



# Les Rois de la Supply Chain 2009

<b>SOCIETE UTILISATRICE</b>	
Nom de la société :	Heineken
Secteur d'activité	Boisson
Chiffre d'affaires annuel	12564 M€ (2007)
Effectif	51.000 (2007)
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Odile BAUD Resp. liv. client
N° de téléphone	0033 147 14 36 61
e-mail	odile.baud@heineken.fr
<b>SOCIETE PARTENAIRE</b>	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Transwide
Nom du représentant (signataire du document)	Frank Lebeault
N° de téléphone	+3227229920
e-mail	flebeault@transwide.com
<b>PROJET réalisé depuis 2007</b>	
1. Problématique	En mai 2006, Heineken Entreprise a repris l'activité transport client en direct avec le passage au Franco auprès de la Grande Distribution, alors que le réseau de distribution « traditionnel » (pubs, bars, restaurants, ...) restait aux conditions « quai départ » (EXWork). La découverte de cette nouvelle activité (affrètement, suivi du transport, ...) volontairement maintenue en interne, a mis en évidence que les outils « maison » utilisés alors n'étaient plus, voire pas, adaptés en terme de visibilité multi-sites, de gestion des créneaux de chargement ni de sécurité. Le périmètre du taux de service client a lui aussi sensiblement évolué ; ce dernier devait désormais intégrer l'aspect livraison jusque chez le client. En 2007, Heineken Entreprise cherchait à professionnaliser ses processus avals ainsi que ses relations avec ses partenaires transport : partage de l'information en temps réels, gestion des créneaux de chargements, réactivité, sécurisation, reporting et analyse de la performance, ergonomie et mise en place facile pour tous les utilisateurs, support continu aux intervenants, ...
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	La solution a été mise en place en collaboration avec la société Transwide; la solution Transwide est modulaire, et Heineken a décidé de mettre en place le module de connectivité chargeur / transporteur (twCallOff) et le module de prise de rendez vous pour les activités en entrepôt (twSlot) ; par ailleurs le solution twTrace (visibilité du déroulement du transport) a été ajoutée dans un deuxième temps, motivée par le souhait d'avoir la visibilité de la livraison effectuée.
3. Objectif	Répondre à la problématique dans un contexte multi site, avec centralisation de l'affectation du transport qui nécessite une visibilité individuelle par site et un contrôle centralisé des activités opérationnelles.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Transwide est une plateforme de communication "Software as a Service" dédiée au monde de la logistique, de l'entreposage et du transport. Transwide permet aux chargeurs de communiquer électroniquement avec la totalité de leur réseau de transporteurs par le biais d'une seule interface. A la connectivité, Transwide allie des fonctionnalités qui permettent à l'ensemble des intervenants dans le processus d'exécution du transport de partager des informations en temps réel notamment la gestion des prises de rendez-vous, la mise à jour des statuts de livraisons, le partage des documents de transport. Le système est transparent, et toutes les parties ont accès à l'information, en temps réel et historiquement pour la production de tableaux de bord. L'outil est modulaire, il permet ainsi de s'adapter aux besoins réels des opérations. Le module twCallOff offre une communication instantanée des ordres de transport, avec la possibilité pour le transporteur d'agir sur ces ordres de transport (accepter, rejeter, etc.) ; cette solution fonctionne intégrée avec le système client (communication dans différents formats électroniques adaptables), ou de manière manuelle via Internet si nécessaire. twTrace complète twCallOff en permettant aux intervenants désignés de mettre à jour les dates et heures de livraison pour une visibilité de bout en bout de la chaîne transport; ces mises à jours peuvent être effectuées par message électronique, par accès téléphonique ou manuellement. Avec le module twSlot le chargeur définit ses plannings de rendez-vous en fonctions de multiples contraintes (physiques, production, personnel) et les transporteurs réservent leur rendez-vous sur ces plannings directement sur Internet; la prise de rendez-vous peut être simultanément effectuée par un nombre de partenaires illimité, libérant ainsi des ressources, assurant une meilleure fluidité et limitant les temps d'attente sur site.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations...)	Transwide est présent dans plus de 40 pays, à travers toute l'Europe, l'Europe de l'Est, l'Afrique du Nord, l'Amérique du Nord et l'Asie; c'est la plateforme commune de plus de 100 Sociétés et 2500 de leurs sites, avec plus de 5500 de leurs transporteurs.

concernés)	Ce projet en particulier concerne la totalité des sites de production et de stockage de Heineken en France soit 11 sites et 60 transporteurs.
6. Date de mise en œuvre	Les 2 premiers sites ont été mis en place en Juillet 2007
7. Durée de la mise en place	Mise en place en 3 vagues pour les sites « fixes » (8 sites) entre Juillet et Novembre 2007 (comprenant la mise en place, formation des utilisateurs internes et des utilisateurs intervenants externes et gestion du changement)
8. Nombre d'utilisateurs concernés	60 transporteurs (environ 250 utilisateurs), 11 sites opérationnels, 80 utilisateurs internes (dont 35 qui ont un rôle et une visibilité centralisée sur l'ensemble des opérations)
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Les changements consécutifs dans l'organisation interne de Heineken ont nécessité certaines remises en cause du schéma initialement prévu ; de la même manière l'expansion à des canaux de distribution différents (Alimentaire, CHD, Export). Ceci a nécessité la flexibilité des solutions et du service rendu et la mise en place d'un reporting performant.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	L'outil et la collaboration est devenue devenu part entière du process transport Heineken, outil incontournable dans la gestion opérationnelle des activités transport et gestion de chargement / déchargement des entrepôts propres et entrepôts en sous-traités, ainsi que pour le pilotage des activités
11. R.O.I. estimé	le ROI est sur 2 chapitres, Evitement du coût de l'erreur (lié à la communication, erreur d'information, information non passée), et la réduction des ressources humaines nécessaires à la gestion de l'activité (0,5 personnes par site, plus 1,5 personnes en central), pour une redistribution sur des tâches à valeur ajoutée plus haute. ROI du projet 242 K€ /an liés aux bénéfices du projet tant sur le plan quantitatif avec l'évitement du coût de l'erreur (lié à l'absence d'information ou à une communication erronée), Optimisation de la charge et réduction des ressources humaines nécessaires à la gestion de l'activité (0,5 FTE par site + 1,5 FTE en central), que sur le plan qualitatif avec le partage d'information, anticipation (meilleur service rendu au client), la gestion des créneaux de chargement de site. (Piloter et optimiser) l'analyse de la performance des sites chargeurs et des partenaires transport (reporting, SCPIs, ...)
12. Perspectives d'évolution	Depuis le démarrage initial 3 sites opérationnels ont été ajoutés, ainsi que de nombreux comptes intervenants extérieurs. Extensions prévues : Importations et achats de produits finis / Déploiement progressif auprès des clients du réseau de distribution « traditionnel » (pubs, bars, restaurants,...) / approvisionnements des composants et fournitures de conditionnement.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Cette solution est innovante par la structure SaaS (100% sur Internet, pas de soft) ce qui implique une grande facilité de connectivité à de nombreuses parties une mise en place ultra rapide et un coût qui est en proportion directe de l'activité (pay-as-you-use) de Heineken très cyclique; elle l'est aussi par son approche collaborative de la Supply-Chain. En particulier au niveau de l'échange d'information entre fournisseurs et chargeurs qui permet de sécuriser des gain d'efficacité et de productivité autrefois bloquées dans les communications et manipulation manuelles.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Forte amélioration de la collaboration et transparence accrue de la Supply-Chain</li> <li>• visibilité interne et externe en particulier amélioration de la collaboration avec les Transporteurs</li> <li>• accès à l'information par toute personne impliqué grandement facilité.</li> <li>• redéfinition des postes et allocation des personnels vers des tâches à forte valeur ajoutée</li> <li>• efficacités interne avec une grande réduction des activités sans valeur ajoutée.</li> <li>• service rendu aux partenaires, meilleure collaboration et augmentation mutuelle de l'efficacité (possibilité de prise de rendez vous 24/24, 7J/7, sans problème de congestion téléphonique dans un milieu ou la saisonnalité est forte).</li> </ul>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	L'utilisation de l'application Transwide permet une communication entre les parties, et un traitement de l'information complète sans papier, (réduction de l'utilisation de papier). Transwide a aussi un impact positif sur le développement durable en favorisant et facilitant la collaboration entre parties, permettant ainsi l'harmonisation et l'optimisation du temps des chauffeurs et du matériel roulant. (réduction de l'empreinte carbone)