



ÉTUDE DE CAS

Reynolds favorise l'innovation dans une entreprise familiale multigénérationnelle avec Infor M3

Depuis quatre générations, la famille Reynolds développe sa société de distribution et est désormais un fournisseur de produits frais reconnu dans l'industrie alimentaire britannique, fournissant plus de 3 000 types différents de produits frais et d'aliments réfrigérés du monde entier aux entreprises britanniques. La croissance constante de l'entreprise a permis d'obtenir une marque prospère, mais a également développé un réseau organisationnel étendu avec de multiples gammes de produits, une flotte croissante et des systèmes de supply chain disparates. Reynolds traite chaque jour plus de 3 200 commandes de produits frais afin de répondre aux besoins des principales entreprises de restauration classiques du Royaume-Uni. Les systèmes ERP et de supply chain originels de l'entreprise ont eu des difficultés à gérer la charge de travail. Infor® M3 a aidé à démanteler les silos opérationnels et à rationaliser les processus. Reynolds a mis à niveau son système Infor M3® pour ajouter de nouvelles fonctionnalités en matière de facturation, de gestion des livraisons entrantes, etc.



Siège

Waltham Cross, Royaume-Uni

Industrie

Distribution agroalimentaire

Produit Infor

Infor M3

Site Web

reynolds-cs.com

Maintenir un rythme soutenu

Certains des plus grands noms de la restauration au Royaume-Uni, (tels que ASK, Pizza Express, Pret-A-Manger et Ivy Restaurant Group, ainsi que des groupes hôteliers comme Accor) comptent sur Reynolds pour leur fournir chaque jour des produits frais de la plus haute qualité.

« Nous devons constamment évoluer et chercher une meilleure voie à suivre. Nous l'avons constaté avec Infor M3. »

RICHARD CALDER

Directeur informatique, Reynolds Catering Supplies Ltd.

L'entreprise a toujours relevé ce défi, en visant le service et la réactivité exceptionnels auxquels ses clients et partenaires s'attendent. Reynolds est une entreprise familiale avec une installation nationale de distribution à température contrôlée de 200 000 pieds carrés à Waltham Cross, près de Londres, et six dépôts régionaux. L'entreprise traite plus de 3 200 commandes par jour, couvrant quelque 62 000 lignes de commande client et plus de 3 000 produits différents. Cela équivaut à environ 12 000 boîtes buffet et 50 000 caisses entières en moyenne par jour, emballées au cours d'un service de 7 heures, puis livrées par une flotte de 200 véhicules. L'ensemble du stock de l'entreprise est remis dans les 36 heures. Les systèmes ERP et de supply chain existants de Reynolds ont eu des difficultés à gérer cette lourde charge de travail et ont dû être remplacés. Après avoir examiné ses options, Reynolds a choisi Infor M3 pour répondre à ses besoins commerciaux dans tout son entrepôt, son centre d'appels, sa supply chain et ses services financiers.

Répondre au besoin d'efficacité

Reynolds a choisi Infor M3 car il prend en charge la complexité de la distribution alimentaire ainsi que les défis liés à la courte durée de conservation des produits réfrigérés. Par exemple, les fonctionnalités uniques de plage de réinspection et de plage de vente de l'application permettent à Reynolds de reclasser et d'ajuster la durée de conservation au niveau de l'article et du lot, ce qui a réduit le risque de gaspillage de produits. Reynolds a également apprécié les capacités de saisie des commandes d'Infor M3, que la société a utilisées pour développer un système de saisie des commandes rapide et robuste. Ceci est essentiel étant donné que Reynolds gère environ 1 000 commandes manuelles par jour, avec une moyenne de 22 lignes par commande.

« **Après avoir intégré Infor M3 au cœur de nos opérations, nous sommes maintenant fermement déterminés à nous hisser à la pointe du secteur en matière de service client et de développement de nouvelles offres.** »

RICHARD CALDER

Directeur informatique, Reynolds Catering Supplies Ltd.

Défis professionnels

- L'ERP originel ralentit les opérations
- Le système de supply chain en difficulté crée un arriéré de commandes
- Les données opérationnelles cloisonnées empêchent l'optimisation du workflow
- L'augmentation exponentielle des données exerce une pression accrue sur la gestion du réseau

Nouveaux développements

Reynolds a intégré Infor M3 à la base même de son développement commercial. Pour la direction financière, M3 a apporté une amélioration substantielle de la rapidité et des détails des déclarations, ce qui a permis un meilleur contrôle du crédit et une réduction des jours débiteurs. L'augmentation des détails fournis par M3 a amélioré la prise de décision dans toute l'entreprise et a conduit à une réinvention des processus essentiels, passant d'une approche de service fonctionnelle cloisonnée à un système basé sur des processus de bout en bout couvrant tous les services. En implémentant des processus de bout en bout avec Infor M3, Reynolds a trouvé des moyens de devenir plus efficace.

L'un des domaines d'efficacité accrue est la façon dont l'entreprise emballe les caisses. Richard Calder, directeur informatique de Reynolds, explique : « Nous expédions 12 000 caisses individuelles par jour, avec environ dix articles par caisse. Si nous pouvons améliorer le remplissage des boîtes, nous améliorons l'efficacité. Une réduction d'environ 1 000 caisses par nuit entraînerait une amélioration à six chiffres, mais il existe un compromis par rapport à ce qui peut être fait de manière réalisable compte tenu de la nature changeante des commandes et de la garantie de la qualité des produits. C'est pourquoi nous avons besoin de la contribution de toutes les équipes. »

Un autre exemple implique l'introduction du suivi RFID des caisses. Reynolds a dû faire face à des coûts substantiels pour les caisses en plastique non retournées et avait besoin d'un système automatisé qui ferait correspondre chaque caisse à une liste de sélection donnée, puis montrerait que la caisse

elle-même avait été extraite et réintroduite. Le coût des étiquettes RFID ayant diminué, la technologie est devenue plus réalisable pour ce projet. Désormais, les clients de Reynolds qui ne restituent pas les caisses peuvent être identifiés et la situation rectifiée, grâce à M3.

L'innovation au centre

Reynolds est fier de l'innovation dans tous les domaines de l'entreprise. Plus récemment, l'équipe de Reynolds a travaillé avec le partenaire informatique Columbus pour remplacer son ancien entrepôt de données, installé en 2010, et responsable de la gestion d'énormes volumes de données (des centaines de millions de lignes de données). Le coût de la maintenance était devenu ingérable. Désormais doté d'une nouvelle infrastructure (construite sur Apache Kafka et SQL Server), Reynolds dispose d'un entrepôt de données capable de gérer une infrastructure informatique sur site ou dans le cloud pour offrir une flexibilité future. Les coûts ont été réduits de plus de 90 %, avec une réduction considérable du nombre de licences nécessaires, basée sur une réduction du nombre de cœurs de 64 à seulement quatre sur un serveur virtuel.

En plus d'entreprendre un projet de mise en œuvre d'Infor OS pour offrir une meilleure expérience utilisateur, plus intuitive, Reynolds a développé une application interne appelée REY-HUB, qui extrait des informations d'Infor M3 pour fournir aux clients une visibilité en temps quasi réel sur la disponibilité et le statut des produits et des commandes. REY-HUB permet aux restaurants individuels de surveiller leurs commandes, en alertant les clients des changements de statut des commandes et de tout produit indisponible, par exemple en les informant des substitutions dans un délai suffisant, ce qui leur permet de modifier tous les plans en conséquence.

Comme l'explique Calder : « Nous offrons une expérience grand public aux restaurants, quelque chose que l'on ne voit pas souvent dans un environnement BtoB. Avec Infor M3, nous disposons des bonnes informations au bon moment pour nous permettre de le faire.

Résultats commerciaux

- La capture rapide des données de commande rationalise le workflow opérationnel
- L'automatisation des retours permet une réduction continue des coûts
- La supervision de bout en bout des processus réduit les erreurs et améliore l'efficacité
- Un service client amélioré garantit une clientèle plus fidèle

Nous avons également pu développer REY-HUB Central, qui agit comme un portail logistique en libre-service, fournissant des informations clés sur la supply chain concernant plusieurs restaurants, ce qui en fait l'outil idéal pour les personnes au niveau du siège social et soutient une prise de décision plus éclairée pour nos clients en ce qui concerne les domaines tels que l'inventaire, la logistique et le transport. »

« Nos nouveaux développements et innovations sont des exemples clairs du fait que dans ce secteur, vous devez exploiter les opportunités offertes par les nouvelles technologies, même si ces changements semblent minimes au début, » explique Calder. « Nous devons constamment évoluer et chercher une meilleure voie à suivre. Après avoir intégré Infor M3 au cœur de nos opérations, nous sommes maintenant fermement déterminés à nous hisser à la pointe du secteur en matière de service client et de développement de nouvelles offres, en fournissant des niveaux de service optimaux à chacun de nos clients avec l'innovation au cœur de tout ce que nous faisons. »

EN SAVOIR PLUS 



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous :     