

SFR

Communication

sur toute la ligne

Gérer rigoureusement un stock de nombreuses références de mobiles et accessoires, être très réactif en termes de livraison, notamment lors des périodes de pointe comme les fêtes de fin d'année, sont des atouts clés de la réussite de SFR, entreprise française et opérateur majeur qui propose des services de téléphonie mobile.

À ses côtés depuis 1998, Norbert Dentressangle participe quotidiennement à cette réussite, grâce à ses solutions logistiques intégrant flexibilité et réactivité.



Tout commence en 1998 avec, dès le début de la collaboration, la constitution des kits des produits SFR par Norbert Dentressangle, leur conditionnement, leur stockage et livraison. Au fil des années, SFR a vécu des évolutions importantes, tant dans le volume traité que dans la multiplicité des offres. Evolutions auxquelles Norbert Dentressangle répond grâce à ses capacités d'adaptation et à l'innovation de ses solutions techniques. Même lors des changements de site, (pas moins de trois au cours des dernières années) les activités de SFR n'ont jamais connu

d'arrêts ni même de perturbations, les déménagements étant parfaitement gérés par l'équipe Norbert Dentressangle. "Norbert Dentressangle nous connaît bien puisque nous travaillons ensemble depuis six ans. Ces années de collaboration ont tissé des liens étroits entre nous, ce qui nous permet d'établir nos plannings de conditionnement de mobile et de livraison sans nous demander si Norbert Dentressangle sera performant. Pour nous c'est tellement évident qu'on ne se pose même plus la question !" précise Brigitte Fouque, directeur Production et Logistique SFR, évoquant le partenariat avec le logisticien.

Sur la même longueur d'onde

Aujourd'hui, et grâce à une écoute permanente, Norbert Dentressangle est à même de répondre aux demandes courantes de SFR mais également aux demandes d'opérations spéciales comme les promotions, le lancement de nouveaux produits ou une "flambée" des commandes consécutives aux fêtes de fin d'année. Outre la capacité de stockage dans des entrepôts de 11 000 m², l'organisation de la supply chain pour SFR répond à de stricts impératifs de

“Garantir flexibilité et réactivité au client sur un marché très concurrentiel avec des fluctuations d'activités très importantes.”



Deux outils performants pour une gestion des flux optimisée

- Une installation mécanisée pour la production simultanée de 12 ordres de fabrication, avec 15% de productivité en plus et des gains en termes de qualité par le contrôle pondéral des packs emballés et une traçabilité accrue ;
- Une Gestion Production Assistée par Ordinateur (GPAO) apportant plus de rigueur dans la gestion des produits semi-finis tout en autorisant plus de souplesse dans les possibilités de modification de la production.



gestion de flux. Un système d'information dernière génération alimente celui de SFR sur le suivi en temps réel de tous les mouvements du stock : réception et stockage de tous les produits de l'opérateur, conditionnement à façon avec le co-packing, assemblage de lots promotionnels, production des packs, préparation des kits, sans oublier la distribution indirecte auprès des distributeurs de SFR. Enfin, les identifiants propres à chaque produit (IMEI pour les mobiles et ICCID pour les cartes SIM) permettent une traçabilité exemplaire. *“La flexibilité et la réactivité dans la gestion des flux par Norbert Dentressangle est telle que nous pouvons doubler le niveau d'activité d'une*

semaine sur l'autre sans pour autant que la plate-forme devienne un goulet d'étranglement. Cette dernière est d'ailleurs tellement intégrée, que pour nous c'est pratiquement SFR !”

Aujourd'hui, SFR va encore plus loin dans son partenariat avec Norbert Dentressangle en lui confiant depuis juillet dernier les tests produits, faisant intervenir en amont de la chaîne logistique les équipes de son partenaire. *“Nous n'avons pas hésité à externaliser cette prestation et à la confier à Norbert Dentressangle. Nous n'effectuons plus d'audits de qualité sur cette prestation tant ils sont opérationnels et efficaces.”* Le mot de la fin en forme d'hommage...