



LOGISTIQUE ET TRANSPORT

## DHL et JAGGAER mettent en place un système achats connecté à l'échelle mondiale pour l'avenir

PHOTO PAR DEUTSCHE POST AG

### Profil du client

Avec un effectif de plus de 500 000 personnes, une présence dans plus de 220 pays et territoires à travers le monde, et un chiffre d'affaires de 61,6 milliards d'euros (73 milliards de dollars américains) en 2018, le groupe Deutsche Post DHL (DPDHL) est le premier et le plus grand fournisseur de services postaux et de services logistiques au monde. Ensemble, ses marques constituent un catalogue unique de services de communication (DP) et de logistique (DHL). Il dispose également de l'expertise et du réseau mondial nécessaires pour soutenir ses activités internationales en matière de marketing de dialogue, de services de distribution de la presse et de solutions de communication d'entreprise.

**« [JAGGAER] a élaboré pour nous un ensemble d'outils qui correspondait parfaitement à la taille et à la forme de nos outils fragmentés, tout en les regroupant ; nous avons eu l'impression qu'il comprenait parfaitement nos besoins. »**

Dr. Stefan Zeisel  
Directeur régional des achats,  
DPDHL Group

DHL fournit des services de colis et d'e-commerce dans le monde entier, notamment des livraisons express internationales, des services d'expédition de fret par voie aérienne, maritime, routière et ferroviaire, des solutions d'entreposage, des livraisons de courrier dans le monde entier, ainsi qu'un nombre inestimable de services logistiques personnalisés.

### Défis

En règle générale, dans le monde des achats digitaux, la grande majorité des entreprises ont mis en place un certain degré d'automatisation des processus. Cependant, au niveau du sourcing stratégique, l'automatisation n'est que partiellement adoptée. En ce qui concerne leurs solutions d'achats en ligne, de nombreuses entreprises se sont développées organiquement avec des solutions achats digitales indépendantes qui, tout en répondant au besoin d'automatisation d'un créneau particulier, ne répondent pas à la nécessité d'une approche commune. Pour s'aligner sur sa vision stratégique de la connectivité et faire bénéficier les parties prenantes internes et externes des avantages de la transparence et d'un processus commun, DPDHL Group a décidé qu'une suite entièrement intégrée serait la prochaine étape nécessaire pour que tous les départements au niveau mondial puissent communiquer sur la même plate-forme et dans le même langage.





Photo par  
Deutsche  
Post AG

Dr. Stefan Zeisel, directeur régional des achats de la plus grande région de DPDHL Group, est devenu le parrain de ce projet de transition. « Historiquement », dit-il, « nous disposions déjà des outils pour automatiser chaque partie de notre processus achats, mais ils étaient fragmentés. Cette nouvelle plate-forme de gestion des achats nous offre l'opportunité de mieux connecter les données et de générer de nouvelles informations à valeur ajoutée pour nos partenaires commerciaux internes. »

Le géant de la livraison et de la logistique conserve sa position de leader dans le secteur grâce à son innovation et à sa vision, ainsi qu'à sa conviction profonde que la « connectivité » est la clé d'une organisation mondiale unifiée. Cette confiance dans la connectivité s'applique tout autant à ses partenaires commerciaux qu'à ses fournisseurs, choisis judicieusement pour contribuer à la réalisation des objectifs stratégiques. C'est une des raisons pour lesquelles DPDHL Group collabore avec JAGGAER en tant que partenaire stratégique pour développer un écosystème moderne d'achats digitalisés entièrement intégré aux niveaux local, régional et mondial, et reliant les cinq domaines clés de ses achats, de la demande jusqu'au contrat : gestion des économies, analyse des dépenses, gestion des relations avec les fournisseurs, sourcing et gestion du cycle de vie des contrats. L'objectif de DPDHL Group était clair : créer une plate-forme SaaS intégrée pour prendre en charge toutes les activités d'achats digitalisés d'une entreprise mondiale, en remplaçant leurs outils fragmentés et en éliminant les activités redondantes.

## Solution

Après un processus rigoureux d'essais auprès de différents éditeurs, c'est à JAGGAER que DPDHL Group a confié la conception d'une plate-forme exhaustive pour sa stratégie de digitalisation des achats. Dr. Zeisel a affirmé que JAGGAER « a élaboré un ensemble d'outils qui correspondait parfaitement à la taille et à la forme de nos outils fragmentés, tout en les regroupant ; nous avons eu l'impression qu'ils comprenaient parfaitement nos besoins. »

Souhaitant de la flexibilité pour son système, le géant de la logistique a découvert que les solutions JAGGAER sont hautement configurables. « Bien que nous soyons une organisation vaste et répartie dans le monde entier, nous nous considérons comme une seule et même entreprise. Même si nous provenons de différentes régions et avons des activités différentes, nous voulons tous obtenir le même résultat. De nombreux outils permettent de communiquer au-delà des frontières internationales, mais avoir trouvé un partenaire ayant une véritable expérience avec des entreprises aussi étendue que la nôtre a été un véritable atout. Avec un projet de cette envergure, il était important pour nous que nos employés, où qu'ils soient dans le monde, puisse prendre son téléphone et parler à quelqu'un de sa région, avec des connaissances locales, et qu'il obtienne rapidement une réponse à ses questions. Ce type d'accessibilité permet d'établir une relation de confiance. »



C'est cette relation de confiance qui a permis de réussir une mise en œuvre de cette ampleur ; une véritable collaboration, fondée sur l'acquisition d'une compréhension mutuelle entre les deux organisations, a été essentielle. « Dans tout projet, par nature, vous ne pouvez pas tout prévoir, et c'est pourquoi vous avez besoin d'une entreprise qui apporte un « esprit de partenariat » », a déclaré Dr. Zeisel. « C'est ce que JAGGAER a. Une ouverture d'esprit qui favorise une relation très équitable. Lorsque les choses changent ou que des problèmes surviennent, les équipes JAGGAER adoptent une approche pragmatique et pratique et leurs managers sont tout aussi engagés. »

JAGGAER a été impliqué et engagé dès le début : « la participation de JAGGAER aux discussions, même avant la signature du contrat, a permis aux gens de comprendre l'outil et ce qu'il pouvait nous apporter dès le départ. La gestion du projet a essentiellement été assurée par JAGGAER, mais nous avons eu de nombreuses occasions de collaborer dans le cadre de groupes de travail et de réunions du comité de pilotage. »

Si tôt dans la mise en œuvre, il est difficile de chiffrer les avantages en termes de résultats, mais DPDHL Group commence déjà à en ressentir les effets, et les réactions sont positives. « Je sais que cela fonctionne », déclare Dr. Zeisel, « parce que les gens me disent qu'ils aiment l'utiliser, et s'ils n'aimaient pas l'utiliser, il ne fonctionnerait pas ! »

D'un point de vue plus général, le système contribue à la réalisation de certains des principaux objectifs stratégiques de la « Stratégie 2020 » de l'entreprise : Focus Connect Grow. » Le déploiement s'est concentré sur les besoins des collaborateurs ; par exemple, la documentation des processus est désormais beaucoup plus facile, et les champs de données répétitifs ont été limités, ce qui a permis d'économiser du temps et des efforts. C'était une motivation importante pour l'équipe et, en fait, la partie du projet la plus facile à mener à bien a été la gestion du changement, parce que la direction générale et les membres de l'équipe soutenaient pleinement le projet.

L'installation de JAGGAER a permis à DPDHL de relier les composants dans un système unique - à l'échelle mondiale - de sorte que chacun bénéficie de la transparence, de l'accessibilité et d'une plate-forme unique et de processus communs. En se concentrant et en se connectant, l'entreprise a supprimé les redondances, ce qui a libéré du temps et a donc augmenté le potentiel de croissance de l'entreprise. Dr. Zeisel déclare : « Aujourd'hui, nous avons des acheteurs qui négocient mieux avec le marché. Nous croyons qu'il faut leur donner du temps pour établir de meilleures relations, mais nous ne pouvions pas être cohérents auparavant ; nous n'avions tout simplement pas assez de temps. Désormais, ils peuvent consacrer du temps aux fournisseurs beaucoup plus efficacement. »

## L'avenir

DPDHL Group s'appuiera sur ses réalisations et saisira de nouvelles opportunités de croissance et d'excellence pour aller de l'avant. Dès que son intégration sera terminée, l'énorme base de données des fournisseurs constituera la pierre angulaire de la vision du département en matière de connexion avec le marché. Un accès facile à toutes les données relatives aux fournisseurs dans le système JAGGAER apportera des avantages considérables. La possibilité d'effectuer des recherches dans toutes les dimensions, depuis les antécédents en matière de conformité jusqu'aux données macroéconomiques, donnera à l'entreprise le pouvoir de disposer de données réelles pour influencer la prise de décision.



Photo par  
Deutsche  
Post AG

La mise en place d'un système commun dans chaque région permettra une réelle collaboration et favorisera l'échange interne de connaissances, de langage et d'expertise, ce qui permettra d'améliorer l'efficacité des opérations d'achat. La décision de mettre en œuvre les cinq composantes a placé DPDHL Group à l'avant-garde de l'industrie. « Nous faisons partie d'un vaste réseau d'autres entreprises Fortune 500 en Allemagne » explique Dr. Zeisel, « et je peux dire que lorsque nous avons entamé ce voyage, nous étions déjà très avancés en termes de digitalisation. »

« Des études récentes montrent que bien qu'une entreprise sur deux utilise l'un de ces outils, il est assez rare qu'elle en ait mis plusieurs en œuvre, et très rare qu'elle en utilise cinq. »

« Cette implémentation nous a permis de prendre de l'avance, de mettre en place des processus modernes aux niveaux local, régional et mondial, tout en comparant les coûts avec ceux d'autres entreprises. Peu d'entreprises peuvent tout faire. »

Mais grâce à JAGGAER, DPDHL Group le peut.

#### Amérique

+1 919 659 2600  
sales@jaggaer.com

#### Europe

+43 1 80 490 80  
france\_sales@jaggaer.com

#### MEA

+9714 360 1300  
info-mena@jaggaer.com

#### APAC

+61 (2) 8072 0644  
apac\_sales@jaggaer.com