

## TEMOIGNAGE

# LVMH-PCIS

PERFUMES & COSMETICS INFORMATION SERVICES

« On peut désormais poser n'importe quelle question, notre application de DataViz de Pilotage des Stocks en trouvera la réponse. »

RETAIL

PILOTAGE DES STOCKS

### CHIFFRES CLES DE LA SOCIETE

Leader mondial du luxe, LVMH fédère 70 Maisons d'exception dans les domaines des Vins et Spiritueux, Mode et Maroquinerie, Parfums et Cosmétiques, Montres et Joaillerie, Distribution sélective. Le groupe a réalisé 42,6 milliards d'euros de ventes en 2017, avec un réseau mondial de plus de 4 370 magasins.

La branche **Parfums et Cosmétiques** représente 12 maisons (Guerlain, Acqua di Parma, Parfums Christian Dior, Givenchy Parfums, Perfumes Loewe, Benefit Cosmetics, Make Up For Ever, Kenzo Parfums, Fresh, Katvon D Beauty, Maison Francis Kurkdjian, Fenty Beauty By Rihanna) et a réalisé 5 560 Millions d'euros de ventes en 2017, dont 36 % des ventes de la branche réalisées avec les parfums.

### Entretien avec Bruno BORNIL

DataViz Practice Manager | BI Project Director  
Septembre 2018

#### Pouvez-vous présenter votre société et votre service en quelques mots ?

*PCIS - Perfumes and Cosmetics Information Services - est un GIE qui opère le système d'information des maisons de la branche Parfums et Cosmétiques du groupe LVMH et réalise des projets aussi bien mono que multi-maison.*

*Au sein de PCIS, le domaine de la Business Intelligence (BI) s'appuie sur une équipe de collaborateurs passionnés par le monde du décisionnel qui est composée d'internes et de prestataires externes. Le pôle « DataViz » du domaine BI est en charge de l'ensemble des sujets de Data Visualization (sur les technologies « Qlik Sense » et « Microsoft Power BI ») :*

*l'équipe de ce pôle d'expertise ne cesse de s'agrandir car les demandes autour des sujets de visualisation des données et de « Self-BI » fleurissent continuellement. Nous avons déjà des projets de « DataViz » qui sont en production et dont il faut assurer le support et la maintenance, d'autres dont le périmètre va s'étendre et également de tous nouveaux projets qui se profilent...*

### Quelle problématique initiale a déclenché le projet ?

*Le projet a été déclenché par le métier (Stock-Approvisionnement) qui faisait, pour la première fois, la demande d'un outil de Reporting différent des outils traditionnellement mis à disposition au sein de la branche.*

*Leurs besoins avaient évolué, ils étaient à la recherche de plus de spontanéité. Avec leur outil traditionnel (ERP), ils pouvaient mettre plusieurs jours à obtenir la réponse aux questions posées du fait du processus utilisé. En effet de nombreuses opérations manuelles et chronophages étaient réalisées (extraction de données, nettoyage, réconciliation...).*

*Une autre problématique et besoin clé pour le métier est celui de gagner en autonomie : les fonctionnalités « Self-BI » devenaient donc incontournables.*

### « Nous étions à la recherche de plus de spontanéité »

### Comment avez-vous découvert Qlik et pourquoi l'avez-vous choisi ?

*Une première veille technologique a été réalisée sur certaines solutions leader sur le secteur (Qlik Sense, Power BI, Tableau) : ce qui nous a permis d'identifier le potentiel de la solution Qlik Sense.*

*Nous avons également fait réaliser, en quelques jours, un prototype Qlik Sense sur une problématique CRM. Ce POC avait alors convaincu en interne.*

*Qlik Sense se caractérise par sa prise en main rapide et instinctive facilitée par son ergonomie.*

*La plateforme est ouverte et très exploratoire. Les utilisateurs non techniques parviennent facilement à réaliser les analyses souhaitées. On parvient, sans trop d'effort, à devenir autonome pour construire ses rapports.*

*Nous apprécions également la capacité de Qlik Sense, pour une solution de Self-BI, à gérer un volume de données important tout en conservant une bonne expérience utilisateur (temps de réponse raisonnables).*

### « La plateforme Qlik est ouverte et très exploratoire »



### Comment s'est passé le développement ?

*Une phase de cadrage, d'une durée de 2 semaines, a tout d'abord été réalisée avec le métier pour approfondir les spécifications des écrans et permettre à l'IT de préparer les premiers Dashboards donnant à la masse d'utilisateurs un accès aux informations clés du périmètre métier. Dans un second temps, les utilisateurs atteindront la maturité nécessaire pour créer de manière autonome d'autres Dashboards individualisés.*

*Une fois cette phase de spécification terminée, nous avons pu développer les écrans, en collaboration constante avec le métier. L'ensemble de l'équipe a ensuite été formée : 6 sessions pour un total d'une soixantaine de personnes durant 3 semaines.*


*Une fois la mise en production réalisée, une nouvelle phase s'est ouverte : celle de l'amélioration des performances de l'application.*

*Avec plus de 350 millions de lignes à traiter quotidiennement, qui s'explique par le niveau de détail extrêmement fin qui est apporté par l'application, nous avons dû travailler spécifiquement à l'amélioration des temps de réponse de navigation.*

### Qui utilise Qlik Sense aujourd'hui, pour quelle utilisation ?

*Aujourd'hui l'application est utilisée quotidiennement pour le pilotage des stocks d'une des maisons de la branche LVMH P&C (65 personnes) :*

- Calcul des capacités de production vs besoins du marché
- Etat de stock sur tel produit en particulier, son historique des 6 derniers mois
- Priorisation des productions
- ....



Trois responsables de planification (maquillage, soin, parfum) utilisent également régulièrement l'application pour effectuer du Reporting adhoc ou tactique.

Elle est également utilisée par la direction des usines concernées et de ses proches collaborateurs en charge du management transverse, de la qualité et des méthodes pour la prise de décisions stratégiques.

### Que vous apporte Qlik Sense concrètement ?

Qlik a remplacé nos rapports sous Excel®, qui étaient source d'erreur, chronophages et très statiques (pas de rafraichissement automatique de la donnée, très fastidieux). **Nous avons donc aujourd'hui un système plus fiable, qui nous donne accès à des données du passé (historique sur 365 jours) du présent et de l'avenir (+ 550 jours).**

On peut désormais poser n'importe quelle question, notre application en trouvera la réponse.

De plus, tout le monde sait utiliser l'outil aujourd'hui, ce qui permet d'avoir un même degré d'information à tous les niveaux.

**« On peut désormais poser n'importe quelle question, notre application en trouvera la réponse. »**

### Le projet est-il un succès ? Comment le mesurez-vous ?

Si l'on se place du point de vue métier, **le succès de ce projet est indéniable.**

Nous avons mené une enquête interne auprès des utilisateurs environ deux mois après la mise en production dont les résultats sont très positifs. Les utilisateurs ont attribué une note moyenne de 15/20 à l'application, en particulier pour l'apport métier, le gain de temps, les réponses à des questions inattendues... Le seul bémol qui reste à améliorer est le temps de réponse, dû aux très importants volumes de données traitées.

D'un point de vue budgétaire maintenant, le résultat est plus réservé car pour donner toutes les chances de réussite à ce premier projet d'envergure, nous sommes passé outre une simple gestion par les coûts. Cela ne sera pas le cas des prochains projets qui bénéficieront du retour d'expérience et des investissements réalisés sur le premier projet.

C'est une longue route que l'on dessine, avec beaucoup de projets à venir. Les prochains concerneront l'analyse des ventes BtoC (Sell-out) pour deux maisons de la branche P&C puis l'analyse de la disponibilité des produits et l'OTIF Consumer sur l'e-commerce pour l'une des maisons P&C.

### Que feriez-vous si vous n'aviez plus Qlik ?

Aujourd'hui, on ne serait plus faire sans BI, sans DataViz. Dans notre application on retrouve l'intégralité des articles stockés (plusieurs centaines de milliers d'articles différents), on a besoin de visualiser l'état actuel à date, les tendances, les exceptions, de zoomer pour aller dans le détail et répondre à une problématique ponctuelle et tactique...

**Nous avons adapté nos méthodes de travail à ce type d'outil, les utilisateurs ne pourraient plus revenir sur une vision parcellaire de leurs produits.**

**« Aujourd'hui, on ne serait plus faire sans DataViz. »**

### Votre avis sur Decideom ?

DecideOm est tout d'abord intervenu au niveau commercial puis dans le cadrage avec les métiers et enfin en tant que prestataire expert sur la technologie Qlik Sense pour la mise en œuvre de notre application. L'accompagnement commercial a été très professionnel et constant tout au long du projet : ce qui a été clé pour faire face à certaines étapes de notre projet (par exemple : besoin d'expertise ponctuelle pointue Qlik Sense sur la sécurité ou l'architecture...).

Nous avons apprécié l'expertise, l'implication et la flexibilité de toute l'équipe qui a montré qu'elle savait mener ce type de projet d'envergure.

Les consultants sont hautement qualifiés sur Qlik Sense et étaient très impliqués dans leur travail. Tous les moyens nécessaires ont été mis en œuvre pour qu'ils puissent tenir leurs engagements.

**Je recommande DecideOm tant pour son expertise et son savoir-faire sur la technologie de DataViz Qlik Sense que pour sa capacité à mener à bien de bout en bout des projets de DataViz.**