



(de g. à d.)
Baptiste Albouy,
 (Responsable
 organisation
 & méthode SC),
Cyril Disclyn
 (Responsable
 développement &
 méthodes au niveau
 intégration),
Gabriel Nicolini
 (Directeur SC) et
Wilfried Caix
 (Responsable
 logistique)

©DR

Computacenter

L'excellence du service

30

Proposer en permanence la meilleure solution informatique à ses clients : telle est la mission que s'assigne Computacenter, prestataire d'infogérance et distributeur de matériel informatique.

Pour ce faire, il s'appuie sur une logistique de pointe, tant au niveau de ses ateliers d'intégration que de la traçabilité des opérations, et ce jusqu'en fin de vie des produits. Depuis 2008, il propose même une gestion globale des parcs de matériels par RFID.

« **N**ous réussissons car tout ce que nous faisons vise à améliorer le service que nous fournissons à nos clients, en collaborant avec eux afin de nous conformer à leurs exigences » : tel est le credo de cette société qui fonctionne selon des normes de qualité élevées supposant de nombreuses méthodes éprouvées et des outils de mesure permanente des niveaux de services. Une vraie culture d'entreprise qui se décline à tous les niveaux, y compris bien sûr, dans la Supply Chain.

Un groupe européen

Créé en Grande-Bretagne en 1981, le Groupe Computacenter est aussi présent en Allemagne, au Benelux et en France, avec 48 agences. Il emploie plus de 10.200 collaborateurs et a réalisé en 2007 un CA de 3,1 Md€. Son métier ? Gérer des infrastructures informatiques distribuées, et ce via les services de distribution, l'intégration d'infrastructure et l'infogérance.

Lancée en 1992 et dirigée depuis janvier 2009 par Henri Viard, la filiale française compte 1.100 collaborateurs répartis dans 16 agences.

Variabilisez vos coûts et payez la logistique que vous consommez avec **WMS On Demand**

by **generix**
group

La meilleure solution
de pilotage et de gestion
d'entrepôt du marché,
en mode locatif.



2100 entreprises ont choisi les solutions On Demand
de Generix Group pour leur développement

Avec WMS On Demand, vous n'achetez pas de licence de logiciel pour gérer vos stocks et piloter votre entrepôt : vous souscrivez un abonnement mensuel en fonction de l'utilisation.

L'abonnement Generix Group est basé sur le nombre de lignes de commandes préparées par mois et le nombre d'utilisateurs.

- Maintenance incluse
- Hébergement inclus
- Support utilisateurs inclus

Avec WMS On Demand, vous gagnez en productivité et réduisez le coût de vos stocks sereinement.

www.generixgroup.com

generix
group

69/71, rue Beaubourg
75003 Paris - France
Tél. : +33 (0)1 77 45 41 80
contact@generixgroup.com

En 2008, Computacenter France a enregistré un CA de 390 M€. Sur le plan Qualité, Computacenter France est certifiée ISO 9001 version 2000 depuis 2005 pour les achats, la logistique, les ventes et les services support. Egalement membre de l'ITSMF, ses Chefs de projets services sont certifiés ITIL. Le Service SC Logistique de CCFr a deux entrepôts, à Roissy (8.000 m²) et Garonor (7.000 m²), chacun ayant son propre atelier d'intégration. Cette configuration, bien que plus onéreuse, est plus sûre car elle offre un total back up des opérations en cas de crise majeure sur l'un des sites. En 2008, Computacenter France a traité 87.000 commandes et livré 1.550.000 produits (dont 300.000 ont fait l'objet d'une intégration). Les ateliers d'intégration informatique apportent de la valeur ajoutée aux opérations via une différenciation retardée personnalisée sur les produits.

Des contrôles techniques de produits

Au-delà des quantités traitées, ce sont les procédures ciselées qui retiennent l'attention du visiteur. Les fournisseurs et leurs transporteurs prennent rendez-vous avec le service achats de Computacenter France pour définir un créneau de réception entre 6 h et 13 h, sur Roissy (80 % des flux) ou Garonor (20 %). Les réceptionnaires déchargent les marchandises et les séparent en deux flux distincts : les colis et les palettes complètes. Un contrôle qualitatif et quantitatif est alors effectué. « Nous opérons aussi des contrôles techniques de produits par échantillonnage ou à 100 %. Ces derniers sont en quarantaine (i.e. pas libres à la vente) tant que la vérification n'est pas terminée », précise Gabriel Nicolini, Directeur Supply Chain logistique de Computacenter France. Les quantités sont saisies puis les unités logistiques se voient attribuer une étiquette jaune émise par le logiciel JBA Presys (en voie de remplacement par SAP version R10, mais pas avant 2012, le projet ayant été repoussé). Cette étiquette d'identification du produit comporte un code article interne à Computacenter France, une désignation en clair du matériel (écran, imprimante, UC, serveur, PC portable, appareils photo, etc.), la référence du constructeur, une mention indiquant si le matériel est suivi par numéro de série, le profil de l'opérateur qui a saisi l'étiquette, la date de saisie de la récep-

tion et la position de l'unité réceptionnée par rapport au nombre total d'unités (ex : 5^e sur 7). Pour faciliter la capture de données, un code à barres synthétise l'information dans un numéro séquentiel unique, composé des informations suivantes : Code article JBA + N° de BR+ Rang sur le nombre total d'unités. « Souvent les constructeurs ont des doublons de numéros de série. Ce numéro incrémental garantit l'unicité », souligne Gabriel Nicolini. Une fois réceptionnés, les matériels sont disponibles à la vente et peuvent être rangés.

Concentrer la prise de décision

Les articles peuvent être rangés dans cinq types d'emplacements : Picking (matériels sur des emplacements au sol, sous palettier) ; Réapprovisionnement (palettes sur des emplacements rackés) ; Etagères (petit maté-



Source : Computacenter France

riel) ; Masse (articles volumineux et à forte rotation) ou Racks et étagères sécurisées avec accès contrôlé (produits sensibles). « Nous avons créé une nouvelle zone small parts sécurisée pour les petits produits tels que les câbles, claviers, etc. qui a été rentabilisée en six mois. Avant, ces produits s'étendaient sur 400 m² en mezzanine. Après un grand nettoyage des obsolescences, nous avons réduit la surface à 245 m², tout en réintégrant ces produits aux flux (moins de ruptures de charges) et en optimisant le chemin cariste », indique le Directeur Supply Chain. Libérer la mezzanine a aussi permis de rassembler dans un open space le support et l'encadrement afin de concentrer la prise de décision en un seul endroit. En termes de préparation, les flux peuvent

Un Centre de services tout neuf

Le 25 juin dernier, Henri Viard, Directeur Général, et Patrick Tuil, Directeur des services, ont inauguré un nouveau centre de services de 530 m² à Roissy, à proximité du siège social. L'objectif est de fournir un point d'entrée unique aux clients qui désirent externaliser la gestion de leur parc informatique et le support de leurs utilisateurs. Ce centre, basé sur la mutualisation des expertises, des outils de production et des savoir-faire de Computacenter est doté d'une structure technique de pointe. Il sera capable de répondre à tous types de clients, des grands comptes aux PME.



aller directement en expédition ou faire l'objet d'une intégration en production. Dans cette zone, des prestations sont réalisées en grande masse (jusqu'à 1.000 PC à la fois) ou en « cousu main », lorsqu'il s'agit de serveurs ou d'armoires. « Dans le plan Entrepôt 2009, il est prévu d'augmenter notre capacité de production et d'avoir du modulable en spécialisant les zones », commente Gabriel Nicolini. L'atelier configure environ 2.000 machines plus 200 serveurs par jour.



Gabriel Nicolini,
Directeur Supply Chain Logistique de Computacenter France

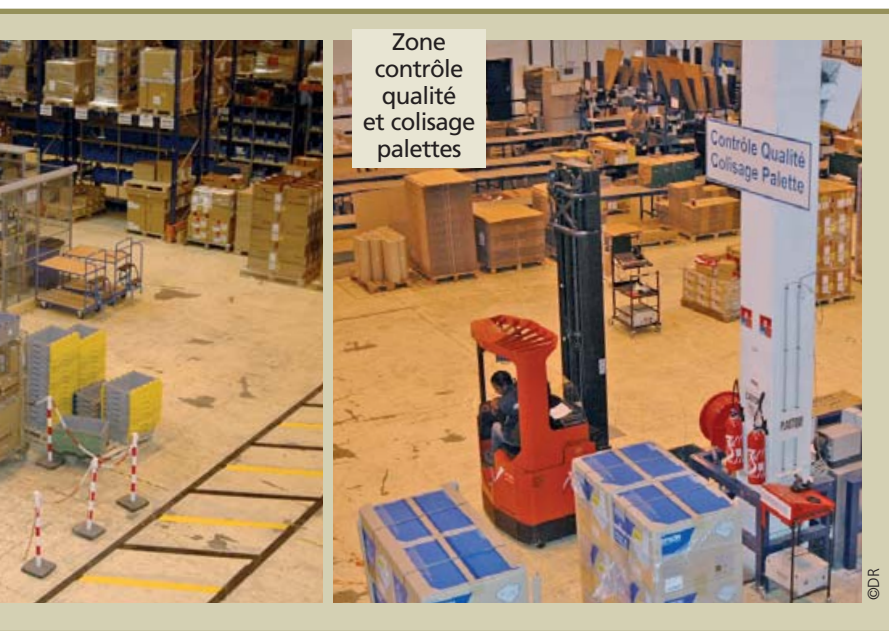
Un taux de réclamation de 2 pour 10.000

L'atelier d'intégration, dont Mustafa El Abbadi est Chef des équipes de production, est le coeur du savoir-faire de Computacenter. C'est là que sont installés des composants, des systèmes d'exploitation et divers logiciels, là que sont décompressés des systèmes d'exploitation préalablement installés... Y sont également réalisées des prestations spécifiques en fonction de cahiers des charges élaborés avec les clients (personnalisation de postes, installation de logiciels « métiers », création de masters, etc.). Des matériels peuvent être aussi audités, nettoyés, remis à niveau et reconditionnés. C'est Cyril Disclyn, Responsable développement/méthodes intégration, qui avec ses équipiers (ingénieurs informatiques de formation) exécute et définit la création des masters et des procédures d'industrialisation, incluant les moyens matériels de production. Ils gèrent aussi la mise à jour de ces masters qui servent de modèle de duplica-

tion sur les machines. Environ 350 masters, se démultiplient en diverses versions, de sorte qu'il y a en moyenne 600 à 700 procédures actives. Les masters sont soigneusement documentés (de 3 à 30 pages) afin de consigner tout le savoir-faire s'y rapportant et de s'assurer qu'ils sont toujours à jour. Il faut aussi garantir que ces bases sont saines (« non vérolées ») sous peine de contaminer tout un parc ! La confidentialité des données est aussi essentielle vis-à-vis des clients, de même que la fiabilité des matériels et logiciels installés dans chacune des machines. Les procédures sont très précisément élaborées avec les clients et les tests effectués, très pointus. Ainsi, chaque machine est accompagnée d'un procès verbal de recettage. Autre difficulté : des délais de production très courts : en moyenne deux jours et demi (contre une demi-journée pour un flux direct, hors intégration), ce qui suppose d'être bien organisé et d'avoir une certaine polyvalence, comme le confirme Cyril Disclyn : « Le problème est de trouver des personnes qui touchent à tout et s'impliquent dans tous les domaines de l'informatique ». En tout cas, la qualité est là puisque le taux de réclamation n'est que de 2 pour 10.000.

Du Global Asset Management par RFID

Computacenter France dispose aussi de deux ateliers d'Asseting (300 et 200 m²). On y réalise principalement des opérations de marquage (étiquettes inviolables, tatouages contre le vol, pose de scellés de sécurité), de recet-



tage et de conditionnement spécifique (identification et personnalisation client, palettisation contrainte en termes de dimension et de poids, pose d'étiquettes, tatouages...). Par ailleurs, depuis 2008, Computacenter propose d'apposer des tags RFID sur les machines afin de toujours savoir où se trouve le matériel. Cela fait ainsi gagner du temps lors des inventaires (3 jours à 10 personnes contre 6 mois à 50 personnes pour le parc d'une Tour de la Défense, avec des puces passives ; jusqu'à un batch toutes les heures avec des puces semi actives ou permanent avec des puces actives). Au niveau sécurité, la RFID facilite le suivi des allées et venues de matériel. Dans les grandes entreprises, elle réduit les temps de déploiement en localisant rapidement les matériels à changer. En fin de vie, passer une raquette autour d'un tas de machines identifie rapidement son contenu. « *Nous sommes la seule SSDI en France en mesure de proposer cette solution de Global Asset Management* », se félicite Gabriel Nicolini.

Des matériels gérés et tracés de bout en bout

Avant expédition, les colis et palettes sont de nouveau contrôlés. Computacenter travaille en partenariat avec une dizaine de transporteurs qui assurent des livraisons en messagerie (petites et moyennes commandes), affrètement (commandes importantes), express, avec prestations spécifiques (installation, reprise, destruction, etc.), à domicile (pour techniciens et commerciaux itinérants) ou encore à

l'étranger. Sous contrat, ces transporteurs ont des bonus/malus en fonction du respect ou non de leurs engagements. Les indicateurs sont analysés tous les mois et des axes d'amélioration continue sont fixés. Le respect des délais d'acheminement est ainsi de plus de 98 %. Au niveau SAV, Computacenter a également un atelier de maintenance de 40 personnes qui gère les réparations et les échanges de machines. Enfin, la Supply Chain Logistique assure l'ensemble de la chaîne de traitement des DEEE de ses clients. Les articles en fin de vie sont conditionnés, collectés, acheminés jusqu'à Computacenter pour recyclage et destruction des données, voire destruction du matériel. Un certificat de destruction et/ou un bordereau de suivi des déchets étant remis au client. Et la boucle est bouclée !

Une « machine de guerre efficace et bien rodée »

Fin 2008, la Direction Supply Chain Logistique a achevé son plan à trois ans par la réorganisation complète de son service. Le modèle retenu est basé sur le Lean Management. Il s'organise autour de grands services : Supports aux opérations, dirigé par Benamar Bouziane et Production, piloté par Yves Darmon, qui rassemble l'intégralité des moyens physiques et matériels. L'ensemble est sous la tutelle du Responsable logistique, Wilfrid Caix. A cette structure s'ajoute le service Organisation & méthodes en charge de l'amélioration continue et de la conduite des projets internes, dirigé par Baptiste Albouy. Enfin, le Support aux ventes, en charge des relations avant ventes (cotations, wording, analyses des cahiers de charges, etc.) est directement rattaché à la Direction Logistique. « *Cette nouvelle organisation, nous a réellement apporté une plus grande visibilité et une bien meilleure compréhension des rôles et fonctions de chacun. Les outils et moyens ont été optimisés, avec une souplesse et une réactivité exceptionnelles. En trois ans nos coûts logistiques globaux ont chuté de près de 40 %. Ainsi, nous avons abordé la conjoncture 2009/2010 avec un outil de Management moderne et adapté. La Logistique de Computacenter France est aujourd'hui une machine de guerre efficace et bien rodée !* », déclare Gabriel Nicolini.



De gauche à droite, **Bouziane Benamar** (Responsable service support logistique) et **Yves Darmon** (Responsable production)

Cathy Polge