

# Invacare

## Optimiser le cycle commande-fabrication-livraison à l'échelle européenne grâce à Cameleon

Invacare, leader mondial de l'équipement médical de maintien à domicile, fabrique une large gamme de produits allant du fauteuil roulant aux cannes anglaises en passant par les lits médicalisés.

Groupe américain d'envergure mondiale, Invacare compte 7 000 collaborateurs répartis sur tous les continents dont 1 800 en Europe.

En Europe, Invacare compte des représentations commerciales dans 20 pays, 11 usines et 7 centres d'études et de recherche générant un chiffre d'affaires de 450 millions d'euros.

Invacare commercialise des produits standards, des produits fabriqués à la commande et adaptés aux besoins particuliers de chaque client et les pièces détachées correspondant à ces produits.

**Invacare a choisi la solution Cameleon pour optimiser son processus de vente et pour lancer sa nouvelle stratégie e-commerce.**



« Cameleon nous a permis d'optimiser le cycle qui commence à la saisie d'une commande et qui va jusqu'à la livraison chez le client en passant par les usines. Pour nos produits fabriqués à la commande, ce cycle est passé de 3 semaines à 48 heures. A leur arrivée en production, les commandes sont 100% fabricables. Nous avons ainsi considérablement réduit le nombre de retours et de réclamations clients. »



José Illan  
Directeur des  
applications  
informatiques



# Les enjeux

## Réduire le cycle d'introduction de nouveaux produits

Invacare est implanté dans 20 pays d'Europe. Ses produits doivent être adaptés aux marchés nationaux mais sont conçus et fabriqués au niveau européen. Le challenge pour les centres d'études et de recherche est de pouvoir «déléguer» à des relais locaux l'adaptation de l'offre et sa mise sur le marché pour se focaliser uniquement sur la conception des modules standards européens.

## Optimiser le processus commande-fabrication-livraison des produits fabriqués à la commande

La complexité des produits d'Invacare rendait laborieuse la prise de commandes. La plupart sont fabriqués à la commande et toute erreur devient très vite coûteuse. La commande une fois saisie nécessitait une validation humaine avant d'être transmise à l'usine appropriée pour la mise en production, ce qui allongeait considérablement le cycle vente-livraison. Cette activité à faible valeur ajoutée devait être automatisée pour réduire les délais, élément essentiel de la satisfaction client.

## Aider la vente de pièces détachées

Les services client d'Invacare avaient des difficultés à identifier les pièces détachées dont avaient besoin leurs clients, ce qui générait des temps de réponse très longs et l'insatisfaction des clients. D'autre part les distributeurs et les clients souhaitaient une homogénéité des processus de recherche et de commande, indépendamment du centre de production en charge de la fabrication de la pièce. Ils demandaient d'accéder via le web à des catalogues toujours à jour et leur permettant une plus grande autonomie dans la prise et le suivi de commande.

# La solution

Invacare a mis en place la solution logicielle Cameleon dont le configurateur de produits et la plate-forme e-commerce. Intégrée au cœur de son ERP, cette solution allait révolutionner l'organisation d'Invacare.

Le configurateur permet de standardiser et de simplifier l'offre d'Invacare. A partir des modèles de produits élaborés au niveau européen, Cameleon simplifie l'adaptation au niveau national et la différenciation des produits sur le marché. Cette nouvelle organisation facilitée par le configurateur Cameleon favorise la mise en place de processus plus logiques et plus européens sur la définition des produits.

Aujourd'hui, ce sont 30 000 commandes de produits configurés par mois qui sont transmises sans intervention humaine à la production en Europe. Les données



techniques (nomenclatures, gammes de fabrication) sont automatiquement générées dans l'ERP et envoyées sans erreur à l'usine concernée.

Consolidant les données techniques en provenance de la R&D et les prix issus de l'ERP, la plate forme e-commerce Cameleon a été déployée pour permettre aux services client et aux départements SAV de :

- Identifier facilement et correctement les pièces détachées depuis les vues éclatées des produits dans le catalogue électronique
- Passer les commandes en ligne, rapidement et sans erreur.

# Les avantages

## Pour les clients et distributeurs

- Diminution significative des retours grâce à des commandes plus fiables
- Réduction des appels au support technique
- Réduction du cycle commande-livraison de 3 semaines à 48 heures
- Amélioration du temps de réponse grâce à la disponibilité de la plateforme e-commerce 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24

## Pour Invacare

- Diminution importante du cycle d'introduction de nouveaux produits
- Simplification du processus de prise de commande de produits personnalisés
- Standardisation et harmonisation des pratiques de R&D au niveau européen
- Commandes arrivant à la production 100% fabricables
- Diminution des coûts liés aux retours de produits
- Optimisation des stocks
- Réduction des délais et des coûts de publication des catalogues grâce à l'automatisation des mises à jour