

1- Présentation de l'entreprise^[2]

Le groupe ResMed

- Leader en Médecine du sommeil et de la ventilation

Chiffres clés

- Présence dans plus de 60 pays
- 3000 salariés dans le monde dont 240 personnes en France
- Chiffre d'affaire en 2011: Plus d' 1,2 Milliard de dollars

Le Service Après Ventes de ResMed Paris

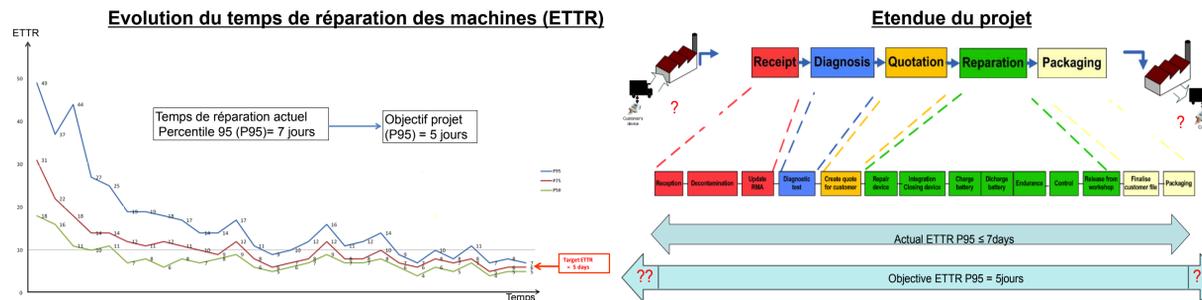
- Spécialisé dans la maintenance, la réparation et le service technique de 3 gammes de ventilateurs.
- Système de management de la qualité certifiée ISO 13485:2003^[3]



2- Contexte du Projet

- Des projets Six Sigma réalisés par le passé ont permis à ResMed Paris d'améliorer sa performance opérationnelle.

- Face à ce constat, l'entreprise renouvelle son engagement pour une démarche d'amélioration continue. Elle souhaite réduire les délais de transport des machines du Service Après Ventes.



3- Objectifs et Enjeux du Projet

OBJECTIFS

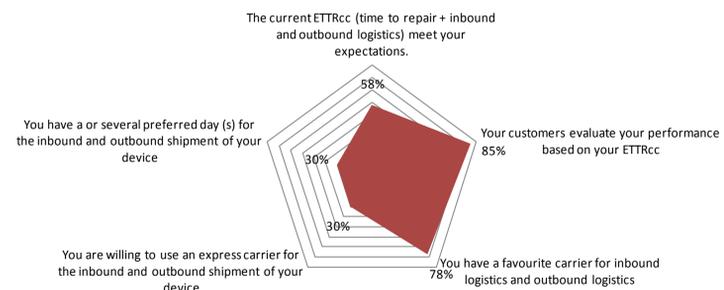
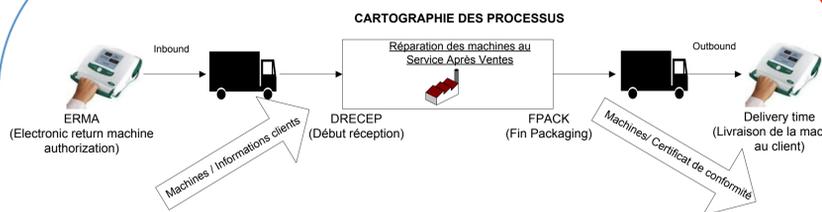
- Analyser la chaîne logistique des machines avant réception au Service Après Ventes et après réparation
- Livrer 95% des machines en 5 jours

ENJEUX

- Améliorer la satisfaction des clients
- Utiliser les performances du Service Après Ventes comme argument marketing
- Réduire le temps de réparation des machines client à client (temps de réparation et temps de transport)

4- La méthodologie du projet : Le Lean Six Sigma^[4]

DEFINE



Inbound shipment = délais de transport des machines avant réception au Service Après Ventes (SAV)

Outbound shipment = délais de transport des machines après réparation au Service Après Ventes (SAV)

MEASURE

INBOUND SHIPMENT (délais de transport des machines avant réception au SAV)

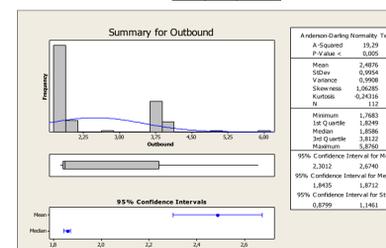
Prélever un échantillon de numéro de suivi sur les machines envoyées au Service Après Ventes (SAV)
Suivre l'évolution du trajet des machines à partir du site du transporteur

OUTBOUND SHIPMENT (délais de transport des machines après réparation au SAV)

Prélever 700 machines environ sur 4 mois (clients internationaux et français)
Récupérer les numéros de suivi des machines sur le site du transporteur

ANALYZE

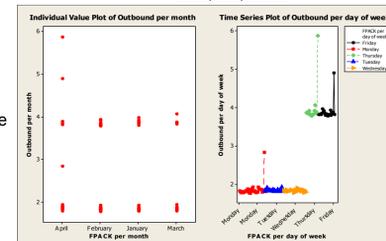
Graphique 1:



Conclusion graphique 1:

Le graphique montre 2 populations bien distinctes

Graphique 2:



Conclusion graphique 2:

Le mois d'avril présente le plus de variations de délais de transport

- Les machines envoyées au client le jeudi et vendredi ont les délais de transport les plus long.

CONTROL

Vérifier de manière périodique, le maintien des délais de transport des machines par le transporteur à travers:

- la réalisation des cartes de contrôles,
- la comparaison des délais constatés avec ceux garantis par les accords contractuels avec l'entreprise.

IMPROVE

- Amélioration des délais de transport des machines**
- Livraison des machines au client le weekend
 - Service porte à porte (temps de réparation client à client)



7- Perspective

- Envisager un audit annuel du transporteur utilisé par le Service Après Ventes

8- Acquis personnel

- Déploiement d'un projet Six Sigma suivant la méthodologie structurée du DMAIC
- Analyse détaillée des flux de transport des machines
- Maîtrise des outils graphiques de Minitab

9- Bibliographie

- [1] Analyse et amélioration de la chaîne logistique du Service Après Ventes, ADECHIAN Gisèle, projet de fin d'études de Master Management de la Qualité (2011-2012), Université de Technologie de Compiègne, <http://www.utc.fr/master-qualite>, puis "Travaux" référence numéro 210.
- [2] Site internet de ResMed, communiqué de presse, disponible sur <http://www.resmed.com/int/index.html>, (consulté le 9 juin 2012).
- [3] ISO 13485 : 2003: Dispositifs médicaux – Système de management de la qualité – Exigences à des fins réglementaires, disponible sur <http://sagaweb.afnor.org>, (consulté le 8 juin 2012).
- [4] Nicolas VOLCK, «Déployer et exploiter le Lean Six Sigma», Editions d'Organisations, 2009, 19p, ISBN : 978-2-212-54334-6.