



Gagner en efficacité et éliminer les erreurs dans la distribution pharmaceutique

Cogepha réduit ses coûts, accélère ses opérations et fait preuve de plus de transparence en neuf mois

SUMMARY



Client

Cogepha

Partenaire

Technocode, Partenaire solution Premier de Zebra

Secteur d'activité

Pharmacie / Santé

Défi

Éviter les erreurs de livraison, d'approvisionnement et de distribution des produits pharmaceutiques.

Avantages/Résultats

- Gain d'efficacité de 28 % des ressources chargées de la gestion des commandes
- Réduction de près de 70 % du taux de retour des commandes (de 14 % à 4 %)
- Réduction de 71 % des coûts d'impression et de l'utilisation du papier
- Réduction du cycle de préparation des commandes, de près de deux minutes à 23 secondes
- Livraison dans les délais dans 94 % des cas contre 78 % auparavant
- Meilleure satisfaction des clients

Solution

- Zebra Workforce Connect
- Terminal mobile Zebra TC26
- Scanner annulaire Zebra RS6000 Bluetooth™
- Imprimante industrielle Zebra ZT411
- Imprimante mobile Zebra ZQ600

La distribution pharmaceutique est un secteur dynamique et exigeant, car la livraison des commandes ne tolère aucun retard et le transport des médicaments doit respecter les règles de conformité. Comme dans d'autres domaines de la logistique, le volume des commandes a explosé et les coûts ne cessent d'augmenter, dans le transport plus particulièrement. Parallèlement à ces questions, les entreprises du secteur exerçant en Tunisie font face à une concurrence intense. Plus de 70 distributeurs se disputent l'approvisionnement des plus de 2 500 pharmacies et établissements cliniques du pays, alors que l'accès aux médicaments est soumis à une stricte surveillance des importations.

Fondée en 1986 en Tunisie, l'entreprise Cogepha a toujours tenu à recourir à la technologie pour améliorer son service à la clientèle, réduire ses coûts et gagner en efficacité. Elle achète quelque 15 000 produits auprès de plus de 250 fournisseurs et livre les pharmacies et cliniques dans tout le pays. Toujours désireuse d'améliorer ses services, elle vient d'investir dans un nouveau système de gestion des commandes pour rationaliser les livraisons.

Meilleure gestion des commandes

Le système de fulfillment existant de Cogepha fonctionnait bien au départ. Mais, en raison de la croissance de l'activité, la solution gérée par un partenaire informatique local a commencé à montrer ses limites.

La gestion des commandes comptait sept étapes, de la réception de la commande par le centre d'appels de Cogepha ou via la plateforme B2B cogephaLIVE, à l'envoi de la commande au site de distribution, puis à la livraison à la pharmacie ou à l'établissement de soins.

Si le workflow était clair à chaque étape, Cogepha a commencé à connaître des difficultés dans plusieurs secteurs clés à mesure que le volume des commandes augmentait.

Premier point : il fallait savoir à quel moment les livraisons allaient avoir lieu. Le suivi des livraisons dépendait d'un processus papier manuel, souvent sujet à erreur. Tout devait être confirmé manuellement et bien des informations n'étaient pas accessibles. Il en était de même pour le suivi des retours, et l'inventaire annuel durait deux jours, sous-entendant l'arrêt de la production.

Deuxième point : lorsque les marchandises arrivaient aux centres de distribution, on constatait souvent des incohérences : articles non livrés figurant pourtant sur les commandes enregistrées ou au contraire réception d'articles non commandés.

Troisième point : Cogepha avait besoin d'aide pour les expéditions. Bien que chaque site soit en mesure de suivre ses commandes, aucune solution en temps réel ne permettait d'établir de liens avec le siège social.

Cogepha a toujours veillé à ce que ses clients reçoivent leurs articles, pour cela, il fallait que les équipes consacrent plus de temps aux commandes. De plus, il n'existait aucune vue centralisée sur les stocks, il était donc difficile d'acheter les quantités correctes.

Pour rester en phase avec le développement de son activité, Cogepha était décidée à investir dans une solution qui garantirait une expérience exceptionnelle à ses clients.



Solution idéale pour faire face à tous les problèmes

Cogepha a contacté plusieurs fournisseurs de solutions, parmi lesquels Technocode.

Avec plus de 14 ans d'expérience, Technocode se pose en spécialiste de l'identification et de la traçabilité. En tant que Partenaire solution Premier de Zebra, elle a été la première entreprise à obtenir le titre d'Advanced Zebra Printer Repair Specialist en Tunisie.

Technocode a pris le temps de discuter avec les utilisateurs des entrepôts de Cogepha pour savoir ce qu'ils attendaient de leur technologie. La société a finalement proposé une gamme de matériels et de solutions pour chaque secteur du flux logistique. Elle s'est aussi assurée du bon alignement de la solution avec les objectifs métier, ce qui a vraiment impressionné Cogepha.

La solution prévoyait d'utiliser le terminal mobile TC26 dans les entrepôts pour vérifier les commandes, préparer les articles et imprimer les listes de sortie. Pour faciliter le travail mains libres des équipes, Technocode a également recommandé le scanner annulaire RS6000 Bluetooth™ qui, une fois connecté sans fil au terminal mobile TC26, permet d'accélérer la lecture des articles. Pour imprimer les étiquettes d'expédition, Technocode a suggéré d'utiliser l'imprimante industrielle Zebra ZT411. L'imprimante a été choisie pour sa qualité d'impression, sa forte fiabilité et sa facilité d'entretien. Des imprimantes mobiles Zebra ZQ600 ont également été déployées. Facilité d'utilisation, batterie capable de tenir sur toute une période de travail voire plus, grand écran couleur lumineux et fonction de réveil instantané garantissant un fonctionnement de chaque instant, telles sont les caractéristiques qui font de ces imprimantes le partenaire idéal des employés d'entrepôt. Chargée d'organiser l'inventaire, l'équipe utilise les imprimantes mobiles pour reclassifier les produits et créer de nouvelles étiquettes d'emplacement.

Outre les produits, Technocode a également conseillé à Cogepha de déployer Zebra Workforce Connect. Grâce à cette solution, les utilisateurs accèdent à toutes leurs applications à partir d'un seul appareil. Ils ont la possibilité de passer des appels en mode talkie-walkie (PTT) sur le Wi-Fi, de créer facilement des documents à l'attention de leurs clients, de communiquer en groupe, ou individuellement, en fonction de la présence de chacun. Cogepha a pu ainsi réaliser d'importantes économies sur les abonnements souscrits auprès des opérateurs de télécommunications.

Technocode est un partenaire compétent et réactif. Ils ont travaillé à nos côtés pour comprendre nos workflows et concevoir une solution des plus efficaces. Ils connaissent parfaitement les équipements Zebra et nos équipes ont eu la chance de pouvoir les comparer aux options d'autres fournisseurs. Les équipements Zebra se sont immédiatement distingués par leur facilité d'utilisation, leur fiabilité et leur design ergonomique. Ils sont conçus pour durer dans des environnements logistiques difficiles, grâce à une architecture durcie, une autonomie impressionnante et une multitude de fonctionnalités qui facilitent la vie de nos équipes », explique Rami Miliani, Supply Chain Manager chez Cogepha.

Efficacité, satisfaction des clients et innovation permanente

Neuf mois après l'implémentation de la solution, Cogepha avait déjà obtenu des résultats exceptionnels.

L'entreprise pouvait détecter et corriger les erreurs tout au long du traitement des commandes. Le service des achats est désormais en relation avec les directeurs d'entrepôt de tout le pays. Et le processus de fulfillment est ramené à quatre étapes. La technologie a permis de réduire le cycle de préparation des commandes, qui est passé de près de deux minutes à 23 secondes. Cogepha sait exactement à quel moment les articles commandés par ses clients seront livrés dans chacun des six centres de distribution.

Chaque article est lu et vérifié, et puisque les systèmes sont connectés de manière centralisée sur tous les sites, toute anomalie est immédiatement détectée en temps réel et les erreurs peuvent être résolues sur-le-champ. Cela a permis de réduire considérablement le taux de retour, de 14 % à 4 %, et de gagner du temps.

Les imprimantes ZQ600 connectées via Bluetooth au TC26 offrent aussi des gains d'efficacité. Avec cette configuration, les utilisateurs peuvent reclassifier facilement les produits et imprimer de nouvelles étiquettes d'emplacement sans avoir recours à un appareil distinct. Ils peuvent alors en faire plus, plus rapidement. Par ailleurs, l'excellente qualité d'impression et la fiabilité des ZQ600 garantissent la clarté et la durabilité des étiquettes, d'où un risque moindre d'erreurs et un service client d'exception.

“Notre personnel adore la technologie et ce projet s'inscrit dans l'esprit d'entreprise de notre société. Il a déjà permis d'améliorer considérablement nos activités et les avantages offerts à nos clients. Technocode et Zebra ont été d'excellents conseils. Avec la plateforme mise en place, nous pouvons déployer de nouvelles applications à mesure des besoins et booster en permanence nos performances.”

Rami Miliani,
Supply Chain Manager,
Cogepha

Workforce Connect a révolutionné la façon de travailler des équipes. Les sites et les équipes sont constamment connectés, les stocks et les modifications sont vérifiés et la gestion des commandes est suivie sur toutes les coutures dans l'ensemble du pays, grâce à une seule et unique application. Qui plus est, l'inventaire ne dure que cinq heures et n'impose pas l'arrêt des opérations de production, ce qui était impensable jusque-là.

En communiquant instantanément, par vidéo ou échange de données, les équipes collaborent de manière totalement intuitive, comme elles le font avec leurs applications grand public. Tout problème soulevé par les clients peut être traité en temps réel et résolu rapidement. Les appels en mode talkie-walkie ont remplacé les réunions et des alertes signalent toute difficulté en temps réel.

Les gestionnaires de la flotte communiquent également avec les chauffeurs par le biais de Workforce Connect. Ils sont constamment tenus informés de façon à pouvoir parer à toute éventualité. En sachant toujours où se trouvent les chauffeurs, Cogepha peut optimiser les tournées de livraison. Le nombre de commandes livrées à temps, un domaine clé où Cogepha doit exceller, a rapidement augmenté, passant de 78 % à 94 %, à la plus grande satisfaction des clients.

En seulement neuf mois, la mise en place de la solution a permis à Cogepha d'atteindre les objectifs fixés. Les partenaires et fournisseurs de Cogepha ont visité les sites de l'entreprise pour tirer les enseignements du projet et voir comment mettre eux-mêmes la solution en place.

Grâce à sa parfaite connaissance de la gamme Zebra et de la roadmap des produits, ainsi qu'à sa compréhension des besoins de Cogepha, Technocode peut à l'avenir continuer de travailler avec l'entreprise et lui recommander de nouvelles solutions.



To learn more visit zebra.com



NA and Corporate Headquarters
+65 6858 0722
inquiry4@zebra.com

Asia-Pacific Headquarters
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Headquarters
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin America Headquarters
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com

ZEBRA and the stylized Zebra head are trademarks of Zebra Technologies Corp., registered in many jurisdictions worldwide. All other trademarks are the property of their respective owners. ©2023 Zebra Technologies Corp. and/or its affiliates.
Publication Date (Last Update): 01/2023