



ÉTUDE DE CAS

Reynolds Catering stimule l'innovation pour une activité nationale multigénérationnelle avec Infor M3

Depuis quatre générations, la famille Reynolds développe son entreprise de distribution de produits à travers le Royaume-Uni. La croissance régulière de l'entreprise a permis de créer une marque à succès, mais aussi de développer un réseau organisationnel tentaculaire avec de multiples lignes de produits, une flotte croissante et des systèmes de supply chain disparates.

Reynolds Catering Supplies Ltd. traite quotidiennement plus de 3 200 commandes de produits frais, afin de répondre aux besoins des principales entreprises de restauration familiale du Royaume-Uni. Les anciens systèmes ERP et de supply chain de l'entreprise ont eu du mal à gérer la charge de travail. Infor M3 a contribué à décloisonner les silos opérationnels et à standardiser les processus. Reynolds a mis à niveau son système Infor M3 pour y ajouter de nouvelles fonctionnalités simplifiant la facturation, la gestion des livraisons entrantes, etc.



Siège social

Waltham Cross, Royaume-Uni

Industrie

Distribution de produits agroalimentaires

Produit Infor

Infor® M3

Site Internet

reynolds-cs.com

« Depuis que nous avons intégré Infor M3 au centre de nos activités, nous nous assurons à présent d'être pionnier en matière de service client et de nouvelles offres sur notre marché. »

RICHARD CALDER

Directeur informatique, Reynolds Catering Supplies Ltd

Maintenir un rythme effréné

Certains des plus grands noms de la restauration familiale au Royaume-Uni—tels qu'ASK, Carluccios, Pizza Express, Pret-A-Manger et Prezzo, et des groupes hôteliers tels que Hyatt et Accor—font confiance à Reynolds Catering Supplies Ltd. pour leur fournir chaque jour des produits frais de la plus haute qualité. L'entreprise a toujours relevé ce défi, en visant un service et une réactivité hors pair, que ses clients et partenaires attendent.

Reynolds est une entreprise familiale qui dispose d'un site national de distribution à température contrôlée de 18 600 m² à Waltham Cross, près de Londres, et de 8 dépôts régionaux. Elle traite plus de 3 200 commandes au quotidien, pour quelque 62 000 lignes de commande et plus de 3 000 produits différents. Cela équivaut à une moyenne de 12 000 paniers buffet et de 50 000 colis entiers par jour emballés sur un service de 7 heures, puis livrés par une flotte de 200 véhicules. Le roulement du stock entier de l'entreprise est réalisé en 36 heures.

Les anciens systèmes ERP et de supply chain de Reynolds peinaient à gérer cette lourde charge de travail et devaient être remplacés. Après avoir analysé ses options, Reynolds a opté pour Infor M3, afin de répondre aux besoins commerciaux de son entrepôt, de son centre d'appels, de sa supply chain et de son service financier.

Répondre au besoin d'efficacité

Reynolds a choisi Infor M3 parce qu'il offre les fonctionnalités nécessaires pour gérer la complexité de la distribution alimentaire, y compris les défis liés à la courte durée de conservation des produits réfrigérés. Par exemple, les fonctions uniques de délai de réinspection et de vente de l'application permettent à Reynolds de reclasser et d'ajuster la durée de conservation au niveau des articles et des lots, ce qui a réduit le risque de gaspillage de produits.

« Nous devons sans cesse évoluer et trouver un moyen de nous améliorer pour l'avenir. Nous avons trouvé comment y parvenir avec Infor M3. »

RICHARD CALDER

Directeur informatique, Reynolds Catering Supplies Ltd

Défis commerciaux

- L'ancien système ERP ralentit les opérations.
- Un système de supply chain sous tension crée un arriéré de commandes.
- Le cloisonnement des données opérationnelles empêche l'optimisation du workflow.
- La prolifération accélérée des données accroît la pression sur la gestion du réseau.

Reynolds a également apprécié les fonctionnalités de saisie des commandes d'Infor M3, que l'entreprise a utilisées pour développer un système de saisie des commandes rapide mais robuste. Des fonctionnalités essentielles, vu que Reynolds traite environ 1 000 commandes manuelles par jour, avec une moyenne de 22 lignes par commande.

Reynolds a également travaillé avec un partenaire pour utiliser Infor M3 et élaborer une solution d'entrepôt exhaustive. Les terminaux manuels de l'entrepôt ont été mis à jour pour réduire le nombre de touches nécessaires par préparation de commande. Cela permet de gagner en efficacité et d'améliorer la précision en réduisant les erreurs.

Nouveaux développements

Reynolds a intégré Infor M3 à la base même de son développement commercial. M3 a considérablement amélioré la rapidité et la précision de la création de rapports du service des finances, ce qui a optimisé le contrôle des crédits et réduit le nombre de jours du débiteur. La précision accrue de M3 a amélioré la prise de décision dans toute l'entreprise et a donné lieu à la réinvention de procédures critiques, d'une approche au niveau des services et fonctionnelle cloisonnée à des processus interservices de bout-en-bout.

En mettant en place des processus de bout-en-bout grâce à Infor M3, Reynolds a trouvé des moyens de gagner en efficacité. L'un de ces moyens concerne la manière dont Reynolds emballe ses caisses. Richard Calder, Directeur informatique, explique : « nous expédions 12 000 colis par jour qui contiennent environ 10 articles. Si nous parvenons à améliorer le taux de remplissage des colis, nous gagnerons en efficacité. Une réduction d'environ 1 000 colis par nuit améliorerait notre chiffre d'affaires de 6 chiffres, mais il faut faire un compromis entre la qualité des produits et ce qui est faisable au vu de la variabilité des commandes. Nous devons donc obtenir l'avis des différentes équipes. »

Nous avons également introduit le suivi des colis par RFID. Reynolds était confrontée à des coûts importants liés aux colis en plastique non renvoyés et avait besoin d'un système automatisé, capable de faire correspondre chaque colis à une liste de commandes spécifique puis afficher le colis comme sorti puis rentré. Nous avons pu intégrer la technologie des balises RFID dans ce projet car elle coûte moins cher. Désormais, les clients de Reynolds qui ne renvoient pas les colis peuvent être identifiés et la situation rectifiée, grâce à M3.

« Notre mise à niveau et les nouveaux développements 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 », déclare Calder. « Nous devons continuellement évoluer et chercher une meilleure façon d'avancer. Depuis que nous avons intégré Infor M3 au centre de nos activités, nous nous assurons à présent d'être pionniers en matière de service client et de nouvelles offres sur notre marché. »

Résultats commerciaux

- La saisie rapide des données de commande rationalise le workflow opérationnel.
- L'automatisation des retours permet une réduction continue des coûts.
- La supervision du processus de bout en bout réduit les erreurs et améliore l'efficacité.
- L'amélioration du service client permet de fidéliser la clientèle.

EN SAVOIR PLUS 



Infor fournit des solutions dédiées par secteur d'activité dans le Cloud. Avec 17 000 employés et plus de 65 000 clients répartis dans 170 pays, les solutions Infor sont conçues pour le progrès. Pour en savoir plus sur Infor, visitez notre site www.infor.com.

Suivez-nous :     

Copyright© 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2607925-fr-FR-1221-1