

Étude de cas

En bref

Secteur :

Fabrication et distribution

Marché de détail :

Alimentation

Application :

Réseau sans fil
par radiofréquence

Produit :

Ordinateurs mobiles Pocket PC
Série 700, technologie radio
802.11 intégrée



GRUPE BIMBO

Mexico

Chaque jour à l'aube, Hugo Vivanco ajuste sa cravate et monte à bord de son camion de livraison avant d'entamer une nouvelle journée de travail. Il répand l'arôme du pain tout juste sorti du four, porteur d'agréables sensations pour les clients et ce, dès qu'ils voient s'approcher le camion. Comme Hugo Vivanco, ce sont quelque 25 000 employés qui se préparent chaque jour au même labeur sur tout le continent américain. Avant la fin de la journée, ils auront parcouru ensemble l'équivalent de 26 fois le tour de la Terre et ils auront livré des produits de boulangerie et pâtisserie à des centaines de milliers de clients sur l'ensemble des continents américain et européen.

Hugo Vivanco et ses collègues sont employés comme livreurs par le groupe Bimbo. Cette entreprise de premier rang mondial dans le secteur de la boulangerie et pâtisserie dont les ventes annuelles dépassent les 3,7 milliards de dollars, emploie plus de 72 000 personnes et possède des sites de production dans 15 pays.

Le Mexique fut son berceau. C'est là que le groupe a commencé ses activités en 1945. Il est d'ailleurs coté en Bourse dans ce pays depuis 1980. L'entreprise s'est spécialisée dans une grande variété de produits de consommation telles que le pain, la pâtisserie et les amuse-gueule. Selon des études menées récemment, sa marque principale, Bimbo, pèse près de 738 millions de dollars et son logo est devenu une véritable icône familiale pour des millions de ménages de par le monde.

Le Grupo Bimbo doit sa réussite à la qualité et la fraîcheur de ses produits et au niveau de service offert à sa clientèle. L'entreprise opère actuellement une transformation technologique, planifiée depuis son siège à Mexico, avec entre autres objectifs d'augmenter les revenus et de faciliter le travail quotidien de ses employés. Suite aux résultats des analyses effectuées, l'entreprise a conclu que l'intégration de la technologie en vue d'automatiser les itinéraires garantissait une livraison de ses produits dans les délais impartis.

L'introduction d'un système technologique dans le processus de vente augmente considérablement le degré de précision des informations fournies et permet d'effectuer des prévisions de vente fiables, d'améliorer l'efficacité des itinéraires et d'atteindre des niveaux de services à la clientèle inégalés. Il s'agit des trois objectifs de base du projet Bimbo XXI.

« L'information doit être considérée comme un actif à part entière », précise Reynaldo Reyna. « Elle requiert la même attention qu'une gamme de produits ou que l'un de nos camions de livraison. »

Le partage du pain

Le groupe Bimbo peut se targuer d'avoir développé le réseau sans fil radiofréquence le plus vaste au monde pour la gestion de ses activités de distribution

Ce projet ambitieux, connu sous le nom de Bimbo XXI, vise à normaliser la plate-forme technologique destinée à automatiser le processus de vente sur les continents européen et américain. Selon Reynaldo Reyna, vice-président exécutif du groupe, « ce projet est

issu d'une philosophie de vente basique où la logique prévaut. Nous avons commencé par définir notre mission, puis quelques objectifs, qui nous ont rapidement amenés à des questions fondamentales sur nos activités. Des questions auxquelles nous avons tenté de répondre à l'étape suivante pour ensuite déterminer les mesures à entreprendre. Finalement, nous avons également dû identifier les informations sur lesquelles nous nous baserions ».

Pour équiper les 25 000 livreurs, Bimbo a opté pour les ordinateurs mobiles et les imprimantes portables d'Intermec Technologies. L'ordinateur mobile modèle 710 Pocket PC est un outil performant conçu pour résister à tout. Jusqu'à présent, Bimbo a installé 19 000 ordinateurs mobiles modèle 710, intégrant la technologie radio 802.11, ce qui en fait par conséquent le réseau de radiofréquence le plus étendu au monde. Robuste jusqu'à son architecture interne, la série 700 est dédié aux applications d'entreprise mobiles. Cet ordinateur mobile fait l'unanimité auprès des travailleurs nomades qui exigent performances, fiabilité et convivialité, sans oublier leur résistance aux conditions d'utilisation difficiles, qu'il s'agisse d'un environnement industriel ou extérieur ou qu'il s'agisse du secteur de la vente au détail.

Le groupe Bimbo a découvert qu'il lui était possible de vendre certains jours une moyenne de 10 produits supplémentaires à 40 nouveaux clients, ce qui représente un supplément de vente estimé à 10 millions de dollars.

L'entreprise avait besoin d'un ordinateur qui intègre la technologie Pocket PC pour la facilité d'utilisation offerte et le peu de formation nécessaire pour les utilisateurs, par ailleurs peu familiarisés avec les outils informatiques. L'entreprise avait établi que ces ordinateurs devraient résister à une utilisation inhabituelle, ballottés dans les camions de livraison ou exposés à des conditions de température extrême ou à la pluie. Voilà pourquoi les ordinateurs ont été soumis à une série de tests rigoureux qui ont permis d'évaluer différents paramètres comme la vibration dans les véhicules et la résistance aux chocs ou aux chutes.

L'équipement radio est intégré au système de gestion des ressources (ERP) de l'entreprise, qui a développé un logiciel propriétaire.

L'abandon des opérations effectuées manuellement avec support papier au profit d'un système informatique a d'emblée été accueilli favorablement par les employés. Ce système permet désormais d'identifier avec précision les opérations réalisées pour chaque client. Les livreurs peuvent eux-mêmes déterminer et modifier leurs prévisions de vente, un point essentiel dans l'économie mexicaine. « Au Mexique, nous payons des taxes sur la production et non sur les ventes », précise Reynaldo Reyna. « Voilà pourquoi il est important que les prévisions de vente et leur impact sur nos activités de production soient considérées dans nos comptes de résultats. »

L'automatisation des activités de Bimbo a révélé des chiffres remarquables. Elle offre une vue d'ensemble complète des activités du réseau de vente, ce qui a permis à l'entreprise de déterminer avec précision le nombre exact de clients par exemple. Javier Gómez, P.D.G. du groupe Bimbo, témoigne : « Nous avons toujours pensé que nous avions 400 000 clients. L'automatisation nous a fait découvrir qu'ils étaient en réalité au nombre de 600 000 ».

Bimbo considère chaque itinéraire comme une unité d'activité spécifique. Chaque livreur se sent pleinement responsable et presque propriétaire de son itinéraire et de ses activités. Ils ont compris que l'informatisation leur a permis de se consacrer davantage à la gestion de leurs activités et leur laisse plus de temps pour s'occuper des nouveaux clients.

Le groupe Bimbo a toujours été une entreprise très engagée envers son personnel et sa clientèle. L'utilisation de nouvelles technologies pour augmenter la production reflète cet engagement. « Nous disposons du meilleur réseau de livreurs au monde », explique Javier Gómez avec un certain orgueil. « Le système, qui s'appuie sur les ordinateurs mobiles Intermec 710 d'Intermec, a été mis en œuvre sans affecter la fidélité de nos clients. »

Un aperçu clair et précis des activités du réseau de ventes a été le moteur d'améliorations considérables du processus. « Nous avons toujours pensé que nous avions 400 000 clients. L'automatisation nous a fait découvrir qu'ils étaient en réalité au nombre de 600 000. »

Javier Gómez, P.D.G. du groupe Bimbo

Les livreurs gagnent 90 minutes sur leur itinéraire », ajoute-t-il. « Ils ont pu constater que ces outils facilitent leur travail et qu'ils sont plus efficaces et plus rentables. »

Au Mexique, par exemple, toute l'économie se base sur les cycles de paiement. Ainsi les Mexicains ont toujours plus d'argent les vendredis et samedis. On observe généralement le contraire les mercredis. Par la coordination de la production, les inventaires et l'ajustage à ces cycles, le groupe Bimbo a découvert qu'il pouvait vendre une moyenne de 10 produits supplémentaires à 40 nouveaux clients ces mêmes jours. Des chiffres qui impliquent des ventes supplémentaires de quelque 10 millions de dollars.

Un retour sur investissement de cette ampleur n'est pas sans conséquences. En effet, Bimbo recherche de nouvelles possibilités d'exploitation du potentiel du système et d'augmentation de l'efficacité de ses processus. Bimbo travaille actuellement à la mise en œuvre du logiciel de gestion des itinéraires d'Intermec, RoutePower, ainsi qu'à l'intégration des solutions de saisie automatique de données d'Intermec dans les sites de production.

« Notre équipe de livraison peut prendre des décisions qui lui sont propres dans le domaine du marketing et de la commercialisation à l'échelle locale dès lors qu'elle bénéficie d'un aperçu détaillé des opérations associées à chaque client », déclare Reynaldo Reyna. Tout comme Hugo Vivanco, les livreurs comptent sur des informations précises qui contribueront à une efficacité accrue dans leur travail et à la réussite de Bimbo.



North America Corporate Headquarters
6001 36th Avenue West
Everett, Washington 98203
tel.: 425 348 2600
fax: 425 355 9551

Systems & Solutions
550 2nd Street S.E.
Cedar Rapids, Iowa 52401
tel.: 319 369 3100
fax: 319 369 3453

Media Supplies
9290 Le Saint Drive
Fairfield, Ohio 45014
tel.: 513 874 5882
fax: 513 874 8487

Canada
7065 Tranmere Drive
Mississauga, Ontario
L5S 1M2 Canada
tel.: 905 673 9333
fax: 905 673 3974

Europe/Middle East & Africa Headquarters
Sovereign House
Vastern Road
Reading
Berkshire RG1 8BT
United Kingdom
tel.: +44 118 987 9400
fax: +44 118 987 9401

Benelux
Intermec Technologies
Benelux BV
P.O. Box 40223
NL-6504 AE Nijmegen
The Netherlands
tel.: +31 24 372 31 00
fax: +31 24 372 31 95
www.intermec.nl

Denmark
Intermec Technologies AS
Gydevang 21 A
DK-3450 Allerød
Denmark
tel.: +45 48 166 166
fax: +45 48 166 167
www.intermec.dk

Finland
Intermec Technologies OY
Nöykkuönpuro 19C
FI-02300 Espoo
Finland
tel.: +358 9 435 51 70
fax: +358 9 435 51 75
www.intermec.nu

France
Intermec Technologies SA
Immeuble « Le Newton »
23 Avenue de L'Europe
F-78402 Chatou Cedex
France
tel.: +33 1 30 15 25 35
fax: +33 1 34 80 14 33
www.intermec.fr

Germany
Intermec Technologies GmbH
Schiess-Straße 44a
40549 Düsseldorf
Germany
tel.: +49 211 536 010
fax: +49 211 536 0150
www.intermec.de

Italy
Intermec Technologies SRL
Via Cialdini 37
20161 Milano
Italy
tel.: +39 02 66 24 051
fax: +39 02 66 24 05 58
www.intermec.it

Norway
Intermec Technologies A/S
Solheimsveien 91F
Postbox 217
N-1471 Skårer
Norway
tel.: +47 67 91 17 10
fax: +47 67 91 17 11
www.intermec.nu

Spain & Portugal
Intermec Technologies SA
Ronda de Valdecarrizo, 23
28760 Tres Cantos-Madrid
Spain
tel.: +34 91 806 0202
fax: +34 91 804 2221
www.intermec.es

Sweden
Intermec Technologies AB
Vendevägen 85A
S-182 91 Danderyd
Sweden
tel.: +46 8 622 06 60
fax: +46 8 622 06 61
www.intermec.nu

United Kingdom
Intermec Technologies UK Ltd.
2 Bennet Court
Bennet Road
Reading
Berkshire
RG2 0QX
United Kingdom
tel.: +44 118 923 0800
fax: +44 118 923 0801
www.intermec.co.uk

Worldwide Fax Document Retrieval Service
800.755.5505
(North America Only)
tel.: 650.556.8447

Internet
www.intermec.com

Sales
800.347.2636
(toll free in N.A.)
tel.: 425.348.2726

Service and Support
800.755.5505
(toll free in N.A.)
tel.: 425.356.1799

Copyright © 2005 Intermec Technologies Corporation. All rights reserved. Intermec is a registered trademark of Intermec Technologies Corporation. All other trademarks are the property of their respective owners. Printed in the U.K. 000000-01A 09/05

In a continuing effort to improve our products, Intermec Technologies Corporation reserves the right to change specifications and features without prior notice.