

— Transport fragile à la française : Alcon emballe et expédie avec ASSIST4

Les Laboratoires Alcon, groupe Nestlé, sont le leader mondial des produits en ophtalmologie. Alcon utilise le logiciel ASSIST4 de l'éditeur allemand AEB pour envoyer plus de 250 000 colis par an en France (métropole et outre-mer) et sur tout le continent africain.

Si votre vue est parfois trouble, si vous ne faites pas partie des privilégiés qui ont des yeux de lynx et si vous utilisez des lentilles de contact plutôt que des lunettes, alors vous avez certainement déjà eu entre les mains une solution de la société Alcon.

Les produits Alcon se répartissent en quatre grandes familles :

- Produits pharmaceutiques : collyre et pommade
- Dispositifs médicaux pour la chirurgie : lentilles intraoculaire (implants) et solutions injectables
- Instrumentation ophtalmologique : notamment, appareils pour opération au laser
- Produits d'entretien pour les lentilles de contact (contactologie)

Pour la majorité des hypermétropes et des myopes, la lentille de contact apporte une correction suffisante. Cependant certaines personnes souffrent de cataracte, maladie qui opacifie le cristallin. Ce trouble, particulièrement désagréable,

peut être supprimé grâce à une légère intervention chirurgicale chez l'ophtalmologiste qui remplace alors le cristallin endommagé par un implant, appelé également lentille intraoculaire.

En France, Alcon dispose d'un site de production en Alsace à Kaysersberg, qui fabrique les produits en unidose (collyres et produits d'entretien pour lentilles de contact). Quant au centre de distribution, il est situé dans le port autonome de Paris à Gennevilliers et est compétent pour les quatre grandes familles de produits d'Alcon. Chaque jour, une moyenne de 1 000 envois y est préparée et distribuée.

Pour cela, depuis 2003, le service d'expédition d'Alcon utilise le logiciel ASSIST4 d'AEB, suivant ainsi l'exemple de la filiale allemande d'Alcon à Fribourg qui fut précurseur dans ce domaine. « C'est parce qu'ASSIST4 proposait un modèle de déploiement pour l'ensemble des sites européens que la mise en route en France a pu être assurée » se souvient le Responsable de la Distribution Edmond Bossi. « Ce que j'apprécie avant tout dans le logiciel AEB ? Sa fiabilité et son faible

coût de fonctionnement mais aussi le fait que je puisse compter sur ce système pour gérer efficacement et en toute sécurité la livraison chez nos clients de quelque 1 000 colis par jour, avec chaque année une augmentation de 8%. »

Des paquets de la taille d'un carton à chaussures qui contiennent le fragile chargement, mais aussi des instruments pour les opérations oculaires, quittent chaque jour le centre de distribution du port autonome de Paris et parviennent aux ophtalmologistes, hôpitaux et grossistes en pharmacie.

Système utilisé par tous les collaborateurs

Dans la partie emballage et expédition du grand centre de distribution de 9 000 m² à Gennevilliers, les collaborateurs considèrent l'assistance informatique d'AEB comme quelque chose de naturel. Avant la mise en œuvre d'ASSIST4, le service préparation des commandes devait avoir un PC et une imprimante par transporteur.

Picking et emballage : une coordination exemplaire

En mars 2008 ont été adjointes à ASSIST4 des fonctions d'assistance au picking, le « pick to light ». Ainsi, la commande descend de l'ERP JDE dans ASSIST4 et le système vient sélectionner les emplacements des produits à prélever par un voyant lumineux. Les tâches de prélèvement sont ainsi simplifiées et la productivité a fortement progressé.

ASSIST4 entre ensuite à nouveau en action ; il reçoit le bon de livraison transmis par le système amont. Lorsque l'emballer a terminé le paquet, il le dépose avec le bon de livraison au bout du tapis roulant où, au poste d'emballage



Chaque jour, une moyenne de 1 000 envois y est préparée et distribuée avec ASSIST4.

ASSIST4, un employé scanne le numéro de livraison et enregistre les informations du colis dans le système. Enfin, le paquet est automatiquement pesé et l'étiquette correspondante éditée. Trois transporteurs sont reliés à ASSIST4 – CIBLEX, Mory et DHL. « Que les colis puissent être envoyés grâce à un système informatique unique est un grand soulagement », confirme Edmond Bossi. « Cela a amélioré la qualité des expéditions car aucune adresse n'est plus saisie à la main. Les informations pour les transporteurs sont

aussi générées automatiquement par ASSIST4 en fin de journée et transmises par mail. »

La traçabilité des colis

ASSIST4 assure la traçabilité des colis expédiés. Alcon peut ainsi traiter facilement les réclamations éventuelles de ses clients et contacter rapidement le transporteur concerné.

Pour l'automne 2008, il est prévu que la force de vente Alcon soit informée de l'expédition des supports de vente (documentation et échantillons) par SMS. ASSIST4 propose en effet au choix l'envoi de SMS ou de mails.

La technologie et les hommes d'AEB au service d'Alcon

« L'excellente coopération entre Alcon et AEB nous a permis de constater qu'il y avait en permanence de nouveaux besoins et que le système continuera à évoluer dans les prochaines années » rapporte Mathias Kiess, directeur de projet chez AEB. Edmond Bossi précise : « ASSIST4 est très flexible et s'adapte très facilement à de nouvelles exigences. »

La récupération des données de pesée et des données de la commande permet d'obtenir automatiquement l'étiquette de transport. Le risque d'erreur est fortement réduit et la productivité accrue.

Les collaborateurs d'Alcon apprécient la convivialité de l'outil et le fait qu'il est possible de composer ses propres écrans. La simplicité d'usage a facilité une appropriation rapide par les utilisateurs.

Alcon est particulièrement satisfait des deux fonctionnalités suivantes :

- Le pick to light : un plus grand confort pour le personnel de préparation des commandes, qui devait auparavant lire le numéro de série des implants intraoculaires (1 300 unités par jour !).
- La packing list : la réglementation export impose que chaque expédition soit

A PROPOS D'ALCON

Alcon est une entreprise pharmaceutique spécialisée dans la recherche, la fabrication et la commercialisation de produits et d'appareils ophtalmologiques.

Le siège officiel est en Suisse mais l'établissement le plus important et aussi le lieu d'origine de la société se trouve au Texas à Fort Worth.

12 000 personnes travaillent pour Alcon dans le monde et en 2006 le chiffre d'affaire s'élevait à 4 milliards de dollars US. Le groupe Nestlé est l'actionnaire principal d'Alcon.



accompagnée d'une liste de colisage. Avant ASSIST4, cette liste était réalisée manuellement avec Excel en recopiant l'ensemble des données de la commande et de colisage.

Et Edmond Bossi de conclure : « AEB a été très à l'écoute de nos souhaits et demandes d'évolution, qui sont toujours reçus très positivement. Par ailleurs, le service après-vente est très réactif. Au total, il y a une vraie proximité et une grande efficacité ».

AEB GmbH
Julius-Hoelder-Str. 39
70597 Stuttgart
Allemagne
Téléphone +49 711 72842-300
E-Mail uwe.henning@aeb-france.fr
www.aeb-france.fr

Droit aux images : ALCON