



CANDIDAT

FORUM DES ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2013

DOSSIER 8

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	OTIS EPC
Secteur d'activité	Distribution de pièces détachées d'ascenseurs et d'escalators
Chiffre d'affaires annuel	52 millions d'€
Effectif	46 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Acteos S.A.
Nom du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2010	
1. Problématique	Pilotage en temps réel des processus du service magasin et motivation des équipes opérationnelles pour atteindre l'excellence du service aux clients.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	ACTEOS WMS (Logidrive) interfacé avec Business Intelligence (BI) déployée dans tous les processus magasin et pilotée par les opérateurs
3. Objectif	<p>Managérial :</p> <p>Descendre le pilotage de l'activité au niveau des opérateurs</p> <p>Amélioration continue :</p> <p>Améliorer la qualité du service rendu aux clients Affichage quotidien des indicateurs clés (taux de service, etc.)</p> <p>Agilité de notre supply chain :</p> <p>Répondre à de nouveaux besoins opérationnels Proposer de nouveaux services en lien avec les attentes clients</p>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Business Objects (XI R2) a été utilisé suite et grâce au déploiement de Acteos WMS (Logidrive) pour mettre à disposition de tous les opérateurs des rapports leur permettant de contrôler et piloter leurs processus.</p> <p>Le principe est que chaque opérateur, plusieurs fois par jour, consulte son rapport Business Objects lui donnant un retour sur son activité (réception, stockage, préparation, préparation export, expédition).</p> <p>Chaque rapport indique le niveau attendu et les actions correctives à mener.</p> <p>Les rapports s'intéressent en premier lieu à détecter les aléas du processus : - réceptions commencées et non terminées, - stockage en cours, - avancement des préparations, - état de la palettisation, - confirmation du chargement, - consolidation de</p>

	<p><i>la préparation export.</i></p> <p>Des rapports sont aussi utilisés pour détecter des anomalies de paramétrage : - à l'optimisation de la cartographie, - au paramétrage du WMS (fiche produit, méthodes de stockage, etc.)</p> <p>L'outil pilote également des processus à forte valeur ajoutée : - préparation export (regroupement, éclatement des commandes par origine des produits, édition de documents pour les douanes), - Interface automatique du prestataire logistique de stockage extérieur (envoi des besoins par mail auto, bordereau transporteur, réception déportée)</p> <p>Enfin, d'autres rapports permettent l'établissement des tableaux de bord : - affichage quotidien des indicateurs (taux de service, réclamations clients, écarts d'Inventaire...)</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Au départ limité au pilotage du service magasin, la BI a été étendue du WMS à notre ERP afin d'être proposée à tous les services : clients, technique, approvisionnement, achat, contrôle de gestion, direction.
6. Date de mise en œuvre	Déploiement Août 2010
7. Durée de la mise en place	6 mois
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Tout le site, 46 personnes
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Identification du besoin et de tous les « aléas » à couvrir
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p>Qualitatifs : Forte valorisation des opérateurs : nouveaux outils et responsabilisation à la contribution du taux de service</p> <p>Quantitatifs : Taux de service magasin : pratiquement divisé par 5 (passage de 97% à 99,4%), diminution de 50% de réclamations clients sur le process préparation de commande</p> <p>Managérial : Motivation des équipes et fierté du résultat</p>
11. R.O.I. estimé	2,4 % de taux de service gagné (licences BO déjà possédées)
12. Perspectives d'évolution	Capacité d'absorption d'une augmentation de la charge, inventaire tournant.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Le pilotage de l'activité magasin a été descendu au niveau opérateur : la contribution à la satisfaction de nos clients est concrète et mesurable par chacun, et ce en temps réel.</p> <p>La BI a aussi permis de rendre agile notre supply chain en couvrant de nouvelles fonctionnalités sans développements supplémentaires.</p>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	L'impact sur le taux de service magasin a été immédiat dès lors que la BI a été mise en place et la conduite du changement menée auprès des collaborateurs.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Oui, diminution sensible des éditions papier