

<b>SOCIETE UTILISATRICE</b>	
Nom de la société :	SFR (Société Française de radiotéléphonie)
Secteur d'activité	Opérateur de télécommunications
Chiffre d'affaires annuel	11 288 millions d'euros à fin 2012
Effectif	7269 à fin septembre 2013
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
<b>SOCIETE PARTENAIRE</b>	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	NORBERT DENTRESSANGLE
Nom du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
<b>PROJET réalisé en 2013</b>	
1. Problématique	<p>§ L'arrivée du quatrième opérateur low cost dans la téléphonie Mobile a contraint SFR à engager un vaste plan d'économie intégrant l'ensemble de ses partenaires.</p> <p>§ La réflexion s'est donc portée sur l'amélioration de l'ensemble de la Supply Chain pour faire plus simple, plus efficace et sans perdre de vue la satisfaction client.</p> <p>§ Une des améliorations a été l'optimisation du flux BtoC. Maintien de la qualité, adaptation des opérateurs au changement, ergonomie et développement durable étaient à considérer.</p>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p><u>Une chaîne de préparation de commande BtoC automatisée :</u></p> <p>§ Formeuse de barquette automatique</p> <p>§ <b>Pick and Pack des produits sérialisés avec 2 robots 6 axes</b></p> <p>§ Impression dépose automatique du BL</p> <p>§ Ajustement en hauteur puis fermeture automatique des colis</p> <p>§ Poste de préparation complémentaire ergonomique en pick to light manuel pour compléter des commandes ayant des produits « non standards »</p> <p>§ Interface temps réel du WMS avec le système de pilotage de la chaîne, le WCS</p>
3. Objectif	<b>Réduction forte du coût de la préparation de commande</b> (main d'œuvre et emballages) et garantir une prestation de service optimale
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Le WMS envoie les commandes au WCS de la chaîne de préparation</p> <p>Le WMS organise les missions de réapprovisionnement en produits de la chaîne</p> <p>La barquetteuse produit des cartons (« barquettes ») à la demande, chaque carton est marqué avec un code barre unique permettant l'affectation carton-commande</p> <p>Le robot n°1 prélève les kits sim parmi 12 disponibles (contrôle référence et acquisition du n°ICCID unique de la carte sim) et/ou un kit documentaire parmi 5 disponibles et les insère dans le carton.</p> <p>Le robot n°2 prélève le téléphone mobile, il le présente devant la caméra pour la lecture des codes barres en le faisant tourner (contrôle référence+acquisition n° de série) et l'insère dans le carton.</p> <p>Si besoin le carton est ensuite automatiquement dirigé vers le poste manuel pour complément (3% des colis seulement). Le complément (document peu fréquent ou téléphone hors gabarit) est réalisé sur un meuble ergonomique en pick to light. Ces colis sont réintroduits dans la chaîne.</p>

	<p>Ensuite le carton est lu sur la chaîne pour déclencher l'impression dépose du bon de livraison. Puis le carton entre dans la machine qui ajuste sa hauteur et ferme le carton par une coiffe collée. A la sortie, le colis est lu à nouveau pour déclencher l'impression collage de l'étiquette transport sur chaque colis. Les colis sont finalement triés automatiquement par transporteur (cette partie était existante et commune avec le flux box ADSL) pour être palettisé</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	<p>§ La totalité des préparations du flux BtoC mobile (à destination des particuliers-VPC) de SFR (plusieurs millions par an)</p>
6. Date de mise en œuvre	<p>Validation du projet le 8/04/2013 - Démarrage le 8/08/2013</p>
7. Durée de la mise en place	<p><b>4 mois</b> à date de validation (après 5 mois d'études)</p>
8. Nombre d'utilisateurs concernés	<p>§ Les employés du site (polyvalence)  § Tous les clients SFR livrés à domicile (plusieurs millions par an)  § Les transporteurs</p>
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<p><u>Difficulté rencontrée :</u>  § délai de mise en œuvre très court pour une solution sur mesure  <u>Solutions apportées :</u>  § implication très forte des opérationnels SFR/Norbert Dentressangle et de l'ingénierie Norbert Dentressangle  § un management du changement auprès des équipes Norbert Dentressangle sur la base d'investissement en communication et formation (approbation à l'unanimité par les IRP du site)</p>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p><b>Qualité 100%</b> -réduction des litiges-, productivité accrue, réduction des coûts</p>
11. R.O.I. estimé	<p>1 an</p>
12. Perspectives d'évolution	<p>§ Application à étudier sur le flux BOX ADSL pour SFR  § Autres activités de préparation de détail (E-commerce, ...) pour Norbert Dentressangle</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>§ Utilisation de <b>robots poly-articulés</b> (type automobile), à priori unique en préparation de commande multi-produits en France, touchant des produits sérialisés  § Acquisition des codes barre produits par une caméra permettant une lecture rapide des codes-barres répartis sur l'une des 6 faces des produits (positionnement et symbologie variés)  § Utilisation de barquetteuses et fermeuses de carton avec adaptation de la hauteur du carton et coiffe collée sécurisée assurant l'alimentation continue en support de préparation pour la chaîne automatisée</p>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>§ SFR a réalisé des économies très importantes sur le flux BtoC  § Implication en amont des équipes marketing SFR dans les problématiques Supply Chain (simplification)  § La qualité (déjà très bonne) a encore été améliorée.  § Norbert Dentressangle a conforté sa relation commerciale et de confiance avec SFR et a démontré sa capacité à innover et à accompagner ses clients</p>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	<p>§ Un format de carton réduit permettant une économie de 50% de matière  § Utilisation d'une colle sans solvant  § Réduction du nombre de palettes transportées  § Baisse de l'énergie consommée grâce à une chaîne de préparation optimisée  § Dimension sociale : durabilité de la relation SFR- Norbert Dentressangle = pérennité des emplois</p>