

## Arrow Electronics

Prenant conscience que sa capacité à créer des produits innovants pour les clients était limitée par les étapes manuelles des processus liés à ses devis et factures spéciaux, Arrow Electronics a déployé avec succès la solution Kofax Kapow™ pour améliorer l'intégration avec ses fournisseurs, raccourcir les cycles, assurer la fiabilité des données et mieux satisfaire ses clients et ses employés.

### Défi

Depuis plus de 75 ans, Arrow aide ses clients du monde entier à innover dans de nombreux secteurs d'activité. Pendant tout le cycle de vie du produit, du moment où son idée germe à la dernière étape de son développement, les ingénieurs d'Arrow collaborent étroitement avec les clients. L'équipe de gestion des produits de la division Composants EMEA d'Arrow joue un rôle capital dans le processus : c'est elle qui aide les clients à sélectionner les composants et à définir les coûts de nouveaux produits innovants.

Spécialisée dans le marketing produits et les achats, elle prépare en moyenne toutes les semaines des centaines de propositions personnalisées pour chaque partenaire. Jusqu'à présent, le processus de préparation était principalement manuel : les demandes n'étant pas standard, les devis spéciaux n'étaient tout simplement pas pris en charge par les processus et interfaces B2B existants d'Arrow, comme EDI et RosettaNet. Afin d'identifier la meilleure source d'approvisionnement d'un composant spécifique, les experts produits réclamaient des devis à plusieurs fournisseurs.

En outre, les étapes du processus se répétaient souvent d'un fournisseur à l'autre. Pour toute demande, chacun d'entre eux recevait les mêmes informations via des méthodes différentes (e-mail, PDF ou portail Web), en fonction du processus mis en place. Les offres des fournisseurs arrivaient également dans divers formats, avant d'être intégrées manuellement dans la proposition. De même, la gestion des factures adressées par les fournisseurs reposait sur un grand nombre de tâches manuelles, dont la saisie répétitive de données. Ce processus était loin d'être idéal pour une entreprise s'efforçant de traiter plusieurs centaines de propositions par jour.



Arrow Electronics fournit des produits, services et solutions à des utilisateurs industriels et commerciaux du monde entier. Installée à Neu-Isenburg, en Allemagne, l'entreprise est le partenaire d'approvisionnement de plus de 100 000 équipementiers, sous-traitants et clients commerciaux, et dispose d'un réseau mondial comptant plus de 460 sites répartis dans 58 pays.

### Produit utilisé :

- ◆ Kofax Kapow™

**Spécialisation :** Automatisation des processus métier

---

***“Nous espérons économiser plusieurs centaines d’heures par mois sur le traitement manuel des devis et factures spéciaux. Cela nous permettrait de raccourcir nos cycles, d’optimiser la fiabilité de nos données et de mieux satisfaire à la fois nos clients et nos employés.”***

Wolfgang Fischer, Directeur de la division Vente en ligne,  
Arrow Central Europe Components

---

Spécialisée dans le marketing produits et les achats, l'équipe de gestion des produits prépare en moyenne toutes les semaines des centaines de propositions personnalisées pour chaque partenaire. Jusqu'à présent, le processus de préparation était principalement manuel : les devis spéciaux n'étaient tout simplement pas pris en charge par les processus et interfaces B2B existants d'Arrow, comme EDI et RosettaNet.

Les experts produits peuvent désormais consacrer plus de temps à leur collaboration avec les clients, afin de mieux les conseiller, mais aussi nouer des relations plus fortes avec les fournisseurs et négocier davantage.

## Solution

Pour Arrow, le recours au logiciel Kapow au sein de sa division Composants en Europe centrale était tout à fait logique pour plusieurs raisons. Tout d'abord, cette solution pouvait être mise en oeuvre rapidement et simplement. En se basant sur les meilleures pratiques de Kapow, Arrow n'a pas eu besoin de mettre en place un projet informatique coûteux, ni une longue suite d'approbations, ce qui a permis de déployer Kapow sans attendre plusieurs mois.

Les fonctionnalités d'automatisation du workflow ont également joué un rôle important. Lors de la phase de démonstration de faisabilité, il a été prouvé que Kapow complétait parfaitement le système middleware existant d'Arrow, et ce, de façon unique puisque la solution proposée était en mesure d'automatiser des tâches manuelles que les outils d'intégration classiques ne parvenaient pas à gérer. Prenons un exemple : un expert Arrow se connecte à un portail Web à l'aide de ses identifiants dans le but de demander un devis, puis étudie la réponse envoyée par e-mail.

De plus, les API synthétiques de Kapow s'adaptent parfaitement à l'infrastructure B2B existante d'Arrow, ne nécessitant aucune programmation, intégration ou assistance informatique. Les workflows automatiques de Kapow reproduisent les actions manuelles qui devaient jusqu'à présent être effectuées pour demander et traiter les devis et les factures, quels que soient leur format et leur emplacement.

---

***“Les experts produits peuvent désormais consacrer plus de temps à leur collaboration avec les clients, afin de mieux les conseiller, mais aussi nouer des relations plus fortes avec les fournisseurs et négocier davantage.”***

Wolfgang Fischer, Directeur de la division Vente en ligne,  
Arrow Central Europe Components

---

***“Spécialisée dans le marketing produits et les achats, l'équipe de gestion des produits prépare en moyenne toutes les semaines des centaines de propositions personnalisées pour chaque partenaire. Jusqu'à présent, le processus de préparation était principalement manuel : les devis spéciaux n'étaient tout simplement pas pris en charge par les processus et interfaces B2B existants d'Arrow, comme EDI et RosettaNet.***

Wolfgang Fischer, Directeur de la division Vente en ligne,  
Arrow Central Europe Components

---

## Résultats

Arrow a choisi de mettre en place la solution pour ses fournisseurs un par un. Les résultats des premières automatisations de workflows se sont révélés si excellents que l'entreprise a constaté ces améliorations à tous les niveaux. De manière générale, la réduction des tâches manuelles lui a permis de gagner trois minutes par commande, soit plusieurs centaines d'heures par mois pour l'ensemble de la division Composants d'Arrow en Europe centrale. À l'échelle mondiale, l'impact métier devrait être encore plus fort, car Arrow fait appel à des milliers de fournisseurs dans le monde entier.

Aux dires de l'entreprise, les avantages offerts par Kapow ne se limitent pas à un gain de temps. Désormais, les experts produits peuvent consacrer plus de temps à leur collaboration avec les clients, afin de mieux les conseiller, mais aussi nouer des relations plus fortes avec les fournisseurs et négocier davantage. En outre, les erreurs de couper-coller ont disparu et le règlement plus rapide des factures est susceptible de décupler les économies, en ouvrant droit aux remises spéciales.

Si le remplacement d'une part importante des processus liés aux devis et factures spéciaux d'Arrow semblait « inimaginable » il y a peu, l'automatisation instaurée avec Kapow est une franche réussite. D'après l'entreprise, l'exploitation de modèles et d'infrastructures n'a pas seulement permis de simplifier et de raccourcir les délais de mise en oeuvre : elle a également établi une base solide et des meilleures pratiques en vue d'un déploiement à l'échelle mondiale.

---

**Pour en savoir plus sur les succès de nos clients internationaux, rendez-vous sur [kofaxfrance.fr](http://kofaxfrance.fr)**

