**On-Site Services : du sur-mesure pour une disponibilité maximale**

* **Les exploitants d'installation font de plus en plus confiance aux services sur site des fournisseurs d'intralogistique pour tenir les promesses faites à leurs clients**
* **La disponibilité des entrepôts automatiques décide du succès ou de l'échec de la logistique hautes performances**
* **Plus de 400 experts TGW sont chargés de garantir les performances maximales des centres d'exécution des commandes**

**(Marchtrenk, le 16 janvier 2023) De plus en plus d'entreprises jouent la carte de la sécurité et confient toute ou partie de la gestion technique de leurs entrepôts automatisés aux spécialistes de l'intralogistique. Ils ont en effet compris le rôle essentiel pour leur succès de la disponibilité des services. L'exemple du TGW Logistics Group montre comment les services sur site peuvent être adaptés sur mesure aux besoins des clients.**

**On-Site Services**

Pour permettre aux responsables de la chaîne d'approvisionnement en général, et plus particulièrement pendant la haute saison, de dormir tranquille, les fabricants d'installations automatisées proposent des services sur site pour l'exploitation technique. Chez TGW, le terme « On-Site Services » regroupe une série de prestations, de la mise en route au nettoyage technique en passant par la maintenance et l'assistance. 400 experts se chargent d'assurer le fonctionnement fluide des centres de distribution, que ce soit en Chine, en Europe ou aux États-Unis.

Avec plus de 1000 systèmes implémentés dans le monde entier, TGW a acquis une expérience précieuse non seulement dans la planification et la production, mais aussi dans l'exploitation technique. Les exploitants peuvent bien sûr embaucher eux-mêmes des spécialistes pour veiller au bon fonctionnement de la technique de leurs installations. Georg Katzlinger-Söllradl, Director Global Lifetime Services chez TGW : « Mais même les professionnels expérimentés n'ont pas toujours les connaissances spécifiques de TGW, alors que nos experts peuvent s'appuyer sur le réseau mondial de l'entreprise. »

**Une matrice des responsabilités pour définir les compétences**

La question décisive est : De quelles prestations ai-je besoin pour mon entreprise ? Georg Katzlinger-Söllradl le souligne : « Il n'y a ici pas de réponse simple. L'étendue des prestations nécessaires dépend de nombreux facteurs, notamment de la taille, de l'orientation commerciale et des connaissances du client. »

Toutes les décisions sont prises en se basant sur une « matrice des responsabilités ». Pour chaque cas qu'elle propose, l'opérateur décide s'il veut en être lui-même responsable ou s'il veut que des experts externes s'en chargent. La matrice montre avec transparence qui assume quel risque. Moins l'opérateur est enclin à prendre des risques, plus il peut faire appel à des prestations et à une main-d'œuvre externes. « La tendance est clairement de confier toute la responsabilité à TGW » explique Georg Katzlinger-Söllradl. En règle générale, au moins deux experts TGW sont présents sur place, mais certaines installations peuvent en compter 50 ou plus.

Quelle que soit la décision du client : Les accords conclus au début du projet ne sont pas gravés dans le marbre et la matrice des responsabilités peut être au besoin adaptée. En principe, on ajuste les services en fonction du nombre de tâches (aspect quantitatif) et de la disponibilité (aspect qualitatif) jusqu'à ce que tous les souhaits du client soient satisfaits.

**Prendre en compte l'exploitation technique à un stade précoce**

Georg Katzlinger-Söllradl conseille aux entreprises de réfléchir à l'exploitation technique et aux services sur site dès la décision d'achat, c'est-à-dire bien avant la mise en route du centre d'exécution des commandes : « Si nos experts sont déjà sur site lors de la mise en place, ils peuvent apporter leur expérience lors de la prise de décisions importantes, par exemple pour le positionnement des plateformes et des entrepôts de pièces de rechange », permettant ainsi d'économiser des centaines d'heures pendant l'exploitation. « En effet, lors des interventions de maintenance ou en cas de panne, les longues distances et le manque d'accessibilité représentent des inconvénients majeurs. »

Autres avantages : le savoir-faire des collaborateurs TGW acquis au fil des ans et le réseau mondial auquel ils peuvent faire appel. En règle générale, pour gérer techniquement une installation, il faut beaucoup moins d'intervenant externes qu'internes. C'est pourquoi la rentabilité des projets d'externalisation est également plus élevée. TGW donne en outre un engagement de prix pouvant aller jusqu'à dix ans, faisant de l'entreprise un des précurseurs en la matière.

**Ramp-Up Services**

Parmi les services les plus demandés, on trouve les prestations liées à la mise en route de l'installation. Les techniciens TGW servent ici de lien vers l'équipe de projet et l'organisation TGW Lifetime Services, tout en se chargeant de la formation des collaborateurs du client.

De nombreuses entreprises continuent à faire confiance à un pack de services complet après la phase de mise en route et laissent autant de risques que possible au fabricant. Avec ce paquet de services complet, TGW prend en charge la responsabilité totale de l'entretien opérationnel ainsi que des activités de maintenance, de réparation et d'inspection. En outre, les techniciens améliorent l'exploitation et gardent un œil sur le coût total de possession (TCO).

**Computerized Maintenance Management System**

Une équipe expérimentée sur le terrain est une chose, les outils informatiques modernes en sont une autre. Tant pour les téléservices que pour les prestations sur site, TGW utilise des logiciels à la pointe de la technologie. Dans le domaine de la maintenance sur site, par exemple, le système de gestion informatisée de la maintenance (CMMS, Computerised Maintenance Management System) est un logiciel assurant une efficacité élevée durable. L'outil comprend notamment les fonctionnalités de pronostic, de planification et d'analyse de toutes les activités de maintenance.

Outre les services permanents jusqu'à 365 jours par an, le client peut demander des prestations ponctuelles. Pour prévenir les pannes et les goulets d'étranglement en haute saison et les jours de promotion, TGW offre l'assistance Pic de production (« Peak Support »). En amont des actions promotionnelles, les spécialistes peuvent actionner plusieurs leviers. D'une part, il est possible d'envoyer davantage de techniciens et, d'autre part, d'anticiper les interventions de maintenance de routine. Avec quelques semaines d'avance, ils peuvent apporter de petites modifications au flux de matériaux afin d'augmenter le débit, par exemple en ajoutant une station de collecte pour les paquets du système de transport.

**Ne pas sous-estimer la complexité**

Depuis plus d'un demi-siècle, TGW a acquis une grande expérience dans son domaine de compétences. Une des conclusions majeures est que l'on sous-estime toujours la complexité des systèmes automatisés. La prétendue économie de coûts induite par la prise en charge par l'exploitant de l'assistance technique n'est que temporaire. La définition cohérente de la matrice des responsabilités est souvent déjà une aide précieuse permettant de prévenir les mauvaises décisions.

**Les quatre groupes de services sur site de TGW :**

1. On-Site Ramp-Up Services (Services Mise en route de l'installation)
2. On-Site Maintenance Services (Services Maintenance sur site)
3. On-Site Support Services (Services Assistance sur site)
4. On-Site Technical Cleaning Services (Services Nettoyage technique)

[www.tgw-group.com](http://www.tgw-group.com)

**À propos de TGW Logistics Group :**

TGW Logistics Group est l'un des principaux fournisseurs de solutions intralogistiques dans le monde. Depuis plus de 50 ans, le spécialiste autrichien réalise des installations automatisées pour ses clients internationaux de A comme Adidas à Z comme Zalando. En tant qu'intégrateur de systèmes, TGW se charge de la planification, la production et la réalisation des centres logistiques complexes – des composants mécatroniques à la robotique, en passant par le pilotage et le logiciel.

TGW Logistics Group a des filiales en Europe, en Chine et aux États-Unis et compte plus de 4 400 employés répartis dans le monde entier. Au cours de l'exercice 2021/2022, l'entreprise a réalisé un chiffre d'affaires total de 924 millions d'euros.

**Images**

Reproduction avec indication de la source et pour les rapports de presse qui traitent essentiellement de TGW Logistics Group GmbH sans honoraires. Pas de reproduction sans honoraires pour des fins commerciales.

**Contact :**

TGW Logistics Group GmbH

A-4614 Marchtrenk, Ludwig Szinicz Straße 3

T : +43.(0)50.486-0

F : +43.(0)50.486-31

Courriel : tgw@tgw-group.com

Attaché de presse :

Alexander Tahedl

Communications Specialist

T : +43.(0)50.486-2267

M : +43.(0)664.88459713

alexander.tahedl@tgw-group.com

Martin Kirchmayr

Director Marketing & Communications

T : +43.(0)50.486-1382

M : +43.(0)664.8187423

martin.kirchmayr@tgw-group.com