



# Compañía Indesit

## Un porcentaje de servicio del 97%

La Compañía Indesit es el tercer fabricante europeo de electrodomésticos, presente en 21 países, desde el sur de Portugal al norte de Rusia. El grupo distribuye sus productos en hipermercados, en grandes superficies especializadas, en tiendas especializadas en cocinas y en mayoristas. Para el conjunto de marcas, el Grupo Norbert Dentressangle hace entrega de 300 000 piezas al año en toda Francia. “Entre nuestras características, citemos la capilaridad de nuestra red”, señala Anne Lechevallier, responsable de logística. *Tenemos muchos clientes pequeños, en la ciudad y en las afueras*. “Además, nuestros productos son frágiles, de gran valor añadido – 1500 euros vale un horno – voluminosos y pesados – una lavadora pesa 100 kilos”, completa Frédéric Thominot, responsable de la Supply Chain. Desde el 2000, el Grupo Norbert Dentressangle satisface la demanda de la Compañía Indesit en todos estos puntos. En el almacén los productos son cargados con carretillas lo que permite la manipulación de la mercancía sin que se produzcan roturas. La flota de vehículos se adapta a las dificultades de acceso a la ciudad o a las afueras. Las 13 plataformas del Grupo le permiten hacer al menos dos entregas por semana en toda Francia. Y para responder a los pedidos en picos estacionales, el socio de transporte es capaz de organizar retornos suplementarios. Mejor aún, planes óptimos de retorno garantizan el día y la hora de entrega en casa del cliente. “Todos los días antes de las 11 de la mañana, un único interlocutor nos facilita la información acerca de las 13 plataformas, insiste Frédéric Thominot. *De esta manera, tenemos por la mano la información necesaria por si hay que comunicar posibles cambios al cliente.*” Los plazos de entrega de los electrodomésticos son muy cortos : el 100 % de los productos son entregados en menos de 48h, gracias a un dispatching inmediato. Anne Le Chevalier insiste sobre la complejidad del tratamiento administrativo de las entregas : “*Nuestra actividad exige pruebas de entrega : con Norbert Dentressangle, podemos obtener una imagen escaneada de todos los vales de entrega en menos de 48h y reproducir el trazo de la firma. Esta prestación representa una gran ayuda ya que permite dar una respuesta a tiempo al cliente.*” Resultado: el porcentaje del servicio ha aumentado al 97 % !

## Oficina de estudios del transporte

## Los ases de la organización

*Dependientes de la Dirección Comercial de la División de Transporte, los miembros de la oficina de estudios del transporte cumplen tres funciones principales.*

*Primera, una función de asistencia a la fuerza comercial del Grupo en los expedientes de organización de transporte. En el marco de la solicitud de ofertas, la oficina de estudios analiza los flujos físicos del cliente, sus procesos de funcionamiento, los flujos de información y, a partir de aquí, propone soluciones pertinentes en términos económicos y de organización.*

*La segunda función consiste en la creación de portales para los clientes. En el papel de jefe del proyecto, la oficina de estudios elabora un pliego de condiciones operativo con el cliente y organiza las fases de test, de formación de los usuarios y de puesta en marcha. Tercera función, el control de la puesta en marcha de los pliegos de condiciones de organización de transporte. Para todo nuevo pliego de condiciones, la oficina de estudios se asegura de que el proceso de preparación de la puesta en marcha se está cumpliendo : movilización de los recursos y medios, definición de los procesos de explotación... “La definición del proceso de explotación ideal es el fruto de una colaboración llevada a cabo con éxito entre la oficina de estudios, los clientes, los comerciales y los operativos”, concluye Jérôme Burtin, director comercial de la división de transporte.*

## Compañía Indesit

- Ventas anuales : 1 385 000 piezas
- 18 fábricas implantadas en 7 países.
- Distribución en 21 países.
- Líder en Gran Bretaña, primer mercado europeo de los electrodomésticos.
- Ariston, Indesit, Scholtès en Francia, HotPoint en Gran Bretaña.
- Norbert Dentressangle asegura 54 000 entregas al año en toda Francia.