



Les Rois de la Supply Chain 2009

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	France Boissons (Groupe Heineken)
Secteur d'activité	Distribution de boissons et de services sur le marché de la Distribution Hors Domicile (CHD)
Chiffre d'affaires annuel	940 millions d'Euros
Effectif	3 200 collaborateurs
Nom et fonction du représentant	Catherine Borde – Change Manager (Chef de projet)
N° de téléphone	06 30 07 80 83
e-mail	catherine.borde@heineken.fr
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire	ZEBRA TECHNOLOGIES EUROPE LTD
Nom du représentant	Thierry Vasseur
N° de téléphone	01 53 48 12 60
e-mail	tvasseur@zebra.com
PROJET réalisé depuis 2008	
1. Problématique	Le projet Ambassador s'inscrit dans une démarche globale de France Boissons visant à valoriser le métier des livreurs et développer des relations clients.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Le service de livraison est la prestation de base attendue par les clients : chaque jour plus de 12.000 clients livrés par plus de 1.200 livreurs. Dans le cadre du projet Ambassador, les chauffeurs ont été équipés d'outils mobiles, terminaux MC9090K de Motorola connectés en Bluetooth aux imprimantes mobiles Zebra RW420, permettant d'imprimer un document complet, chez le client, récapitulatif de la livraison réalisée. Le logiciel mobile, connecté via la plateforme de communication Harmonie à SAP, est développé par Rayonnance Technologies qui a réalisé l'intégration complète du projet.
3. Objectif	Moderniser – Simplifier : Ambassador facilite les traitements administratifs réalisés par le livreur, en les automatisant. Différencier : La qualité et la continuité des relations entre les clients et les livreurs CHD sont un des points de différenciation avec d'autres secteurs d'activité : ambassador permet d'y apporter un éclairage particulier. Cette différenciation explique que les livreurs aient un rôle dépassant la simple réalisation de la livraison du jour : enregistrement des paiements avec une « pré imputation » sur les factures non réglées du client, notification des motifs de non livraisons qui seront pris en compte pour les avoirs au client et également pour le suivi qualité interne. Optimiser : France Boissons est dans une démarche constante d'optimisation et de simplification des process internes dans l'objectif de développer les services aux clients. Ambassador concourt à cette démarche grâce à l'automatisation des saisies SAP et la suppression d'une part importante des archivages papier.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<ul style="list-style-type: none"> - Récupération sur le terminal des livraisons avec le détail des produits à livrer, factures... - Saisie des marchandises non livrées avec motif chez le client - Saisie des déconsignes et calcul automatique des montants. - Calcul automatique du net à payer - Visualisation des factures en cours non payées - Encaissement des règlements clients - Impression de la facture chez le client - Retour a l'entrepôt : inventaire du camion et calcul automatique des écarts. - Impression du journal des règlements - Synchronisation des données avec SAP

5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Pays : France Population : Chauffeur livreurs Déploiement : 1200 équipements (Terminaux + Imprimantes Zebra RW420) sur 80 sites
6. Date de mise en œuvre	Déploiement août 2008
7. Durée de la mise en place	11 mois : démarrage de la conception fin janvier 2008, début du pilote de production (40 livreurs) juillet, fin du déploiement national fin novembre 2008
8. Nombre d'utilisateurs concernés	1200 livreurs sur 80 sites
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Difficultés majeures : - conduite du changement : une communication en interne extrêmement importante a été faite de ce projet (journal interne, vidéo, plan de formation) pour faire accepter cette évolution majeur du métier de chauffeur - déploiement de 1 200 PDA et imprimantes en 6 semaines : coordination très importante entre les 80 sites et l'intégrateur Rayonnance qui a préparé tous les terminaux, 100 formateurs formés en interne - technique : connexion SAP simplifiée via la mise en place d'une plateforme Middleware « Harmonie » de Rayonnance
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Qualitatifs : - qualité et fiabilité des documents laissés au client à l'issue des livraisons - optimisation des process interne : gains administratifs – qualité des contrôles - renforcement du professionnalisme des équipes de livraisons et partage avec les nouveaux arrivants Quantitatif : temps de saisie informatique des différents documents fait par des operateurs sur les 80 sites France Boissons.
11. R.O.I. estimé	Entre 20 et 30 mois
12. Perspectives d'évolution	Impression de publicité, de bons de réductions et de bons d'achats sur le bas du document laissé par les chauffeurs.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Vitesse du déploiement unique en France : 1 200 PDA & imprimantes en 6 semaines Utilisation optimale des technologies d'informatique mobile Conduite du changement extrêmement forte
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Différencier France Boissons de ses concurrents tout en garantissant la continuité des relations entre les clients et les livreurs Optimiser et simplifier les process internes dans l'objectif de développer les services aux clients.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	OUI. Avant Ambassador, les chauffeurs France Boissons utilisaient des blocs de papier format A5 en 3 exemplaires avec carbone. La nouvelle solution nécessite uniquement l'impression d'un unique document au format A6 (104mm de largeur).