

Examen professionnel de spécialiste en logistique avec BF

Examen type

Épreuve 2 Mise en œuvre des processus logistiques
Simulation d'action: Logistique d'entrepôt et gestion des
processus et de la qualité

Durée de l'examen **1 heure**

Nombre de feuilles de tâches **3**

Écrivez lisiblement et structurez vos solutions.

N'utilisez pas de stylos rouges et verts.

Pour les réponses/solutions, il convient d'utiliser les feuilles de solutions, sauf mention contraire dans la formulation de la tâche.

N'écrivez pas au verso des feuilles de solutions.

Notez toujours le numéro des tâches sur toutes les feuilles supplémentaires (p. ex. tâche 2c).

Pour différentes tâches, il vous est demandé de donner un nombre fixe de réponses (p. ex. «citez cinq points...»). Lors de la correction, les réponses sont évaluées dans l'ordre où elles sont mentionnées, c'est-à-dire à partir du premier point de la liste. Les réponses en trop ne sont pas évaluées!

Si vous ne parvenez pas à aller plus loin dans la solution ou si vous pensez qu'il vous manque certaines informations, formulez des hypothèses. Signalez clairement vos hypothèses comme telles.

Examen professionnel de spécialiste en logistique avec BF

Examen type

Simulation d'action: Logistique d'entrepôt et gestion des processus et de la qualité

Situation de départ

SwissFirma SA est une entreprise commerciale bien établie qui distribue une large gamme de produits, de l'électronique aux articles ménagers, à des détaillants et des clients professionnels dans toute la Suisse. Compte tenu de la demande croissante de ses produits, l'entreprise doit relever le défi d'améliorer l'efficacité de ses processus de réception des marchandises et de préparation des commandes afin de pouvoir répondre plus rapidement aux commandes des clients et d'augmenter encore la satisfaction de ces derniers.

La structure des produits de SwissFirma SA est diversifiée et se présente comme suit: les petites pièces représentent 85 % des produits, les pièces moyennes 10 % et les grandes pièces 5 %.

Le processus de réception des marchandises est largement manuel, ce qui entraîne des retards dus à la saisie chronophage des données et à des erreurs potentielles. La répartition des produits dans les espaces de stockage s'effectue souvent sans tenir compte des caractéristiques ou des priorités des différents produits, ce qui entraîne une utilisation inefficace de l'espace de stockage et des temps de recherche plus longs lors de la préparation des commandes.

Chez SwissFirma SA, la préparation des commandes des clients se fait manuellement. Les collaborateurs recherchent et rassemblent les produits dans les rayons de l'entrepôt. Cette méthode présente un risque d'erreur, ce qui entraîne des confusions et une préparation incorrecte des commandes. Cela engendre le mécontentement des clients et une augmentation des coûts liés aux retours. Il y a souvent un grand nombre de commandes, mais le volume des commandes est faible.

En tant que spécialiste en logistique, vous êtes chargé par la direction d'établir un concept d'optimisation de l'entrepôt.

**Examen professionnel de spécialiste en logistique
avec BF
Examen type**

Simulation d'action: Logistique d'entrepôt et gestion des processus et de la qualité

Tâche 1

La direction envisage de passer du stockage et du déstockage manuels au stockage et au déstockage automatisés. Elle attend de vous une recommandation sur la marche à suivre.

- a) Expliquez de quelles informations vous avez besoin pour déterminer l'attribution/l'affectation automatisée des espaces de stockage et le principe de préparation des commandes. Décrivez en outre comment vous procédez pour déterminer les informations nécessaires.
- b) La direction veut également savoir quel est le principe de préparation des commandes (statique: homme vers la marchandise ou dynamique: marchandise vers l'homme) qui convient le mieux à l'automatisation. Elle attend une recommandation de votre part.

Examen professionnel de spécialiste en logistique avec BF Examen type

Simulation d'action: Logistique d'entrepôt et gestion des processus et de la qualité

Tâche 2

En raison des processus manuels et de l'absence de description des processus à la réception des marchandises et à la préparation des commandes, les réclamations concernant les livraisons erronées et les retards de livraison se multiplient. En plus de l'automatisation prévue dans la tâche 1, la direction souhaite également mettre en place des mesures immédiates. Elle se focalise principalement sur des descriptions de processus propres et sur leur respect ainsi que sur la gestion de la qualité.

- a) Vous avez demandé au chef d'équipe de la réception des marchandises de vous expliquer le processus actuel. Vous trouverez ci-dessous sa réponse. Représentez la description orale du chef d'équipe sous forme d'organigramme. Identifiez les éventuelles faiblesses et justifiez vos réflexions.

«Lorsqu'un chauffeur se présente à la réception des marchandises, nous commençons par identifier la livraison de marchandises. Nous faisons ici la distinction entre <entrée de marchandises planifiée avec commande> et <entrée de marchandises non planifiée>. C'est vrai, la plupart du temps il s'agit heureusement d'entrées de marchandises planifiées, mais il arrive également qu'il y en ait une non planifiée. Les non planifiées sont toujours pénibles pour nous. Mais c'est comme ça. S'il s'agit d'une <entrée non planifiée>, nous prévenons le gestionnaire. Une fois que celui-ci a été informé, on décide d'accepter ou non la livraison. Si elle est refusée, le processus <Retours fournisseurs> est déclenché. En revanche, si elle est acceptée, une commande est créée. Parfois, nous ne savons pas vraiment ce que nous devons faire. Si personne ne sait exactement ce qu'il en est, nous acceptons simplement la livraison. Que faire d'autre? Peu importe, une fois la commande établie, la livraison des marchandises est attribuée à une rampe. Au fait, la rampe 4 est à nouveau défectueuse. C'est déjà la troisième fois cette année... Mais elle devrait être réparée d'ici la fin de la semaine. Revenons à notre sujet: une fois l'attribution effectuée, le processus <Contrôle du bon de livraison> est déclenché. S'il s'agit d'une <entrée de marchandises planifiée avec commande>, la livraison de marchandises est directement attribuée à une rampe et se poursuit ensuite exactement de la même manière, comme je viens de le décrire. Voilà, c'est tout.»

- b) Par ailleurs, la direction vous charge de collecter des indicateurs de qualité (pour le processus allant de la réception des marchandises à leur mise en stock) au sein du service de réception des marchandises. Quels sont les indicateurs de qualité que vous rapportez au directeur et pourquoi?