



ÉTUDE DE CAS :

Assurer une exécution rapide et efficace des commandes en recourant à l'innovation dans le centre de distribution



Grâce aux consignes intelligentes de Ricoh, Ricoh Europe Supply Chain Management et DHL Supply Chain ont amélioré leur analyse et leur contrôle des scanners portables, essentiels à leur activité. Cela leur a permis de réduire les taux de perte, d'améliorer les performances des appareils et de gagner du temps.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Établie à Bergen-Op-Zoom (Pays-Bas), Ricoh Europe Supply Chain Management (SCM) est responsable de l'importation, du stockage et de la fourniture des produits aux clients de toute la région EMEA. Ces dernières années, Ricoh Europe SCM a déployé de nombreuses technologies de pointe (notamment la robotisation et l'automatisation) pour améliorer l'efficacité de ses processus, réduire son impact sur l'environnement et réduire ses coûts.

Appartenant à Deutsche Post DHL Group, DHL Supply Chain est le plus important fournisseur logistique contractuel du monde. Présent dans 55 pays par le monde, DHL Supply Chain assure le transport, le stockage et la gestion logistique pour des entreprises de nombreux secteurs d'activités. Au cours des 20 années écoulées, Ricoh a collaboré avec DHL sur de nombreux projets de numérisation et d'innovation.



« Dans le cadre d'un effort visant à rationaliser et optimiser nos opérations dans l'EDC, nous avons décidé de repenser la gestion du stockage, de la distribution et du cycle de vie de nos scanners. Nous avons remarqué qu'une meilleure gouvernance et une meilleure gestion des actifs pouvaient contribuer à une exécution plus efficace des commandes de nos clients. »

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations, Ricoh Europe SCM

DÉFI

Le European Distribution Centre (EDC) de Bergen-Op-Zoom (Pays-Bas) est la plateforme centrale de Ricoh Europe SCM pour la logistique et l'exécution des commandes. Pour gérer les opérations sur site, l'entreprise travaille avec DHL Supply Chain, dont les contremaîtres, chefs d'équipe et techniciens de magasin traitent les marchandises entrantes et redirigent les livraisons aussi rapidement et efficacement que possible. L'EDC de Bergen-Op-Zoom occupe au total 50 000 mètres carrés et 300 personnes y travaillent.

Pour traiter un volume élevé de tâches de préparation de commandes et de gestion d'inventaire, les travailleurs de DHL utilisent des scanners portatifs connectés au Wi-Fi. Auparavant, chaque travailleur venait retirer son appareil, l'utilisait durant sa journée de travail puis le remettait dans un casier verrouillé la nuit.

Rapide et simple, cette méthode ne permettait cependant pas une gestion efficace des dispositifs. Ainsi, il était impossible de voir qui utilisait quel scanner, ni de détecter les scanners perdus ou endommagés. Il arrivait dès lors aux travailleurs de l'équipe suivante de prendre un scanner défectueux, ce qui leur faisait perdre un temps précieux. Quand un problème était signalé, le chef d'équipe créait une demande d'assistance par téléphone ou courriel.

Une fois réparés, les scanners étaient replacés dans les armoires, sans aucune méthode de détection des erreurs persistantes.

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations, Ricoh Europe SCM, explique : « Dans le cadre d'un effort visant à rationaliser et optimiser nos opérations dans l'EDC, nous avons décidé de repenser la gestion du stockage, de la distribution et du cycle de vie de nos scanners. Nous avons remarqué qu'une meilleure gouvernance et une meilleure gestion des actifs, combinées à une vue d'ensemble plus claire de l'utilisation des appareils, des enlèvements et des retours, des dommages et des exigences en termes de maintenance, pouvait contribuer à une exécution plus efficace des commandes de nos clients. »

SOLUTION

Pour déployer cette nouvelle approche, Ricoh Europe SCM a décidé de remplacer les casiers de rangement classiques par une solution numérique sécurisée plus moderne basée sur une procédure de check-in/check-out contrôlée. Après avoir évalué les solutions possibles, l'entreprise a décidé de déployer six consignes intelligentes Ricoh Smart Locker dotées d'un logiciel de gestion des biens intégré pour suivre les scanners lorsqu'ils sont utilisés et surveiller leur niveau de performances et de fiabilité.



Pour installer ces consignes intelligentes, Ricoh Europe SCM a mis en place une équipe de projet commune constituée de représentants de Ricoh Service Advantage, du helpdesk informatique Ricoh Europe SCM et de DHL Supply Chain. Au cours de la phase initiale, l'équipe a installé des connexions réseau et alimentations électriques supplémentaires dans l'EDC, puis monté et configuré les consignes intelligentes et leur logiciel. De son côté, DHL a créé des comptes d'utilisateurs pour ses salariés et organisé des séances de formation pour ces derniers. Après une phase de test réussie, les consignes intelligentes ont été mises en service au bout de quelques semaines à peine.

Pour emprunter un scanner, il suffit désormais aux travailleurs de DHL de présenter leur carte d'accès à la consigne connectée et de saisir le numéro d'une porte de casier. Quand ils ont fini leur quart, ils utilisent le lecteur de code-barres situé sur la consigne connectée pour identifier l'appareil et conformer son retour, et saisissent un statut pour enregistrer tout problème de performances, défaut ou dommage physique. Dès qu'un utilisateur rapporte un problème, le logiciel envoie automatiquement un message au système Ricoh Europe SCM ServiceNow pour créer une demande d'assistance auprès du helpdesk.

Le logiciel basé sur le nuage enregistre les enlèvements et retours de scanners et suit l'état de chacun d'entre eux. Les responsables



Les consignes intelligentes nous permettent d'identifier les appareils présentant de défauts récurrents et ceux qui ont été utilisés pendant des milliers d'heures - et sont donc plus susceptibles de tomber en panne. Nous pouvons utiliser ces informations pour prendre des décisions intelligentes en connaissance de cause pour remplacer les appareils au lieu de perdre du temps et de l'argent en réparations.

Pieter-Jelle van Dijk
Director Operations
Ricoh Europe SCM





En utilisant les consignes intelligentes de Ricoh pour gérer nos biens, nous avons trouvé une solution robuste et propre pour le stockage de nos scanners. Nous pouvons suivre et ranger en toute sécurité nos scanners, ce qui nous permet de gagner un temps précieux et d'améliorer notre efficacité opérationnelle.

Simon Hooglugt, General Manager, DHL Supply Chain



peuvent générer en temps réel des rapports concernant les habitudes d'utilisation, le nombre d'heures d'utilisation ou les pannes classiques (panne d'écran, poignée détachée, problème de connectivité, ...). Chaque fois qu'un scanner n'est pas ramené dans le délai imparti à la consigne intelligente de Ricoh, le logiciel alerte le responsable ou le chef d'équipe, qui peut alors prendre contact avec le salarié qui a retiré l'appareil.

AVANTAGES

Avec les consignes intelligentes, Ricoh Europe SCM et DHL ont considérablement amélioré leurs processus de rangement, distribution et gestion de leurs scanners. L'enlèvement et la restitution sécurisés signifient qu'ils ont désormais une analyse totale de l'emplacement et du statut de ces dispositifs essentiels et qu'ils peuvent suivre en temps réel leurs scanners au sein de l'EDC. Le suivi total montrant le dernier utilisateur d'un scanner manquant ou non restitué permet à Ricoh Europe SCM et DHL de réduire au minimum les taux de pertes et donc la nécessité d'acheter des dispositifs de remplacement.

Les données collectées via les consignes intelligentes permettent une gestion plus efficace du cycle de vie, explique Pieter-Jelle van Dijk : « Les consignes intelligentes nous permettent d'identifier les appareils présentant de défauts récurrents et ceux qui ont été utilisés pendant des milliers d'heures - et sont donc plus susceptibles de tomber en panne. Nous pouvons utiliser ces informations pour prendre des décisions intelligentes en connaissance de cause pour remplacer les appareils au lieu de perdre du temps et de l'argent en réparations. »

L'introduction des consignes a également encouragé des pratiques de travail responsables à l'EDC. Ricoh Europe SCM pense que ses travailleurs se montrent désormais plus proactifs quand il s'agit de signaler des pannes, puisqu'ils savent qu'il est désormais facile de remonter jusqu'au dernier utilisateur en cas de problème non notifié. À terme, l'entreprise est convaincue que l'amélioration des processus va réduire le travail de maintenance et offrir la garantie que les scanners fonctionnent mieux pendant plus longtemps.

Comme le système basé sur le cloud signale automatiquement

les scanners endommagés à ServiceNow, les chefs d'équipe et responsables chez DHL ne perdent plus de temps à contacter le helpdesk pour lui demander de l'aide. Au lieu de cela, ils ont plus de capacité pour se focaliser sur le travail à valeur ajoutée, comme la planification des ressources et l'encadrement des membres les plus jeunes de l'équipe.

Simon Hooglugt, General Manager, DHL Supply Chain sur le site EDC de Bergen-Op-Zoom conclut : « En utilisant les consignes intelligentes de Ricoh pour gérer nos biens, nous avons trouvé une solution robuste et propre pour le stockage de nos scanners. Nous pouvons suivre et ranger en toute sécurité nos scanners, ce qui nous permet de gagner un temps précieux et d'améliorer notre efficacité opérationnelle. »

À PROPOS DE RICOH

Ricoh dynamise les espaces de travail numériques en utilisant des technologies et des services innovants, permettant ainsi à chacun de travailler de façon plus agile.

Grâce à ses connaissances et ses capacités organisationnelles acquises depuis 85 ans, Ricoh est un fournisseur leader de solutions de gestion documentaire, de services informatiques, de services audiovisuels, d'impression industrielle et arts graphiques, d'appareils photo numériques et de systèmes industriels.

Le Groupe Ricoh, dont le siège se situe à Tokyo, a des activités importantes dans le monde entier et propose ses produits et services à ses clients dans environ 200 pays et régions. Pour l'exercice fiscal terminé en mars 2021, les ventes mondiales du groupe Ricoh se sont élevées à 1 682 milliards de yens (environ 15,1 milliards de dollars américains).

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.fr

Les données et chiffres présentés dans cette brochure se rapportent à des cas d'entreprises spécifiques. Les circonstances particulières peuvent entraîner des résultats différents. Tous les noms d'entreprises, de marques, de produits et de services sont la propriété et sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et/ou adaptation et/ou reproduction, en partie ou en intégralité, et/ou insertion dans d'autres travaux de la présente brochure, de son contenu et/ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.