

TETRA nage en eau claire

Le spécialiste allemand des aquariums Tetra a installé en 2008 l'outil informatique de mesure de la performance d'IDS Scheer afin de gagner en visibilité sur ses processus logistiques et de les améliorer.



Timm Haasler,
Responsable
du Service client
européen de Tetra

« Jusqu'en 2007, la mesure de notre performance logistique, notamment des taux de service, nous prenait beaucoup de temps, explique Timm Haasler, Responsable du Service client européen de Tetra. Elle manquait de flexibilité ; nos outils d'évaluation ne nous permettaient pas de chercher de façon fiable les causes de chaque problème. »

En pleine croissance, ce fabricant allemand de produits et nourriture pour poissons, d'équipement d'aquariums et de pièces d'eau pour jardins avait pourtant cherché à améliorer sa performance logistique. « Notre clientèle s'est étoffée avec le lancement en Europe à partir de

2007 de la marque 8in1 de produits pour chiens et animaux de compagnie », fait remarquer Thomas Sackschewsky, Directeur des opérations de Tetra. C'est le centre logistique du siège de l'entreprise à Melle, en Allemagne, qui dessert la clientèle en Europe (dont le grossiste allemand Metro), ainsi qu'au Moyen-Orient, en Afrique et en Extrême-Orient. En 2007, un système de Pick by Voice a été installé, mais les synergies induites ne pouvaient pas être mesurées. A quoi cela sert-il d'être plus performant si on ne peut pas le montrer ? D'autre part, améliorer la visibilité des processus logistiques est apparu d'autant plus prioritaire que les processus dans SAP R3, le système informatique européen de Tetra, manquaient de transparence et parfois d'harmonisation.

Mise en place d'indicateurs clés

Aussi l'entreprise a-t-elle fait appel à un compatriote, l'éditeur-conseil IDS Scheer, spécialiste de Business Process Management (BPM, management par les processus) et de SAP. Elle a lancé début 2007 un pilote d'Arise Process Performance Manager (PPM), outil de mesure et d'analyse des processus de l'entreprise de la plate-forme Arise, sur la base des données de 2006. Une cartographie de plusieurs processus, comme le traitement des commandes ou des retours, a été réalisée. Ils ont été testés, de même que la validité de 34 indicateurs clés, dont le taux de service au client et le taux de service de l'entrepôt. Ces tests ont permis de comparer les chiffres d'Arise PPM avec ceux fournis par le système informatique.

Les produits de Tetra sont bien connus des passionnés d'aquariophilie.

Tetra en bref

- ◆ Appartient au groupe américain de biens de consommation Spectrum Brands ;
- ◆ Siège à Melle, en Allemagne ;
- ◆ Filiales à Paris, Milan, Southampton (Royaume-Uni), Blacksburg (Etats-Unis), Tokyo (Japon) et Singapour ;
- ◆ 800 salariés dans le monde, dont 520 en Europe (440 en Allemagne) ;
- ◆ Vente de produits dans plus de 90 pays ;
- ◆ Chiffre d'affaires 2007 : 271 M\$ (185 M€).

Prévoir l'imprévu et s'y préparer.



PROGICIEL EXPERT EN PLANIFICATION AVANCÉE DE LA SUPPLY CHAIN

PRÉVISION DE LA DEMANDE / PLANIFICATION DE LA PRODUCTION & DE LA DISTRIBUTION

OPTIMISATION DES APPROVISIONNEMENTS

► CONTACT

AZAP EST UNE SOCIÉTÉ DU GROUPE DIAGMA

75, RUE DE COURCELLES 75008 PARIS

TÉL + 33 (0)1 44 01 23 50

FAX + 33 (0)1 42 67 86 87

www.azap.net
[email / infos@azap.net](mailto:email/infos@azap.net)

PRÉVOIR

PLANIFIER

APPROVISIONNER

PRODUIRE

DISTRIBUER

Outils de détection d'erreurs et d'optimisation

Les tests sont concluants. Pour Timm Haasler, « la solution offre plus que des chiffres, elle donne des outils pour détecter les erreurs et optimiser les processus métier. » Deux utilisateurs clés du centre logistique, chargés d'établir les rapports de performance et de les distribuer à la direction, ont été formés à l'outil, ainsi qu'un troisième utilisateur. Le 1^{er} janvier 2008, Aris PPM a été connecté au système SAP de l'entreprise. Comme Tetra ne dispose pas d'un service informatique très étendu, elle a choisi d'établir un contrat de service de trois ans avec IDS Scheer, qui vient en support maintenir et mettre à jour l'outil. « Ceci nous épargne un investissement tant en infrastructure qu'en expertise, indique Timm Haasler. Les coûts sont transparents et prévisibles, à travers le paiement d'un loyer mensuel. »

Si Aris PPM permet de visualiser et mesurer les process, c'est aussi un outil d'analyse et d'aide à la décision. Tetra l'utilise pour examiner la disponibilité produit, le traitement des retours

Rapport mensuel du taux de service de Tetra (mois d'avril)

Pays	Indicateur clé de performance	Quantités livrées	En rupture de stock	Taux de service
Allemagne	Lignes de commande	40 571	756	98,17
	Ventes	1 812 135	23 579	98,72
France	Lignes de commande	5 355	124	97,74
	Ventes	984 819	17 056	98,30
Grande-Bretagne	Lignes de commande	3 763	45	98,82
	Ventes	720 641	12 789	98,26
Italie	Lignes de commande	6 618	116	98,28
	Ventes	373 914	6 970	98,17

Source : Tetra



et des litiges, le temps de traitement des ordres et les expéditions. Ces dernières ont ainsi pu être rationalisées. A l'avenir, l'outil pourrait servir aux transitaires. Il pourrait également être étendu à la mesure de processus hors du périmètre logistique. Il devrait ainsi identifier des goulets d'étranglement dans les processus de l'entreprise. **Christine Calais**