

## DIMO Maint au cœur de la nouvelle politique maintenance de TNT Express France

« Nous avons besoin de déployer la solution très rapidement et d'obtenir une adhésion totale de l'outil par des techniciens. Seul DIMO Maint a su s'adapter à nos spécificités métiers et répondre à tous nos besoins fonctionnels »

*Alain Baud, Directeur Maintenance*

### TNT Express: Un leader mondial du transport express de marchandises

TNT Express (**77 000 salariés, 7,327 milliards d'euros en 2012**) assure la livraison d'un million de colis chaque jour, du simple document au fret palettisé.

**Installée dans 63 pays**, TNT Express met en œuvre la puissance de ses réseaux locaux et internationaux, par air et par route, pour desservir plus de 200 pays.

**TNT Express est notamment le N°1 en France de la livraison express aux entreprises.** 4800 collaborateurs assurent le traitement journalier de **370 000 colis** pour plus de **52 000 entreprises**.

L'entreprise dispose d'un maillage d'implantations étendu et complet pour rester proche de ses clients et compte près de **120 centres de tri et dépôts en France**.

### A l'aube d'un changement de la politique maintenance ...

Historiquement, TNT Express France a toujours **externalisé la maintenance de ses bâtiments et de ses équipements opérationnels**.

Le bilan de la politique de sous-traitance effectué en 2011 révèle cependant de nombreuses insatisfactions :

- o **Un coût élevé de plus de 700 000€** pour la maintenance préventive des équipements opérationnels

effectuée par **6 techniciens seulement**,

- o **Des opérations de maintenance bâtiments gérées en local par les 120 sites** sans aucune négociation régionale ou nationale.
- o Des **difficultés pour contrôler les prestations réalisées** en l'absence de technicien sur site ou en régional.
- o **Pas de maîtrise de la pertinence des travaux** : pour les travaux basiques, le fournisseur décide lui-même des pièces à changer ou des travaux à effectuer.

### Un seul objectif : améliorer l'efficacité de la maintenance tout en diminuant les coûts

Suite à la négociation avortée avec le prestataire en place et à l'issue non concluante d'un appel d'offres auprès de nouveaux fournisseurs, **TNT Express France décide en septembre 2011 d'internaliser la maintenance et confie à Alain Baud, la responsabilité de créer une Direction Maintenance**. En trois mois, il recrute et forme une équipe de 14 personnes expérimentées dont 12 techniciens répartis sur 9 secteurs. La Direction se voit ainsi confier deux missions : **la maintenance préventive et corrective des équipements opérationnels associée à la maintenance des bâtiments**.

Alain Baud précise : « La réussite de cette nouvelle organisation reposait obligatoirement sur **la mise en place**



## FOCUS

**Société:** TNT

**Secteur:** Transport & Logistique

### Chiffres clés:

-120 centres de tri

-370 000 colis acheminés tout les jours

-14 personnes expérimentées

### Modules optionnels :

-Solution Web

-Module magasinier

-Gestion des outillages

ERP : SAP





d'un système de GMAO unifié pour :

- **assurer le suivi de l'ensemble des interventions de maintenance corrective et préventive.**
- **constituer une base de données documentée et capitaliser sur le retour d'expérience.**
- **obtenir facilement des statistiques précises sur l'activité.»**

## DIMO Maint : le choix de la rapidité de déploiement et la simplicité d'utilisation

Le Directeur Maintenance étudie le marché des solutions de GMAO et oriente son choix final sur la base de deux critères principaux :

- **la rapidité de deployment**
- **la simplicité d'utilisation**

Alain Baud explique: « Nous avons besoin de **déployer la solution très rapidement et d'obtenir une adhésion totale de l'outil par des techniciens.** Seul DIMO Maint a su s'adapter à nos spécificités métiers et répondre à tous nos besoins fonctionnels. L'installation a eu lieu fin novembre, la formation de 3 jours début décembre et le démarrage au 1er janvier 2012.»

Même si l'arborescence des équipements demeurait très basique au départ, elle s'est étoffée au fil du temps. Au bout d'un an d'exploitation, **5 200 équipements (convoyeurs à rouleaux, chambres froides, ...) sont renseignés pour 60 des sites à maintenir.**

L'un des premiers objectifs du projet consistait à **recenser l'ensemble des demandes d'intervention** relatives tant aux bâtiments qu'aux moyens opérationnels.

Avec une moyenne de près de 25 demandes par jour, **l'application enregistre 5 450 DI** au bout

d'un an. Chaque matin, les techniciens se connectent sur le logiciel DIMO Maint et sont alertés en temps réel des bons de travaux qui leur sont affectés. En toute autonomie, ils peuvent **optimiser leur activité, regrouper plusieurs BT** et ainsi réaliser plusieurs interventions sur un même site.

Une fois le rapport d'intervention finalisé, le responsable maintenance clôture les BT en central.

## Une diminution de 12% des coûts de maintenance au bout d'1 an d'utilisation

« Sans la GMAO DIMO Maint, nous n'aurions pas pu travailler et **obtenir un niveau d'efficacité opérationnelle** de la nouvelle équipe si rapidement. Il faut dire que nous partions de rien. Nous aurions été vite submergés par le nombre d'interventions et le suivi des actions. Aujourd'hui, **toutes les données sont centralisées et l'organisation de l'activité est beaucoup plus souple, réactive et rentable.**» affirme Alain Baud.

Le premier bilan au bout d'un an d'utilisation est positif. En effet, **la direction constate une diminution des coûts de maintenance de 12% tout en ayant augmenté le volume de colis traités.**

D'autres perspectives de déploiement de la solution GMAO DIMO Maint sont d'ores et déjà envisagées en 2013. Les prochaines étapes consisteront à finaliser l'arborescence, documenter la base de données techniques, intégrer la gestion des pièces détachées et développer le préventif.

