

La situation

Notre client, un groupe mondial de services de la technologie de l'information, recherchait une organisation capable de concevoir et de mettre en œuvre un modèle intégré de chaîne d'approvisionnement, afin de soutenir un important projet de mise à niveau de technologie de l'information en Amérique du Nord. La chaîne d'approvisionnement devait incorporer la planification et l'exécution du transport, la gestion des stocks et de l'entrepôt, la configuration logicielle et matérielle, le calendrier de production et la logistique inverse, le tout de façon sécuritaire et à délai de livraison critique. La livraison au site des produits configurés était un élément critique du processus global.

Les défis

Pour un modèle de chaîne d'approvisionnement d'une ampleur et d'une complexité pareilles, nous devons collaborer étroitement avec le client et les parties intéressées, afin d'exécuter avec succès toutes les mises à niveau d'équipement à l'échelle de l'Amérique du Nord. Le calendrier de la planification et de la mise en œuvre du projet étant très serré, nous avons dû être très souples et nous adapter à une série de changements, parmi lesquels des révisions aux dates de livraison et des changements à un protocole logiciel des services de configuration, sans compromettre le budget de projet de notre client, les attentes en matière de ponctualité ni notre engagement envers la qualité.

Les actions

Nous avons collaboré avec le client et avons constitué une équipe multiorganisationnelle de gestion de programme, afin de diriger le développement et l'exécution du plan. Cette équipe a aussi mis en œuvre des mesures de contrôle du changement, afin d'assurer la qualité et l'uniformité lors de la livraison du projet dans tous les organismes.

Le client a utilisé le centre de configuration multidisciplinaire Apple Express afin de minimiser la durée de mise en place sur les lieux, en préparant et en emballant le matériel. Ce centre dernier cri est pourvu en professionnels formés aux technologies de l'information et muni d'une infrastructure à la pointe de l'industrie, offrant des services de configuration échelonnables, afin de répondre à toutes les exigences d'affaires de notre client.

Le modèle logistique que nous avons élaboré et exécuté tenait compte de toutes les exigences de notre client, y compris le maintien et l'orchestration d'une série d'options de transport économiques.

Les résultats

L'investissement en personnel consciencieux et professionnel, combiné au processus, aux mesures et à la technologie de gestion rigoureux, a garanti le succès du projet du client.

Actions et statistiques clés du rendement :

- Plus de 70 000 éléments traités avec une précision de bout en bout de 99,8 % au long du projet de six mois.
- Gestion logistique de plus de 200 tonnes de matériel.
- Mode de transport au moindre coût choisi 83 % du temps, tout en surpassant l'accord sur le niveau de service en temps opportun de 98 % du projet.
- Gestion personnalisée de la logistique critique menée avec un rendement en temps opportun de 99,8 %.