



Guide Logistique

V5 – 27/06/2024

Table des matières

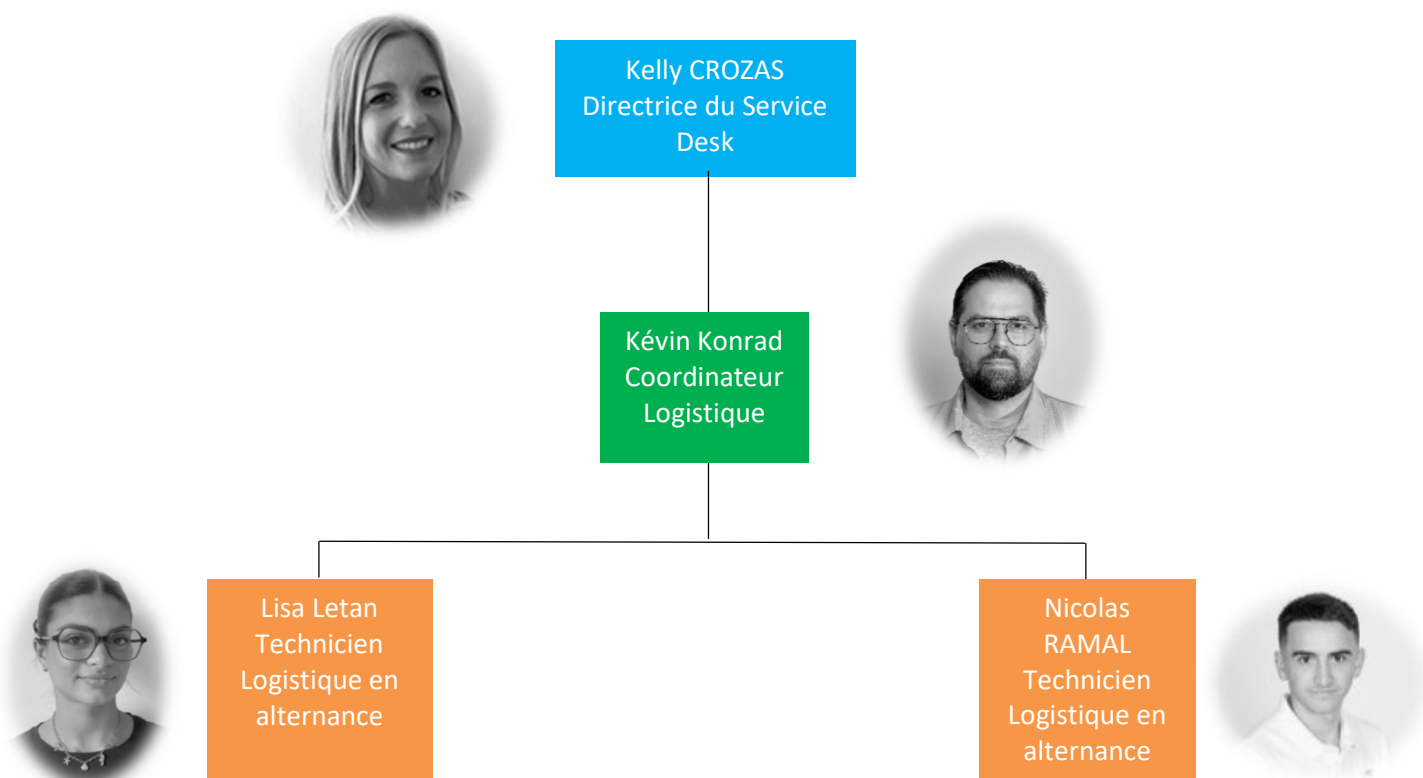
Présentation et fonctionnement du service	3
1. <i>Présentation</i>	3
2. <i>Organisation</i>	3
3. <i>Temps de travail</i>	3
4. <i>Communication interne au service</i>	4
5. <i>Les formations</i>	4
Les outils	5
1. <i>Neo-Desk</i>	5
2. <i>DHL</i>	5
3. <i>Serveurs</i>	5
4. <i>Logiciels annexes</i>	5
Les clients	6
Préparation des appareils	7
<i>Process</i>	7
Retours des appareils	8
<i>Process</i>	8
Recyclage des appareils	9
<i>Process</i>	9
Les achats	Erreur ! Signet non défini.
<i>Process</i>	Erreur ! Signet non défini.
<i>Les fournisseurs</i>	Erreur ! Signet non défini.

1. Présentation

Le service logistique est relié au service Desk. Nous gérons physiquement le stock de smartphones, casques, tablettes et galets Wi-Fi de nos clients de la réception du matériel (accessoires compris), à la préparation, l'expédition, la configuration des appareils et la gestion des anciens mobiles défectueux jusqu'à l'envoi au recyclage de ces derniers.

2. Organisation

Le service logistique étant lié au service desk est dirigé par la directrice du service client. La coordinatrice logistique et achats partage son temps entre les deux activités. Une personne est occupée à 100% de son temps à la logistique (et peut suppléer la coordinatrice sur les achats en son absence) ainsi que deux alternants qui sont chacun présent une semaine sur deux de façon alternée.



3. Temps de travail

Les horaires de travail sont communs à tous les services de Neoditel, à savoir de 9h00 à 12h30 et de 14h00 à 17h30. Les pauses ne sont pas déterminées à l'avance. De plus, les locaux disposent d'une douche, permettant aux plus sportifs d'entre nous de faire leur séance sportive durant la pause du midi.

4. Communication interne au service

Au quotidien, le moyen privilégié pour communiquer dans le service est la discussion. Nous avons la chance d'être dans un lieu « privé » et il est facile d'échanger, notamment pour prévenir que nous prenons en charge une demande (afin d'éviter les doublons). Sinon, nous pouvons échanger par messagerie instantanée afin de garder une trace de nos échanges. Nous faisons également avec notre responsable un point hebdomadaire (le lundi matin) sur les projets de la semaine à venir ainsi que sur les tâches effectuées la semaine précédente. Enfin, pour la cohésion d'équipe, sont organisés mensuellement des repas d'équipe.

5. Les formations

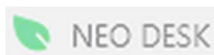
Pour les formations aux différentes missions, elles sont assurées en internes par les personnes du service. Il existe malgré cela des formations à suivre en ligne pour être formé aux différents MDM (Mobile Device Management) tels que Knox (pour Samsung), Android Enterprise.

Quoiqu'il en soit, si une question technique sur une procédure doit être posée, il y aura toujours dans le service une personne capable de répondre à celle-ci.



Nous utilisons plusieurs applications et logiciels afin de réaliser les actes du quotidien.

1. Neo-Desk



C'est l'outil que nous utilisons au quotidien. Sur ce logiciel interne développé par notre service IT, nous retrouvons l'ensemble des informations nécessaires aux différentes demandes que nous transmettent le Desk. Cela concerne les envois, les retours mais on y trouve également l'ensemble du parc de téléphones, accessoires et cartes SIM par client.

2. DHL



Afin d'expédier la quasi-totalité de nos colis, nous travaillons avec la société DHL depuis le 1^{er} mai. Après diverses expériences parfois chaotiques avec les concurrents (DPD, CHRONOPOST), DHL amène un sérieux ayant pour but de toujours mieux satisfaire nos clients. Nous avons la possibilité d'éditer nos étiquettes directement sur leur site internet, mais il sera bientôt possible de le faire directement sur Neo-Desk.

3. Serveurs

Tous les documents, tutoriels, modèles d'impression et autres sont stockés sur un serveur permettant à chaque collaborateur d'y accéder quand il le souhaite. On y retrouve notamment les codes extranet nécessaires pour accéder aux différentes plateformes utilisées pour la gestion des mobiles de nos clients.

4. Logiciels annexes

Même s'ils ne sont pas forcément destinés au service logistique, certains logiciels internes peuvent être tout de même utiles voir indispensables :

- Optimus : Utilisé par le DESK, il peut nous permettre de retrouver des envois très anciens, des utilisateurs, etc.
- Smartsheet : C'est par ce lien que nous effectuons l'ensemble des demandes au service IT pour tout problème ou toute proposition de modification des logiciels internes.
- Odoo : Il est destiné à la communication interne, mais également pour communiquer nos présences et absences (via l'onglet « Mais t'es où ? »), pour le service achat, commerce...
- Ring Central : Chaque ordinateur est équipé d'un casque permettant de passer des appels via Ring Central, plateforme qui permet de passer des appels.
- Feuille de temps Odoo : Nous y entrons toutes les actions menées quotidiennement afin d'établir ce qui a été fait chaque journée. Ces actions peuvent être rentrées chaque jour ou de façon hebdomadaire.

Les clients

Nous avons la gestion du matériel de plusieurs clients pour lesquels nous réalisons différents actes parfois spécifiques à chacun. Leurs terminaux sont stockés dans des armoires blindées, tandis qu'une armoire contient les accessoires de tous nos clients.

Voici un tableau récapitulatif des actes par client en gestion déléguée :

CLIENTS	ENVOIS	RETOURS	ENRÔLEMENTS
BUREAU VERITAS	X	X	Avant envoi
DAHER	X	X	Après envoi
SOCOTEC	X	X	Avant envoi
SODIAL	X	X	Après envoi
GAZEAU CONTENEURS	X	X	Avant envoi
WEBBING / SYNAPSIM	X	-	-
FEU VERT	X	X	Avant envoi
INGENIUM ANIMALIS	X	-	-
RIMOWA	X	X	-
ARABELLE	X	-	-
EUROPA CINEMAS	X	-	-

Ce tableau exclut les clients ponctuels pour lesquels nous réalisons des missions telles que la pose d'accessoires sur des mobiles avant l'expédition.

Pour nos clients, nous sommes donc amenés à préparer les smartphones soit en les configurant pour l'utilisateur finale directement avant l'envoi de celui-ci, ou à posteriori par un rendez-vous technique pris par l'utilisateur. Nous sommes également gestionnaires des retours des smartphones (pour obsolescence, casse ou départ collaborateur). Il existe diverses procédures :

- Obsolescence / Casse : nous travaillons avec des spécialistes du recyclage / reconditionnement chez qui nous envoyons les téléphones hors d'usage afin que ces derniers aient une seconde vie ;
- Départ collaborateur : après un diagnostic rapide, nous estimons si le terminal retourné est en mesure d'être réutilisé (rétrofiable) ou non. Dans le premier cas, et après réinitialisation complète si ce n'est pas fait, nous le remettons dans le stock. Dans le second cas, il sera envoyé en recyclage / reconditionnement.

Quoiqu'il en soit, nous nous adaptons aux demandes parfois farfelues des clients. Les différents terminaux que nous proposons à nos clients sont les suivants :

- Smartphones / Tablettes SAMSUNG ou APPLE (modèles Entreprise ou non, durcis ou non)
- Téléphones CROSSCALL pour leur robustesse
- Casques / Système Audio-Visio
- Tous les accessoires qui peuvent accompagner les terminaux

- Galets Wi-Fi
- Forfait Webbing

Préparation des appareils

Process

Comme indiqué précédemment, les demandes qui arrivent au service logistique sont faites par le service desk via Neo-Desk.

Il faut donc avoir pris connaissance de la demande et renseigné les informations nécessaires (IMEI, ICCID, accessoires, date d'envoi, numéro de colis) dans l'application.

Grâce à ces informations nous aurons accès à la fonction « Impression » pour imprimer des documents nécessaires à l'envoi depuis Neo-Desk.

Nous notons également le nom de l'utilisateur final sur une étiquette que nous collons sur l'appareil qui lui est destiné avec notre marque comme dans l'exemple 1.



1

Nous possédons des accessoires attribués aux modèles d'appareils que nous préparons et expédions. De manière générale, pour tous les appareils tactiles nous posons une vitre de protection en verre trempé et pour certains modèles nous expédions dans le carton la coque et la tête de charge si elle n'est pas présente dans la boîte.

Voici un tableau récapitulatif :

CLIENT	MODELE	Verre Trempé	Coque	Tête de charge	Câbles	ECOUTEURS
SOCOTEC	MOTOROLA G75	X	X	-	-	-
SODIAAL	Dépend des retours	-	-	-	-	-
GAZEAU	Samsung A13	-	X	X	X	-
FEU VERT	Samsung XCOVER 5 ou XCOVER 7	X	-	-	X	_*
RIMOWA	Iphone 16e	X	X	X**	-	-
EUROPA CINEMAS	SAMSUNG A17	X	X	-	-	-
BUREAU VERITAS	Samsung S24 FE	X	X		X	
	Samsung A34	X	X		X	
	Samsung A52 EE	X	X		X	

INGENIUM ANIMALIS	iPhone 13	X	X	X	-	-
	Samsung S24 FE	X	X	X	-	-
DAHER	Samsung A56	X	X	-	-	-
	iPhone 16e	X	X	-	-	-

(* doivent être retirés de la boîte / **modèle dépendant du pays)

Retours des appareils

Process

Lors d'une demande de renouvellement, l'utilisateur est amené à nous retourner son précédent terminal. Grâce à notre outils NeoDesk, nous traitons le retour de ce dernier.

Il est nécessaire de vérifier le nom de l'utilisateur, l'IMEI, le modèle et le motif du retour. Ensuite, nous effectuons un diagnostic rapide du téléphone. Ainsi, nous validons :

- L'état général du téléphone
- La restitution
- Le reset effectué ou non (dans ce cas, nous l'effectuons nous-même)
- Le statut du téléphone
- Les photos recto/verso du terminal
- Apposer le code barre afin de facilement identifier les terminaux à envoyer au recyclage

Chaque statut donné au téléphone déterminera la suite à donner dans le traitement de celui-ci.

Si le téléphone est rétrofiable, il retournera dans le stock du client dans son armoire blindée après impression du code barre IMEI (à mettre au dos).

Si le téléphone est recyclable, un nouveau processus commence, un code barre unique est mis au dos (Voir module recyclage des téléphones sur Odoo).

Process

Si le téléphone n'est pas rétrofitable, nous devons l'envoyer au recyclage auprès d'un spécialiste du reconditionnement. Ce dernier estimera un prix de rachat de notre envoi.

Pour cela, plusieurs étapes sont nécessaires :

- Identification des téléphones grâce à NeoDesk (code barre à apposer à l'arrière)
- Mise à jour d'un fichier permettant de communiquer avec l'entreprise qui recyclera les terminaux
- Mise sous pochette à bulle des téléphones
- Préparation du colis de retour



Les envois s'effectuent en principe selon certains seuils, qui dépendent du client concerné. Par exemple, notre client Socotec qui nous retourne énormément de smartphones aura un nombre important de terminaux à envoyer au recyclage.

Le suivi des smartphones envoyés s'effectuera grâce aux codes barre générés sur NeoDesk permettant l'identification des téléphones à recycler.

