



photo: DHL

## Enterprise Asset Management

# DHL: «Nous veillons à présent davantage à gérer les risques qu'à les éviter.»

**«Les entreprises sont soumises à une pression croissante pour améliorer leur résultat financier. Un moyen pour y arriver est souvent oublié: une bonne maintenance des moyens existants de l'entreprise». DHL a joint le geste à la parole lorsqu'elle a installé, récemment, le tout récent logiciel pour Enterprise Asset Management dans son 'hub' bruxellois. Maintenance Magazine a rencontré Jo Van Bossuyt et Richard James Platt, respectivement Global Network GSE Manager et Global Network GSE Coordinator.**

■ ■ ■ ■ La globalisation croissante induit des conséquences énormes pour l'économie mondiale. Dès lors, il est essentiel que des entreprises comme DHL aient une vue complète du processus (de transport) dans son intégralité et qu'elles puissent contrôler, de manière transparente, les stocks, les coûts, le planning (de transport), l'exécution et la réglementation internationale ainsi que, last but not least, la maintenance. Pour assurer ce contrôle, DHL a fait appel récemment à Infor et a installé, dans son 'hub' bruxellois la dernière version améliorée 8.2 EAM. Maintenance Magazine a rencontré Jo Van Bossuyt et Richard James Platt, respectivement Global Network GSE Manager et Global Network GSE Coordinator. «Les entreprises sont soumises à une pression croissante pour améliorer leur résultat financier. Un moyen pour y arriver est souvent oublié: une bonne maintenance des moyens existants de l'entreprise. Une solution efficace pour la gestion des moyens de l'entreprise, centrée sur le monitoring et la gestion de l'implémentation, les performances et la maintenance du matériel d'une entreprise, est sans doute le principal outil pour détecter les surprises et les potentialités cachées. Le système que nous utilisons comprend des solutions (de

maintenance) nous permettant d'augmenter notre rentabilité en améliorant la fiabilité de nos moyens d'entreprise et des autres éléments GSE (Ground Support Equipment), en utilisant mieux leur capacité et en réduisant les coûts d'exploitation».

### Comment trouver l'équilibre?

Traditionnellement, la plupart des entreprises cherchent avant tout à éviter autant que possible les risques et à assurer les meilleures performances opérationnelles possibles. Dans le passé, cet objectif était souvent atteint au détriment de leurs résultats financiers. Dans le 'nouvel' environnement dans lequel nous vivons et travaillons actuellement, les questions financières deviennent tous les jours plus importantes et on assiste à un déplacement de l'objectif: il ne s'agit plus d'éviter les risques mais de les gérer. C'est précisément ce à quoi tend un système EAM lorsqu'il est utilisé efficacement. Jo Van Bossuyt: «Dans le secteur du transport et/ou de la logistique auquel nous appartenons, les parties prenantes ne jouissent pas souvent d'une vue globale du courant d'informations circulant sur la chaîne. Ces dernières années, les exigences croissantes en matière de sécu-

risation, l'optimisation de la chaîne logistique et les réductions de coûts ont constitué autant de nouveaux défis qui ont rendu encore plus complexe cette approche globale. Or, une telle approche, stratégique et intégrée, de l'asset management joue un rôle crucial quand il s'agit de gérer son activité d'une manière responsable du point de vue sociétal. Avec une solution Enterprise Asset Management intégrée, nos moyens d'entreprise peuvent être déployés dans un cadre de directives préétabli. Ainsi, par exemple, un programme de maintenance préventive peut rallonger la durée de vie potentielle de nos moyens d'entreprise et des pièces de stock, il peut nous aider à économiser des sources d'énergies naturelles, à réduire la



**Jo Van Bossuyt, Global Network GSE Manager:** *«Une approche stratégique et intégrée de l'asset management joue un rôle crucial quand il s'agit de gérer son activité d'une manière responsable du point de vue sociétal. Avec une solution Enterprise Asset Management intégrée, nos moyens d'entreprise peuvent être déployés dans un cadre de directives préétabli.»*



**Richard James Platt, Global Network GSE Coordinator:** *«La fonctionnalité spécifique à l'entreprise est importante parce qu'elle nous autorise à utiliser du travail sur mesure que nous y avons incorporé. Pour nous, il est important de pouvoir gérer activement nos moyens d'entreprise pendant leur cycle de vie.»*

quantité de déchets, etc. Le projet EAM que nous avons lancé, ici à Zaventem, est dans un certain sens un projet pilote qui sera appliqué à (court) terme, s'il donne de bons résultats, à l'ensemble de l'organisation. DHL est une organisation qui compte quelque 285 000 travailleurs (+/- 13 500 dans le Benelux) et différents 'hubs' dans le monde. Actuellement, nous occupons une position de leader mondial dans le transport express international, à la fois pour des expéditions terrestres et aériennes, et l'entreprise est également n°1 dans les domaines du transport en vrac sur les océans et de la logistique contractuelle. Si nous voulons conserver cette place de leader dans cet environnement, nous devons autant que possible optimiser nos activités et leur articulation. Il est donc important, pour notre entreprise, de travailler avec un 'Multi Organisation System', qui soit fondé sur le web et qui réponde d'ores et déjà à tous nos besoins actuels et futurs. Ainsi, par exemple, le processus d'achat du matériel ou de la gestion des pièces de stock peut constituer un facteur décisif pour trouver un équilibre entre des coûts bas et une disponibilité élevée.»

### Fonctionnalité de l'asset management

De nombreux marchés, qui font appel à d'importants capitaux, se modifient à grande échelle. Il suffit de penser au marché de l'énergie en voie de libéralisation et aux transports aérien et ferroviaire qui sont soumis à d'intenses pressions concurrentielles. Pour les entreprises, le défi consiste à trouver, dans un tel (nouvel) environnement, un nouvel équilibre entre les performances opérationnelles et financières.

Ce faisant, elles ne peuvent être confrontées à aucun risque inacceptable. Richard James Platt: «l'Enterprise Asset Management est, pour nous, la réponse à ce défi: il permet une gestion active et équilibrée des moyens de l'entreprise tout au long du cycle de vie et qui s'intègre aux objectifs de l'entreprise. Nous avons découvert que la solution Infor pour la gestion et la maintenance de nos moyens d'entreprise est davantage qu'un système de maintenance automatisé: elle nous permet en effet d'analyser des données, de détecter des tendances ou des écarts, de prévoir des problèmes de fiabilité et de prendre des décisions pertinentes pour l'avenir qui amélioreront les résultats (financiers). Nous sommes maintenant en mesure de gérer, d'une manière efficace et globale, nos moyens d'entreprise qui comprennent notre appareil de production, notre matériel roulant et les bâtiments, et d'en optimiser les performances. Nous avons même la possibilité de suivre les



Photo: DHL

**Il est essentiel que des entreprises comme DHL aient une vue complète du processus (de transport) dans son intégralité et qu'elles puissent contrôler, de manière transparente, les stocks, les coûts, le planning (de transport), l'exécution et la réglementation internationale ainsi que, last but not least, la maintenance.**

coûts ou les émissions de gaz pour chaque type d'appareil. La solution combine les fonctionnalités de l'asset management avec des analyses visant à optimiser les performances des moyens d'entreprise. Quelques exemples à ce propos: l'implémentation et la gestion efficaces de notre politique de maintenance, la gestion efficace des processus de commande et d'autres KPI en rapport avec la maintenance, l'introduction dans la grille horaire de la maintenance en fonction de l'état de notre matériel GSE (au lieu d'une date volontaire), la modélisation de différents scénarios pour une maintenance préventive optimale, la rédaction de rapports sur mesure, la gestion de nos pièces de stock, de notre outillage

et d'autres matériels, y compris le stockage et le transport de matériel, etc.»

### Architecture orientée services

La définition usuelle de l'asset management est large et peut viser l'amélioration du retour sur investissement des moyens d'entreprise comme la professionnalisation accrue de la maintenance. Au-delà de la contribution positive à la société en général, un recours plus professionnel à l'asset management a d'autres justifications: l'amélioration de la sécurité sur le lieu de travail, la satisfaction des exigences croissantes en matière de disponibilité, de fiabilité et de respect de l'environnement des moyens de production. En outre, la vision de l'entreprise sur la maintenance (notamment) a un impact sur la stratégie de l'asset management, le budget et l'application des meilleures pratiques. La version EAM installée ici par Infor est dotée d'une expertise spécifique incorporée, ce qui lui permet de convenir aux besoins particuliers en matière d'asset management de différents types d'entreprises. Les diverses possibilités contenues dans le système permettent aux clients de gérer leurs moyens d'entreprise de manière efficace sans devoir procéder à des adaptations sur mesure, mais aussi de créer et d'enregistrer leurs propres configurations. Nos interlocuteurs: «La fonctionnalité spécifique à l'entreprise est importante parce qu'elle nous autorise à utiliser du travail sur mesure que nous y avons incorporé. Pour nous, il est important de pouvoir gérer activement nos moyens d'entreprise pendant leur cycle de vie. Cela constitue le fondement d'une approche des processus de maintenance centrée sur les améliorations, de l'organisation et de la transmission d'informations. La fonctionnalité de la récolte d'informations à partir des systèmes de processus et de contrôle, fondée sur les standards de l'industrie, permet de maximiser la maintenance de contrôle et de minimiser les risques d'anomalies. En traitant en permanence toutes les informations techniques et commerciales, le travail planifié et les expériences passées, le système offre une fonctionnalité efficace. Bref, il soutient notre vision et nos activités d'une manière proactive sur le plan de l'amélioration continue, du planning des ressources et de l'optimisation des installations. En travaillant de la sorte, des 'projets d'amélioration' peuvent être présentés/implémentés en associant activement toutes les parties de l'organisation». << H.L.

 Vous pouvez télécharger cet article sur [www.engineeringnet.be](http://www.engineeringnet.be)