

DOSSIER N°7

Nicolas - TXT/Citwell

Des cavistes avisés

Sur les conseils du cabinet Citwell, les établissements Nicolas ont redéfini leur gamme de produit et les assortiments de leurs 450 magasins par « slots », des groupes de produits substituables sur lesquels portent les prévisions. Le but étant de garantir aux clients un choix optimal, en substituant, le cas échéant, certains vins par d'autres équivalents. Pour ce faire, le spécialiste du vin a mis en place un outil de calcul des réassorts (TXT Demand) et convaincu ses cavistes d'accepter les propositions de réapprovisionnement. Les points de ventes ont ainsi augmenté la présence en magasin des meilleures ventes et gagné 1,2 % de marge depuis le début de l'année.



Nicolas Créteil

Solution mise en œuvre

- ◆ Diagnostic Supply Chain : enjeux chiffrés et priorités projet.
- ◆ Construction de la gamme en exprimant l'offre sous l'angle de « réponse au besoin/demande consommateur ».
- ◆ Définition des concepts de réassort et prototypage des processus et fonctionnalités.
- ◆ Adaptation d'un modèle collaboratif liant les fonctions verticales (achat, marketing, commercial, logistique...).
- ◆ Mise en place de la solution TXTDemand.

Le projet a été mené conjointement par Citwell pour les missions de conseil et TXT pour la mise en œuvre de la solution.

Objectifs

Rendre l'offre plus homogène et performante dans les magasins tout en réduisant les stocks :

- ◆ définir la gamme idéale Enseigne et sa déclinaison sur les points de ventes,
- ◆ appliquer une politique de disponibilité en magasin qui introduit la notion de réponse à un besoin consommateur (slot de produits) en reflétant les logiques de substitution entre produits,
- ◆ faire accepter aux cavistes le fonctionnement en réassort automatique,

Problématique

Optimiser le réassort global des points de vente en assurant la pertinence commerciale de l'offre disponible en magasins.

Nicolas compte 450 magasins proposant plus de 1.200 références. Les magasins sont tenus par des gérants mandataires. Le projet répond aux problématiques principales suivantes :

- ◆ gestion d'une largeur de gamme importante entraînant des difficultés à situer l'offre et à maîtriser la gamme future afin de maximiser les résultats financiers,
- ◆ acceptation par les cavistes de l'évolution de leur rôle en trouvant un équilibre entre un approvisionnement suggéré et imposé et un métier de caviste sensoriel, personnel et affectif.

SOCIETE UTILISATRICE

Secteur d'activité
Chiffre d'affaires annuel
Effectif
Nom et fonction
du représentant

SOCIETES PARTENAIRES

Nom du représentant

Etablissements Nicolas

Distribution de Vins
290 M€
1.000 personnes
Stéphane LEFRANC,
Chef de Produits France

TXT e-solutions - Citwell

Gilles ALAIS – Pierre de ROBERT

- ◆ abandonner la gestion au SKU du stock plate-forme et généraliser la gestion au slot jusqu'aux achats,
- ◆ revoir les processus référencement et promotions.

Description de l'application

La solution TXTDemand intègre les processus suivants :

- ◆ calcul automatique du réassort,
- ◆ suggestion de commandes aux magasins,
- ◆ mise à disposition des informations clés permettant de justifier les propositions de réassort,
- ◆ consultation de tableaux de bord incluant des KPI tels que le taux d'adhésion à la nouvelle gamme de produit.

Son modèle et son architecture ont permis à la solution TXTDemand de s'intégrer dans l'organisation et le système existant sans remise en cause.

Périmètre de l'application

Approvisionnements des magasins, France. Utilisateurs : achat, marketing, vente, logistique, cavistes.

Date de mise en œuvre

Démarrage : février 2007

Durée de la mise en place

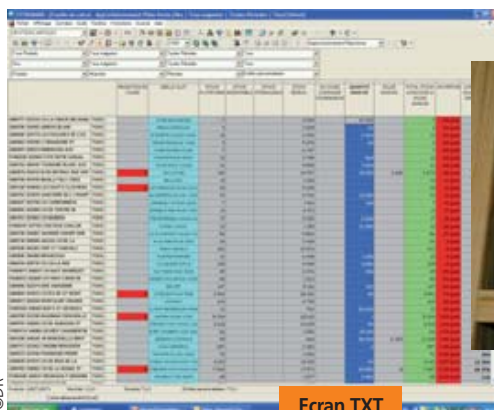
5 mois pour la mise en œuvre de l'application

Nombre d'utilisateurs concernés

450 utilisateurs (Points de vente et équipe en centrale)

Difficultés rencontrées et réponses apportées

- ◆ Faire adhérer au projet les cavistes et l'équipe commerciale, population qui s'appuie plutôt sur l'affectif, à un nouveau processus de réassort semi-automatique, sans les déresponsabiliser.
- ◆ Introduire et automatiser des notions qui échappent aux règles classiques de réassort : substitution possible entre plusieurs produits qui répondent à un même besoin consommateur.



Ecran TXT Nicolas



Le « Slot » de l'Univers produits Bordeaux à moins de 7 €

Éléments essentiels pour parer aux difficultés : communication, dialogue, formation et apporter la preuve de l'efficacité de la méthode proposée via une démarche de prototypage réalisée en amont.

Résultats obtenus

- ◆ Aujourd'hui les taux d'acceptation des propositions de réassort par les cavistes varient entre 95 et 98 %.
- ◆ Passage d'un taux de présence des produits « Best » de 65 % à 94 % sur 100 % des magasins, les produits « Best » étant vecteurs de l'amélioration du taux de fréquentation en magasin. (Le taux de fréquentation des magasins Nicolas se maintient alors que globalement, le marché est en baisse).
- ◆ Progression des marges de +1,2 % depuis le début de l'année.
- ◆ Le projet a été structurant pour Nicolas et a amené les équipes à se poser des questions sur l'organisation et le mode de fonctionnement : il en a découlé une dynamique générale très positive qui a permis à la société de voir ses résultats progresser

R.O.I. estimé

Taux de présence sur incontournable à 95 %, baisse à 2 chiffres des niveaux de stocks immobiles, augmentation de la marge sur les magasins pilotes grâce aux taux de présence des incontournables. A C.A. équivalent, la contribution des incontournables étant en progression, la rentabilité des magasins pilotes est en augmentation sensible

Perspectives d'évolution

Déploiement des processus suivants : gestion dynamique des assortiments, prévisions, amélioration de la fluidité des volumes et des stocks de la plate-forme vers les magasins, pilotage des appro. Plate-forme synchronisée avec les points de vente.

En quoi cette solution est-elle innovante ?

- ◆ La solution reflète la dynamique de gestion de la gamme de produits proposée. Chez Nicolas les clients ne viennent pas chercher une référence mais une réponse à leur besoin, associée à un conseil/service. Ainsi, le système de réassort ne se base pas sur des références mais sur la réponse au besoin du consommateur final.
- ◆ Le système impacte la façon de travailler des cavistes sans les déresponsabiliser, leur propose une assistance, une aide à la décision et des explications associées aux résultats proposés. Ce système a permis de mettre de l'objectif (des chiffres et des valeurs) dans un métier et un mode de travail très subjectif et personnel.

En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?

Le projet a eu un impact déterminant sur la qualité de l'offre en points de vente, et donc sur la fréquentation et les niveaux de ventes. Le projet a permis de diminuer les stocks en magasins. Le rôle fédérateur du projet a permis de responsabiliser chaque acteur. ◆