

### DOSSIER 19

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	SEPHORA
Secteur d'activité	Parfumerie & Cosmétique
Chiffre d'affaires annuel	++ Md€ - 2000 magasins dans le monde
Effectif	30 000 en 2015
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Caroline Gudin, VP Supply Chain Europe & Middle East
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETES PARTENAIRES	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	CITWELL et TXT Retail
Nom du représentant (signataire du document)	Laurent Penard / Nicolas Peraldo
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2013	
1. Problématique	Confronté à une forte dynamique de croissance et une activité événementielle accrue, Sephora a souhaité renforcer l'efficacité de son réseau de distribution avec la mise en place d'une nouvelle organisation capable d'utiliser une solution de pointe pour le pilotage de sa Supply Chain
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Sephora a fait des choix avant-gardistes avec l'unification du Flowcasting et du S&OP Retail en construisant une solution End to End développée autour de TXT = Projet GALAXY La Supply Chain s'est organisée autour de processus structurés généralement en industrie, pour permettre une meilleure efficacité au sein du service et dans la collaboration avec les autres départements.
3. Objectif	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Doter les équipes de prévisions de vente et planification Supply Chain avec des moyens de pilotage et de décision performants</li> <li>- Ajuster en permanence le stock des produits (fond de rayon et événements) pour une meilleure disponibilité en linéaire conciliant merchandising et ventes</li> <li>- Gérer collectivement le risque et la prise de décision sur la base d'un S&amp;OP permettant de partager des projections fiables et une collaboration active avec le marketing et les achats</li> <li>- Déployer un modèle d'organisation qui s'adapte à l'autonomie et au volume d'activité de chaque pays, et des processus centralisés avec délégation et validation ou des processus décentralisés</li> </ul>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	TXTPlanning a permis la mise en place d'un nouveau processus de prévision et de réassort entrepôt et magasins intégrés. L'application permet de faire les prévisions des ventes basées sur les sorties caisses et de descendre au niveau de l'article, du magasin et de la semaine. 100% des produits sont pris en compte, y compris les articles « slow-movers », les événements spéciaux et les activités promotionnelles, de même que les flux push/pull et la gestion de la pénurie. Grâce à la fonctionnalité de Capacity Planning le réassort des magasins ainsi que celui des entrepôts est optimisé pendant les pics d'activité.

5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	La solution a été déployée dans un premier temps en France sur l'ensemble des 330 magasins et en Europe sur un flux centralisé ; par la suite sur les US, la Pologne, la Chine, l'Espagne et l'Italie. La solution fait désormais partie du package d'ouverture des nouveaux pays.
6. Date de mise en œuvre	Septembre 2014 pour la France
7. Durée de la mise en place	1 an
8. Nombre d'utilisateurs concernés	>100 au total
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	-La mobilisation Supply Chain sur une telle transformation a requis une Direction de projet capable d'exprimer l'ambition de l'Enseigne et de ses équipes de Direction. Il a fallu ainsi convaincre l'ensemble des parties prenantes (2 ans de pré projet!) - De même, le rôle des différents prestataires de la DSI Sephora, Accenture, TXT et Citwell a été parfaitement structuré pour relever les défis fonctionnels, techniques et humains. -Il a fallu que les équipes Supply Chain s'approprient les nouvelles méthodes de travail, d'où un choix soigneux des profils recrutés, des formations pour une mise en situation idéale, et une conduite du changement intégrée au projet.
10. Résultats obtenus (qualitatifs <u>et</u> quantitatifs)	- Baisse/Optimisation des niveaux de stock à travers le réseau - Meilleure qualité de service offerte aux magasins et aux clients sur les opérations commerciales - Organisation logistique lissée et optimisée lors des pics d'activité
11. R.O.I. estimé	10% amélioration de rotation de stock à 3 ans
12. Perspectives d'évolution	Fine tuning des paramètres, complétude du déploiement aux autres pays, intégration complète du planning commercial dans l'outil Meilleure gestion des référentiels (produits, magasins, mobiliers, événements,...)
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Elle permet de combiner une démarche top-down dans le calcul des prévisions de ventes du niveau Pays au niveau Magasin puis bottom-up pour supporter les réunions de S&OP sur les plans d'approvisionnement intégrant les animations commerciales et les projections financières et open to buy, mais aussi de ramener le calcul de réassort et d'approvisionnement amont sur des bonnes pratiques.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<b>Sur l'excellence des opérations</b> : Galaxy intègre toutes les opérations supply chain à dans un seul endroit = il est beaucoup plus facile de savoir en temps réel où nous en sommes et de prendre les bonnes décisions. <b>En termes de gouvernance</b> : ce projet est le premier qui ait permis de réunir les 3 géographies (EME/AMERICAS/ASIA) : il nous offre la possibilité de projeter des plans globaux par marque, et ainsi d'améliorer le taux de service fournisseur. <b>Meilleur taux de présence en linéaire</b> : en magasin, le staff a pu dédier plus de temps au conseil client, n'ayant plus à gérer de ruptures et de commandes spéciales. <b>Financièrement</b> : il a par ailleurs permis de libérer plusieurs dizaines de millions d'euros de cash.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	Dans une certaine mesure : les retours points de ventes pour cause de surstock ont été réduits de moitié.