

# L'avenir passe par Internet

**Dell est le premier à avoir compris l'intérêt de la production sur mesure. Depuis le début des années '80, ce fabricant de PC ne jure que par la personnalisation des ordinateurs et par la gestion just in time de ses stocks.**

Depuis, d'autres lui ont emboîté le pas en y ajoutant la touche Internet. L'Internet permet de personnaliser à l'infini produits et services offerts au client. Dans le domaine des ser-

## Les avantages

Impossible il y a quelques années, la personnalisation de la production devient une base indispensable au développement de toute relation commerciale. Le client ne veut plus seulement un produit de bonne qualité. Il le veut tout de suite, à bon marché et strictement adapté à l'utilisation qu'il va en faire. La production en ligne devient par la force des choses la condition sine qua non de la survie d'une entreprise. Le facteur de différenciation n'est pas le seul avantage de la production en ligne. Celle-ci permet au client d'obtenir un produit qui corresponde totalement à ses attentes. Le nombre de plaintes s'en ressent fortement. La production en ligne permet aussi au fournisseur d'éliminer le stock dormant. En fonctionnant au gré des demandes du client, le fournisseur doit gérer ses propres approvisionnements en fonction des fluctuations de la demande... Il ne se fait livrer ses matières premières qu'au moment de la commande du client. A la clef: moins d'argent immobilisé, disparition du bâtiment de stockage, primes d'assurance allégées...

## Plus de rigueur et de souplesse

Techniquement, l'opération est moins évidente à mettre en place. Par définition, il est plus simple de fonctionner avec des équipes qui exécutent toujours le même travail. «C'est à mon sens une simple question d'organisation», réplique François Bersez, jeune patron de la société namuroise 4 dimension. «D'emblée, nous avons décidé de sous-traiter toute la production textile en passant un accord avec un groupe français. La fabrication des t-shirts, des polos, des survêtements... se fait au Portugal. Les vêtements nous reviennent ensuite et notre petite équipe de production les personnalise en y ajoutant ce qu'il faut pour que le client y trouve son compte», ajoute le directeur financier. Pour l'activité Business-to-Business de l'entreprise, la personnalisation est plus relative dans la mesure où 4 dimension travaille sur des séries plus importantes. «Quand une firme nous demande d'imprimer un millier de polos, il s'agit de 1.000 exemplaires du même polo avec, le cas échéant, la repro-

duction des mêmes caractéristiques.» Ceci dit, François Bersez ne désespère pas de sa présence sur Internet pour pousser plus loin le service au client. Au début de l'année prochaine, sa société devrait pouvoir proposer au client d'intervenir directement dans le processus de production. «Après lui avoir délivré un ID, nous lui



**François Bersez (4 dimension):**

« Dans les marchés où la concurrence se fait plus rude, il devient vital qu'une entreprise se différencie pour continuer à séduire le client. »

vices, la technique du tracking permet aux clients d'United Parcel Services de suivre à la trace le colis qu'ils ont fait envoyer de l'autre côté de la planète. Les acteurs de l'ancienne économie s'y mettent. Chaque client de General Motors pourra bientôt sélectionner les options souhaitées pour son véhicule avant même qu'il ne soit mis en production. D'ici 2010, ce phénomène pourrait concerner 21% des ventes de voitures contre seulement 5% aujourd'hui.

## Management Production

### Une usine sur votre écran



Sur <http://www.4dimension.be> sélectionnez le type de vêtement, sa taille, sa couleur...; visualisez directement l'effet de l'incrustation d'une image ou d'une photo extraite de votre propre banque d'images ou de celle de 4 dimension...

Sur <http://www.kickers.be>, façonnez



vos Kickers en fonction de vos goûts (couleurs, type et couleur de semelle) et faites vous livrer à domicile dans les 15 jours!

Sur <http://www.airliquide.com>, commandez une ligne un des 3.000 produits répertoriés, suivez l'état des vos



commandes, vérifiez vos factures, commandez des gaz spéciaux...

proposerons de consulter l'historique de ses commandes. Il pourra alors recommander 500 des t-shirts dont il avait déjà passé commande un an auparavant.» Simple comme bonjour, mais il fallait y penser.

**Jacques Lutchenko**