



# Indesit Company

## Un taux de service de 97 %

Indesit Company est le troisième fabricant européen d'électroménager, présent dans 21 pays, du sud du Portugal au nord de la Russie. Le groupe distribue ses produits en hypermarché, dans les grandes surfaces spécialisées, chez les cuisinistes et les grossistes. Pour l'ensemble des marques, le Groupe Norbert Dentressangle livre 300 000 pièces par an sur toute la France.

*“Parmi nos spécificités, citons la capillarité de notre réseau, souligne Anne Lechevallier, responsable logistique. Nous avons beaucoup de petits clients, citadins et ruraux.” “De plus, nos produits sont fragiles, à forte valeur ajoutée – 1500 euros pour un four –, encombrants et lourds – 100 kilos pour un lave-linge”, complète Frédéric Thominot, responsable Supply Chain.*

Depuis 2000, le Groupe Norbert Dentressangle satisfait la demande d'Indesit Company sur tous les points. En entrepôt, les produits sont chargés au diable permettant la manutention de la marchandise sans casse. La flotte de véhicules s'adapte aux contraintes d'accès en ville ou en zone rurale. Les 13 plates-formes du Groupe lui permettent de livrer toute la France au moins deux fois par semaine. Et pour répondre aux pics de saisonnalité de la demande, le partenaire transport est capable d'organiser des tournées supplémentaires. Mieux, des plans de tournées optimales garantissent le jour et l'heure de livraison chez le client. *“Chaque jour avant 11 heures, un interlocuteur unique nous remonte l'information des 13 plates-formes, insiste Frédéric Thominot. Ainsi, nous gardons la main pour informer nos clients d'éventuels changements.”* Les délais de livraison des produits blancs sont très courts : 100 % des produits sont livrés sous 48h, grâce à un dispatching immédiat. Et Anne Le Chevalier d'insister sur la complexité du traitement administratif des livraisons : *“Notre activité exige des preuves de livraison : avec Norbert Dentressangle, nous pouvons obtenir une image scannée de tous les bons de livraison sous 48h et produire la trace de la signature. Cette prestation représente un cercle vertueux car elle permet de donner une réponse au client dans l'heure.”* Résultat : le taux de service s'élève à 97 % !

Bureau d'études  
transport

## Les as de l'organisation

*Rattachés à la Direction Commerciale du Pôle Transport, les membres du bureau d'études transport accomplissent trois missions principales.*

*D'abord, une mission d'assistance à la force commerciale du Groupe pour les dossiers d'organisation de transport. Dans le cadre d'appels d'offres, le bureau d'études analyse les flux physiques du client, ses processus de fonctionnement, les flux d'information et à partir de là, imagine des solutions pertinentes en termes économiques et organisationnels.*

*La deuxième mission consiste en la mise en place de portails clients. Dans le rôle du chef de projet, le bureau d'études élabore un cahier des charges opérationnel avec le client et organise les phases de test, de formation des utilisateurs et de démarrage.*

*Troisième mission, le pilotage des démarrages des dossiers d'organisation transport. Pour tout nouveau dossier, le bureau d'études s'assure que le processus de préparation du démarrage est en œuvre : mobilisation des ressources et des moyens, définition des processus d'exploitation... “La définition du processus d'exploitation idéal est le fruit d'une collaboration réussie entre bureau d'études, clients, commerciaux et opérationnels”, conclut Jérôme Burtin, directeur commercial du pôle transport.*

## Indesit Company

- Ventes annuelles : 1 385 000 pièces
- 18 usines implantées dans 7 pays.
- 21 pays distribués.
- Leader en Grande-Bretagne, premier marché européen d'électroménager.
- Ariston, Indesit, Scholtès en France, HotPoint en Grande-Bretagne.
- Norbert Dentressangle assure 54 000 livraisons par an sur toute la France.