

Sterling Supply Chain Visibility



# Guide de présentation

*Date de la documentation : 3 juin 2013*



Sterling Supply Chain Visibility



# Guide de présentation

*Date de la documentation : 3 juin 2013*

**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 15.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM Corporation 2010, 2013.

---

## Table des matières

<b>Avis aux lecteurs canadiens . . . . .</b>	<b>v</b>	Fonctions utilisateur dans Sterling Supply Chain Visibility . . . . .	10
<b>Chapitre 1. Présentation de Sterling Supply Chain Visibility . . . . .</b>	<b>1</b>	<b>Chapitre 3. Règles de l'offre de niveau de service . . . . .</b>	<b>13</b>
Présentation de Sterling Supply Chain Visibility . . . . .	1	<b>Remarques . . . . .</b>	<b>15</b>
Avantages de l'utilisation de Sterling Supply Chain Visibility . . . . .	2	<b>Index . . . . .</b>	<b>19</b>
<b>Chapitre 2. Description de la fonction . . . . .</b>	<b>5</b>		
Fonctions spécifiques d'administrateur dans Sterling Supply Chain Visibility . . . . .	5		



---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.








### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

<b>France</b>	<b>Canada</b>	<b>Etats-Unis</b>
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

### **Brevets**

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

### **Assistance téléphonique**

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.



---

# Chapitre 1. Présentation de Sterling Supply Chain Visibility

---

## Présentation de Sterling Supply Chain Visibility

IBM® Sterling Supply Chain Visibility est une application de services qui fournit une vue d'ensemble des processus de commande jusqu'à encaissement et de paiement de la chaîne d'approvisionnement.

Ce service d'application affiche instantanément des récapitulatifs des informations afférentes à la chaîne d'approvisionnement provenant de tous les partenaires et communautés de commerce électronique via un unique tableau de bord. Il présente une interface Web unique qui permet aux utilisateurs de gérer et contrôler les processus métier, y compris les documents comme les bons de commande (BC), les accusés de réception des expéditions, les factures et d'autres transactions qui ont lieu pendant ces processus. Sterling Supply Chain Visibility avertit également les utilisateurs de tout événement qui interrompt le flux d'informations et d'éléments dans la chaîne d'approvisionnement.

Sterling Supply Chain Visibility peut être utilisé tant par les organisations de l'acheteur (clients entrants) que par les organisations du vendeur (clients sortants). Les organisations de l'acheteur peuvent utiliser cette application dans le cadre de la visibilité entrante, pour analyser et comparer les performances de leurs fournisseurs. Les organisations du vendeur peuvent l'utiliser dans le cadre de la visibilité sortante, pour analyser et comparer les niveaux de service de leurs clients. L'application permet aux organisations de l'acheteur et du vendeur d'afficher et de gérer les alertes déclenchées lorsque les conditions les concernant sont remplies dans la chaîne d'approvisionnement.

Sterling Supply Chain Visibility fournit les avantages suivants :

### **Une plateforme intégrée**

Propose une plateforme intégrée sur les passerelles business-to-business (B2B) et la plateforme Sterling Supply Chain Visibility qui permet d'activer différentes solutions de synchronisation de la chaîne d'approvisionnement. Sterling Supply Chain Visibility offre des possibilités de mappage EDI et rend visible le processus de collaboration d'achat et du bon de commande à un coût client relativement faible.

### **mod.**

Fournit un ensemble d'affichages pour consulter l'état d'une commande, expédition, facture ou d'un paiement. Cette application permet de bénéficier depuis un point unique d'une visibilité sur l'ensemble des détails utiles relatifs à une commande, une expédition ou une facture.

### **Contrôle des approvisionnements entrant et sortant**

Les alertes sont générées quand des événements non planifiés surviennent. Les clients peuvent réagir à ces alertes pour supprimer des goulots d'étranglement et rationaliser le processus de chaîne d'approvisionnement.

### **Indicateurs clés de performance (KPI) et rapports**

Génère des indicateurs clés de performance et des rapports pour analyser et comparer les performances des fournisseurs. Les vendeurs peuvent utiliser ces indicateurs pour évaluer leur propres performances par rapport à divers clients.

### **Tableaux de bord**

Le Tableau de bord fournit une vue globale des alertes, des factures, des expéditions, des graphiques d'indicateurs clés de performance et des commandes. Le tableau de bord configurable peut servir à analyser des données et à générer des recommandations qui dirigent la stratégie.

### **Processus de chaîne d'approvisionnement standard**

L'intégration totale de la chaîne d'approvisionnement est désormais synonyme de performance. Dans les entreprises multiplateforme complexes actuelles, les systèmes capables d'offrir de la visibilité et de gérer les flux de travaux dans des systèmes disparates peuvent représenter une force capitale dans la prise de décision.

Voici un processus de chaîne d'approvisionnement classique :

1. L'acheteur passe une commande et envoie un bon de commande (BC) au fournisseur.
2. Le fournisseur envoie un accusé de réception à l'acheteur dans un délai spécifié.
3. Le fournisseur envoie ensuite un engagement en spécifiant la date d'envoi de l'expédition, ainsi que la quantité et les articles qui seront envoyés à cette date.
4. Le fournisseur envoie un **avis préalable d'expédition** (APE) à l'acheteur.
5. Le fournisseur envoie la commande.
6. Le fournisseur crée une facture et l'envoie à l'acheteur.

Supply Chain Visibility reçoit une copie de ces transactions ainsi que d'autres venant de transporteurs, de systèmes de transport et de systèmes d'entreposage afin de fournir une source unique de visibilité pour le cycle de vie du bon de commande.

### **Avantages de l'utilisation de Sterling Supply Chain Visibility**

Le développement de la mondialisation engendre des réseaux d'approvisionnement répartis complexes. Les fusions et acquisitions génèrent en effet des structures compliquées qui fonctionnent de façon cloisonnée. De plus, l'accent mis sur l'amélioration continue crée une pression permanente au niveau de la réduction des coûts de la chaîne d'approvisionnement qui dépasse de loin la sphère de l'entreprise.

L'extension de la chaîne d'approvisionnement accroît la vulnérabilité et la variabilité. Les entreprises doivent aujourd'hui relever un certain nombre d'enjeux dont les plus courants sont :

- Difficultés pour communiquer efficacement avec les partenaires.
- Processus manuels intensifs de collecte des données.
- Augmentation de la dépendance sur le réseau d'approvisionnement mondial
- Absence de visibilité entre l'enregistrement de la commande et la réception de l'expédition, donnant lieu à des ruptures d'approvisionnement.
- Fournisseurs multiples à différents niveaux de sophistication.

- Absence de source de vérité unique en raison de systèmes nombreux et disparates présentant des connexions point à point.
- Collaboration des activités entre les fournisseurs, les fabricants d'étiquettes privés, les transporteurs de fret, les groupeurs, les transporteurs, les commissionnaires en douanes, etc.

Sterling Supply Chain Visibility apporte aux utilisateurs les avantages suivants :

- Flux de travail basé sur les alertes, qui réduit le temps et les efforts à consacrer à la mise en oeuvre.
- Vue complète du cycle de vie des bons de commande et des bons de commande client
- Visibilité des performances des fournisseurs grâce au module facultatif IBM Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal



---

## Chapitre 2. Description de la fonction

---

### Fonctions spécifiques d'administrateur dans Sterling Supply Chain Visibility

Les administrateurs peuvent utiliser le service d'application Sterling Supply Chain Visibility afin d'effectuer les tâches suivantes.

Lorsqu'ils utilisent Sterling Supply Chain Visibility, les administrateurs peuvent réaliser les tâches suivantes :

- Conditions préalables à l'utilisation de l'application
- Configuration de flux de commandes personnalisés
- Configuration d'un calendrier d'entreprise
- Activation et configuration des alertes et des événements
- Gestion des abonnements d'alerte
- Affichage des informations récapitulatives d'interface
- Affichage des erreurs détaillées d'interface
- Importation du stock
- Jalons de planification d'expédition
- Recherche d'expéditions basée sur des zones définies par l'utilisateur
- Configuration de Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal
- Rôle SRO (Supplier Relations Officer)
- Enregistrement d'événements manuels
- Calcul amélioré de l'imputation des frais Vendor Compliance
- Alerte de commande client annulée
- Synchronisation des détails fournisseur entre Sterling Supply Chain Visibility et Sterling Supplier Portal

#### Conditions préalables à l'utilisation de l'application

Pour utiliser Sterling Supply Chain Visibility, vous devez au préalable configurer plusieurs ID EDI. Les ID EDI vous permettent de définir l'organisation à partir de laquelle les données pour Sterling Supply Chain Visibility sont reçues.

De plus, Sterling Supply Chain Visibility permet également aux administrateurs de créer les détails des fournisseurs, des acheteurs et des transporteurs à partir des écrans respectifs.

#### Configuration de flux de commandes personnalisés

Si vous avez besoin de définir votre propre flux dans lequel la commande va être exécutée, vous pouvez créer des flux de commandes personnalisés dans Sterling Supply Chain Visibility. Dans cette application, vous pouvez définir la séquence dans laquelle le flux de commandes doit être effectué.

## **Configuration d'un calendrier d'entreprise**

Sterling Supply Chain Visibility permet aux administrateurs de configurer un calendrier d'entreprise dans lequel les jours chômés sont indiqués, comme les congés et les événements spéciaux.

Les alertes basées sur la date ne seront déclenchées que pour les jours ouvrables définis dans ce calendrier.

## **Activation et configuration des alertes et des événements**

Une alerte ou un événement est un message envoyé à un utilisateur au sujet d'une transaction susceptible de nécessiter une intervention ou une révision manuelle. Les alertes sont déclenchées lorsqu'une condition prédéfinie particulière est remplie.

Sterling Supply Chain Visibility permet aux administrateurs de créer, de configurer et d'activer des événements personnalisés, ou bien de configurer ou d'activer divers événements construits en usine de l'application. Une fois activés, les événements sont déclenchés et le message correspondant s'affiche pour les utilisateurs.

## **Gestion des abonnements d'alerte**

Sterling Supply Chain Visibility permet aux administrateurs de gérer les abonnements d'alerte des utilisateurs. Les administrateurs peuvent attribuer des alertes à un département et à un utilisateur.

Vous pouvez vous abonner à un département ou à une file d'attente. Ainsi, lorsqu'une transaction est réalisée dans le département ou la file d'attente, l'alerte correspondante est déclenchée et le message correspondant s'affiche.

Lorsque vous vous connectez à Sterling Supply Chain Visibility, vous pouvez afficher les alertes auxquelles vous êtes abonné dans le tableau de bord.

## **Affichage des informations récapitulatives d'interface**

L'état récapitulatif d'interface fournit un résumé des informations sur les documents traités dans une plage de temps spécifique, classées par dates. Les informations récapitulatives d'interface sont présentées sous forme de tableau et de graphique.

Ce récapitulatif contient une liste des documents ayant été traités dans la plage de temps indiquée, les dates de traitement des documents, le nombre de documents traités avec succès, ceux dont le traitement a échoué ainsi que le pourcentage de documents dont le traitement a échoué.

## **Affichage des erreurs détaillées d'interface**

L'état récapitulatif des erreurs fournit la liste de toutes les erreurs qui sont survenues pour un document traité à une date donnée.

Ce rapport indique les codes d'erreur, de brèves descriptions et des explications concernant chacune des erreurs qui se sont produites pendant le traitement du document. Il indique également le nombre de documents dont le traitement a échoué en raison de l'erreur détectée.

## Importation du stock

La fonction de visibilité du stock Sterling Supply Chain Visibility vous permet d'importer et d'afficher une image du stock. Les administrateurs Sterling Supply Chain Visibility (les acheteurs) peuvent importer le stock en envoyant les informations sur leur stock au format XML via IBM Sterling B2B Collaboration Network dans Sterling Supply Chain Visibility.

Les fournisseurs des organisations qui sont des acheteurs dans Sterling Supply Chain Visibility peuvent également télécharger leur stock soit via IBM Sterling Supplier Portal, soit en envoyant un document XML à Sterling B2B Collaboration Network. Sterling Supply Chain Visibility permet aux acheteurs de rechercher des informations détaillées dans le stock importé par ID d'article.

## Jalons de planification d'expédition

Sterling Supply Chain Visibility permet à un utilisateur de créer des expéditions planifiées ainsi que des jalons relatifs à celles-ci.

Deux nouveaux jalons, Planifié et Routage planifié, ont été ajoutés au type de flux des commandes par défaut afin de permettre à un utilisateur d'afficher les activités de planification des expéditions.

Le jalon Planifié indique à quel moment un fournisseur demande les informations de routage via Sterling Supplier Portal. Le jalon Routage planifié indique à quel moment IBM Sterling Transportation Management System répond au fournisseur avec ses informations de routage de la charge.

L'utilisateur ne sera pas habilité à déclencher des alertes sur les jalons Planifié et Routage planifié.

## Recherche d'expéditions basée sur des zones définies par l'utilisateur

Sterling Supply Chain Visibility vous permet d'utiliser les zones définies par l'utilisateur au niveau de l'en-tête d'une commande pour rechercher les expéditions contenant les commandes correspondantes.

Une nouvelle option, Inclure dans expédition, est ajoutée dans le panneau "Zones utilisateur pour la commande" dans l'écran Gérer les zones définies par l'utilisateur en entrée ou l'écran Gérer les zones définies par l'utilisateur en sortie. Si cette option est sélectionnée, la zone définie par l'utilisateur s'affichera également dans les écrans Rechercher une expédition, Liste des expéditions ou Détails de l'expédition en fonction de leur affichage correspondant indiqué sur la commande.

Par ailleurs, un utilisateur acheteur et un utilisateur vendeur peuvent désormais rechercher des expéditions en fonction du dernier jalon qui survient entre deux jalons, et d'une plage de date et d'heure d'expédition.

Une nouvelle option **Obtention du dernier jalon entre <liste déroulante des noms de jalons> et <liste déroulante des noms de jalons>** a été ajoutée. Vous pouvez la choisir afin d'afficher l'expédition dont le dernier jalon est compris entre deux jalons spécifiques.

Vous pouvez également rechercher les expéditions d'après leur date de livraison en saisissant les plages de date et d'heure appropriées dans l'écran Rechercher une expédition.

## **Configuration de Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal**

Sterling Supply Chain Visibility fournit le module facultatif Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal, qui permet aux administrateurs acheteurs de définir des règles de conformité et de les appliquer aux fournisseurs. Par exemple, il est possible de configurer la date ou la quantité de l'expédition avec des règles de conformité établies par rapport aux dernières expéditions ou aux quantités expédiées incorrectes. Lorsque les tolérances des règles de conformité sont dépassées, la condition est détectée et l'acheteur tout comme le fournisseur sont notifiés.

Un administrateur acheteur peut notamment configurer des tolérances de conformité, définir des pénalités financières pour violation des règles de conformité (appelées imputations des frais), afficher ou modifier des codes raison d'imputation des frais, contrôler l'exportation des détails d'imputation des frais et bien d'autres critères encore.

Lorsqu'un événement d'absence de conformité se produit, Sterling Supply Chain Visibility déclenche un processus qui amène une résolution dans une période de temps prédéfinie, appelée période de médiation ou période de contestation. Au cours de cette période de médiation, les acheteurs peuvent modifier ou annuler les imputations des frais si les fournisseurs constatent une disparité, comme l'obtention d'un accord à l'amiable par exemple.

Les acheteurs peuvent afficher le récapitulatif mensuel des imputations des frais pour l'ensemble des fournisseurs, un groupe de fournisseurs ou des fournisseurs individuels seulement.

**Remarque :** La mise en oeuvre standard du module facultatif Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal nécessite un abonnement à Sterling Supply Chain Visibility et à Sterling Supplier Portal. Par ailleurs, l'abonnement au module facultatif Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal doit être souscrit séparément car il ne fait pas partie du service de base Sterling Supply Chain Visibility.

### **Rôle SRO (Supplier Relations Officer)**

Sterling Supply Chain Visibility fournit un nouveau rôle d'utilisateur restreint, appelé rôle SRO (Supplier Relations Officer), pour la gestion des activités de conformité des fournisseurs. L'administrateur acheteur peut déléguer certaines tâches administratives, telles les configurations de divers paramètres d'imputation des frais et d'événements personnalisés du module facultatif Sterling Vendor Compliance for Supply Chain Visibility and Supplier Portal, au rôle SRO.

Le rôle SRO est un rôle d'utilisateur restreint car toutes les fonctions de l'administrateur ne sont pas disponibles. En revanche, toutes les fonctions du rôle SRO sont disponibles pour l'administrateur acheteur. Le rôle SRO peut créer et gérer des événements, et configurer le délai de grâce, la période de médiation et les codes raison d'imputation des frais.



## Enregistrement d'événements manuels

Un administrateur acheteur ou un rôle SRO peut créer un événement d'absence de conformité manuel, qui peut ensuite servir à saisir les détails d'éléments prérequis et à générer une imputation des frais.

Cet événement est similaire à l'événement d'absence de conformité créé par un fichier XML généré par un système externe sauf que, dans ce cas, les informations d'absence de conformité sont saisies manuellement par l'administrateur acheteur ou le rôle SRO. Cet événement est généralement dû à des situations, comme un étiquetage incorrect, qui peuvent uniquement être détectées manuellement à l'emplacement physique de l'acheteur.

Vous pouvez enregistrer les différences par rapport à un événement donné, en fournissant des références préconfigurées telles qu'un numéro de bon de commande, un numéro d'expédition, un numéro de facture, etc. La référence que vous saisissez doit concorder avec la configuration d'événement correspondante. Par exemple, si l'événement est configuré pour générer une imputation des frais à un taux fixe par commande, seul un numéro de bon de commande sera accepté comme référence.

## Calcul amélioré de l'imputation des frais Vendor Compliance

Sterling Supply Chain Visibility offre au rôle SRO la possibilité d'ajouter des frais d'administrateur facultatifs au montant d'imputation des frais et d'indiquer un montant minimum d'imputation des frais. Le montant minimum d'imputation des frais indiqué est comparé à la somme générée du montant d'imputation des frais et des frais d'administrateur facultatifs afin de calculer le montant final d'imputation des frais.

Par exemple, si la valeur de la somme du montant d'imputation des frais et des frais d'administrateur facultatifs généré est inférieure à la valeur du montant minimum d'imputation des frais, ce dernier est considéré comme le montant final d'imputation des frais.

### Remarque :

- Lorsque vous calculez le montant d'imputation des frais, les frais d'administration, si spécifiés, sont ajoutés au montant d'imputation des frais généré et cette somme est comparée au montant d'imputation des frais minimal pour finaliser le montant d'imputation des frais.
- La valeur par défaut du montant minimum d'imputation des frais et des frais d'administrateur est zéro.
- Le montant minimum d'imputation des frais et les frais d'administrateur, s'ils sont indiqués et appliqués au montant d'imputation des frais généré, ne sont pas indiqués dans le montant final d'imputation des frais dans le panneau "Montant de l'imputation des frais" de l'écran Détails de l'imputation des frais.

## Alerte de commande client annulée

Lorsqu'un acheteur annule une commande après l'envoi de celle-ci, il peut arriver que le fournisseur ne détecte pas l'annulation. Sterling Supply Chain Visibility propose à l'administrateur fournisseur un événement configuré manuellement qui permet de détecter l'annulation d'une commande.

Grâce à l'option de configuration fournie, l'administrateur fournisseur peut créer un événement configuré manuellement qui va déclencher une alerte lorsqu'un ordre de changement sera reçu de l'acheteur pour annuler l'intégralité d'une commande. A noter que l'alerte ne sera pas déclenchée en cas d'annulation partielle de la commande.

## **Synchronisation des détails fournisseur entre Sterling Supply Chain Visibility et Sterling Supplier Portal**

Si vous êtes abonné à Sterling Supplier Portal en plus de Sterling Supply Chain Visibility, les ID EDI affichés dans le panneau ID EDI supplémentaires du fournisseur dans Sterling Supply Chain Visibility sont actualisés lorsque les détails du fournisseur correspondants sont mis à jour dans Sterling Supplier Portal.

En fonction de la configuration de la synchronisation de la communauté du fournisseur dans Sterling Supplier Portal, les détails du fournisseur sont publiés dans Sterling Supply Chain Visibility. Cette opération garantit que les détails d'un fournisseur spécifique dans Sterling Supplier Portal seront synchronisés avec les détails du fournisseur correspondant dans Sterling Supply Chain Visibility.

## **Fonctions utilisateur dans Sterling Supply Chain Visibility**

Sterling Supply Chain Visibility fournit de nombreuses fonctionnalités et solutions.

Les solutions proposées dans Sterling Supply Chain Visibility pour les utilisateurs sont les suivantes :

- Référence au tableau de bord
- Affichage des Bons de commande, Expéditions, Factures, Charges, Détails du paiement et Alertes pour les acheteurs
- Affichage des Bons de commande client, Expéditions, Factures et Détails du paiement pour les vendeurs
- Gestion des alertes et des événements
- Réalisation de contrôles de performance des fournisseurs et du service client
- Affichage du stock
- Affichage et modification des détails d'imputation des frais

Les fonctionnalités utilisateurs fournies par Sterling Supply Chain Visibility incluent les sections suivantes :

### **Référence au tableau de bord**

Sterling Supply Chain Visibility permet aux acheteurs et aux vendeurs d'afficher les alertes et informations sur les unités de mesure appropriées dans un écran de type "tableau de bord". Le tableau de bord apparaît automatiquement lorsqu'un utilisateur se connecte à l'application.

Vous pouvez le configurer afin d'afficher les détails que vous consultez le plus souvent. Il est possible de descendre jusqu'aux détails d'une alerte donnée ou de parties spécifiques d'un graphique ou d'une transaction.

## **Affichage des Bons de commande, Expéditions, Factures, Charges, Détails du paiement et Alertes pour les acheteurs**

Sterling Supply Chain Visibility vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création de bons de commande à partir des documents reçus pour traitement.
- Recherche de commandes, d'expéditions et de factures.
- Affichage des détails de charge et de paiement.
- Ajout et suppression de commandes dans la liste de surveillance.
- Affichage d'informations sur les éventuelles discordances entre les prix indiqués dans le bon de commande de l'acheteur et l'engagement du fournisseur correspondant. En cas d'écart, une icône en forme de **Chevron** apparaît en regard du prix engagé.
- Affichage d'informations sur les éventuelles discordances entre l'unité de mesure et celle du fournisseur correspondant dans le bon de commande, la facture et l'expédition. En cas d'écart, une icône en forme de **Chevron** apparaît en regard de l'unité de mesure du fournisseur correspondant dans le bon de commande, la facture et l'expédition.
- Recherche d'expéditions ayant atteint un jalon particulier mais n'ayant pas atteint un autre jalon spécifique

## **Affichage des Bons de commande client, Expéditions, Factures et Détails du paiement pour les vendeurs**

Sterling Supply Chain Visibility vous permet d'effectuer les opérations suivantes :

- Création de bons de commande client à partir des documents reçus d'un fournisseur pour traitement.
- Recherche de commandes, d'expéditions et de factures.
- Affichage des détails de paiement.
- Ajout et suppression de commandes client dans la liste de surveillance.
- Affichage d'informations sur les éventuelles discordances entre les prix indiqués dans le bon de commande client et l'engagement du fournisseur correspondant. En cas d'écart, une icône en forme de **Chevron** apparaît en regard du prix engagé.
- Affichage d'informations sur les éventuelles discordances entre l'unité de mesure et celle du fournisseur correspondant dans le bon de commande, la facture et l'expédition. En cas d'écart, une icône en forme de **Chevron** apparaît en regard de l'unité de mesure du fournisseur correspondant dans le bon de commande, la facture et l'expédition.
- Recherche d'expéditions ayant atteint un jalon particulier mais n'ayant pas atteint un autre jalon spécifique

## **Gestion des alertes et des événements**

Sterling Supply Chain Visibility génère des alertes et des événements lorsque certaines conditions sont remplies.

Exemple :

- Si un fournisseur rejette une commande passée par un acheteur, l'alerte "BC rejeté par le fournisseur" est déclenchée pour l'acheteur.

- Si un fournisseur n'envoie pas l'accusé de réception fonctionnel d'un bon de commande dans le laps de temps défini par le fournisseur pour un acheteur, l'alerte "Accusé de réception fonctionnel pour le BC client non envoyé" est déclenchée pour le fournisseur.

Les utilisateurs acheteur et vendeur peuvent rechercher des alertes, afficher des détails d'alerte, s'attribuer des alertes et les résoudre. Cette fonction présente l'avantage de supprimer les goulots d'étranglement et de simplifier la chaîne d'approvisionnement. Les utilisateurs peuvent également rechercher les alertes correspondant à des critères de filtrage particuliers et exporter la liste des alertes recherchées au format CSV. D'autre part, les administrateurs acheteur et vendeur peuvent également définir des événements nouveaux ou personnalisés afin d'accéder à des fonctions complémentaires non proposées dans les événements conditionnés en usine.

## **Réalisation de contrôles de performance des fournisseurs et du service client**

Les acheteurs ont besoin de définir, d'analyser et de contrôler l'efficacité des fournisseurs. L'identification de fournisseurs hautement performants, la gestion proactive des performances des fournisseurs destinée à veiller au respect des normes requises ainsi que la prise en compte des performances des fournisseurs dans les décisions de sourcing et d'approvisionnement peuvent aboutir à une baisse du coût total, une amélioration des performances métier et un renforcement des relations avec les fournisseurs. Sterling Supply Chain Visibility permet aux acheteurs d'afficher les indicateurs-clés de performance et les rapports concernant un fournisseur ou un groupe de fournisseurs, d'évaluer leurs performances et de sélectionner le fournisseur le plus qualifié par rapport aux besoins de l'entreprise.

De même, les fournisseurs ont également besoin de contrôler leurs performances afin d'identifier les zones d'amélioration et de déterminer les changements fonctionnels à mettre en place pour améliorer les résultats. Sterling Supply Chain Visibility permet aux fournisseurs de générer des indicateurs-clés de performance et des rapports permettant d'analyser et de comparer leurs performances vis-à-vis de chaque acheteur. Les indicateurs-clés de performance apportent des solutions d'aide à la prise de décisions stratégiques.

## **Affichage du stock**

La fonction de visibilité du stock Sterling Supply Chain Visibility vous permet d'afficher une image du stock. Ces informations peuvent concerner le stock de votre fournisseur, ou le stock dont vous disposez actuellement, en tant qu'acheteur. Sterling Supply Chain Visibility permet de rechercher des détails dans le stock par ID d'article.

## **Affichage et modification des détails d'imputation des frais**

Un utilisateur acheteur a la possibilité de rechercher les détails d'imputation des frais pour un fournisseur. Les acheteurs peuvent également modifier ou annuler des imputations des frais si des fournisseurs constatent une disparité, telle que l'obtention d'un accord à l'amiable avant la finalisation de l'imputation des frais.

Les acheteurs peuvent afficher le récapitulatif mensuel des imputations des frais pour l'ensemble des fournisseurs, un groupe de fournisseurs ou des fournisseurs individuels seulement.

---

## Chapitre 3. Règles de l'offre de niveau de service

Les niveaux de service sont définis selon deux catégories : les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Définitions

Pour qu'un niveau de service soit inclus, il doit répondre aux critères en termes de mesurabilité, de suivi, de surveillance et de défense, comme indiqué par le groupe B2B Services PLM and Cloud Services Operations.

### Objectifs du niveau de service

Niveaux de service qui sont définis en tant que partie du plan de prise en charge complet des services B2B IBM et qui régissent les processus, les niveaux de prise en charge et de service qu'IBM s'efforce de garantir à ses clients.

### Métriques seuils

Mesures spécifiques, par niveau de service, qui définissent les niveaux de performance auxquels IBM s'engage selon les objectifs du niveau de service et les accords sur les niveaux de service.

### Formule métrique

Equation de calcul spécifique permettant de mesurer de manière effective la métrique seuil.

### Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Cette section contient les définitions des niveaux de service pour la durée d'exploitation.

Tableau 1. Métrique et catégories des objectifs du niveau de service

Métrique	Catégorie métrique	Définition	Métrique seuil	Formule métrique
Disponibilité de production	Durée d'exploitation	<p>La durée d'exploitation représente la période durant laquelle le traitement du système de production pour le service est disponible pour tous les utilisateurs du service pour lequel ils disposent des droits appropriés.</p> <p>La durée d'exploitation n'inclut pas la période de temps durant laquelle le service est indisponible pour les raisons suivantes : temps d'indisponibilité planifié, force majeure, problèmes liés aux applications, à l'équipement ou aux données du client ou d'un tiers, actions ou omissions émanant du client ou d'un tiers, échec d'adhésion aux configurations système requises et aux plateformes prises en charge, interruptions ou arrêts liés à d'autres services exécutés au nom du client basé sur un descriptif de service</p>	Durée d'exploitation = % d'objectifs atteints	Minutes de disponibilité du service pendant le mois / Minutes pendant le mois moins la durée d'exploitation

### Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Tableau 2. Exigence en termes d'objectifs du niveau de service pour la durée d'exploitation

Catégorie métrique	Métrique seuil de l'objectif du niveau de service
Durée d'exploitation	En moy. 99,9 % par mois

---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM.

IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous donne aucun droit de licence sur ces brevets ou demandes de brevet. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

*IBM Director of Licensing*

*IBM Corporation*

*North Castle Drive*

*Armonk, NY 10504-1785*

*U.S.A.*

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

*Intellectual Property Licensing*

*Legal and Intellectual Property Law*

*IBM Japan Ltd.*

*19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku*

*Tokyo 103-8510, Japan*

**Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun pays dans lequel il serait contraire aux lois locales : LE PRÉSENT DOCUMENT EST LIVRÉ "EN L'ÉTAT" SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DÉCLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITÉ RELATIVE À CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DÉFAUT D'APTITUDE À L'EXÉCUTION D'UN TRAVAIL DONNÉ. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.**

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies.

Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

*IBM Corporation*

*J46A/G4*

*555 Bailey Avenue*

*San Jose, CA 95141-1003*

*U.S.A.*

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le logiciel sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence disponibles s'y rapportant sont fournis par IBM conformément aux dispositions de l'ICA, des Conditions internationales d'utilisation des logiciels IBM ou de tout autre accord équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis, et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits. Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins



illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Le présent logiciel contient des exemples de programmes d'application en langage source destinés à illustrer les techniques de programmation sur différentes plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les programmes exemples sont fournis "en l'état", sans garantie d'aucune sorte. IBM ne sera en aucun cas responsable des dommages liés à l'utilisation de ces programmes exemples.

Toute copie totale ou partielle de ces programmes exemples et des oeuvres qui en sont dérivées doit comprendre une notice de copyright, libellée comme suit :

© IBM 2013. Des segments de code sont dérivés des Programmes exemples d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. 2013.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent appartenir à IBM ou à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml>.

Adobe, le logo Adobe, PostScript et le logo PostScript sont des marques d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Microsoft, Windows, Windows NT et le logo Windows sont des marques de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans certains autres pays.

Connect Control Center, Connect:Direct, Connect:Enterprise, Gentran, Gentran:Basic, Gentran:Control, Gentran:Director, Gentran:Plus, Gentran:Realtime, Gentran:Server, Gentran:Viewpoint, Sterling Commerce, Sterling Information Broker et Sterling Integrator sont des marques de Sterling Commerce, Inc., une filiale d'IBM Company.

Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.



---

# Index

## A

abonnements d'alerte utilisateur 6  
affichage  
    erreurs détaillées d'interface 6  
    imputation des frais 12  
    informations récapitulatives  
    d'interface 6

## C

conditions préalables à l'utilisation de  
    l'application 5  
configuration  
    alertes 6  
    calendrier d'entreprise 6  
    Vendor Compliance 8

## F

flux de commandes personnalisés 5

## G

gestion des alertes et des événements 11

## I

importation du stock 7  
indicateurs-clés de performance 12

## J

jalons d'expédition  
    Planifié 7

## T

tableau de bord 10

## Z

zones définies par l'utilisateur 7







Imprimé en France