soient inclus dans le système final. Dans le cadre du déploiement, Sage a ajouté ces capacités pour inclure les mises de côté de produits, la planification et l'établissement des horaires du butinage, le butinage sur palettes, les confirmations d'envoi et le suivi du travail. À une étape ultérieure, ces nouvelles fonctions formeront la base du module d'Entreposage avancé de Sage ERP X3.

« Nous avons besoin de ces capacités de gestion des inventaires pour demeurer concurrentiels » remarque Schildge. « Nous voulions aussi nous assurer que ces fonctions fassent partie de la version standard de Sage ERP X3 pour l'entreposage, de telle sorte que le système continuerait de les améliorer et de les intégrer à l'avenir. »

À l'aide de Sage Cappucino, une méthodologie de projet guidée par les buts, conçue pour les déploiements raffinés de taille moyenne, le personnel de Sage a travaillé en étroite collaboration avec CRP Industries dans l'analyse des besoins et le design du système. D'autres étapes clés de la méthodologie portaient sur la migration des données, le test d'un pilote en salle de conférence pour valider le fonctionnement du système et une approche de formation des formateurs.

Siège social :
Carteret, NJ

Industrie :
fabricant de pièces
de rechange
automobiles,
de moteurs à haute
vitesse
et de tuyaux
souples industriels

Revenus :
11 millions \$ US

Nombre d'employés :
80

Nombre de licences
Sage ERP X3 :
65

(page suivante)

Après la réussite du pilote en salle de conférence et une période de transition, Sage ERP X3 a été intégré en mode production.

Résultats

« Le délai de traitement des commandes est de beaucoup amélioré, avec des commandes qui sortent le jour même ou le lendemain. Nous pouvons maintenant allouer les stocks sans avoir à tenir compte de s'il s'agit de stock que nous avons en main, de stock en souffrance ou d'arrivages en provenance de fournisseurs outremer. »

Avec les nouvelles fonctions de suivi des coûts de main-d'œuvre, CPR a pu calculer les coûts de revient pour chacun des entrepôts et déterminer quelles commandes sont vraiment profitables. « Avec notre ancien système, il était très difficile de calculer les coûts du travail associé à l'assemblage des commandes » remarque Schildge. « Maintenant que nous connaissons ces coûts, nous savons où nous pouvons améliorer notre productivité. »

Parmi les développements projetés, CRP Industries veut élargir à toute sa chaîne d'approvisionnement ses mécanismes internes de contrôle et d'accès à l'information.

« Nous croyons que la communication dans toute la chaîne logistique constitue une autre manière importante de gérer les stocks et le service » observe Schildge. « En combinant les prévisions de nos propres clients avec nos propres capacités de prévision et de planification, nous allons amener notre gestion des stocks à un niveau supérieur. »