



Cas de réussite Pandora FMS et Salvesen Logística



« Avec Pandora FMS nous avons pu rapidement mettre en place une surveillance transactionnelle de l'activité. »

José Luis Santamaría, Directeur technique chez Salvesen.

PROFIL DE L'ENTREPRISE

Salvesen Logística a été créée en 1996 en tant qu'opérateur logistique en fournissant ses services à un fabricant de produits alimentaires qui a engagé l'externalisation totale de sa logistique dans la ville valencienne d'Aldaya.

Salvesen Logística

Petit à petit, Salvesen a développé un portefeuille de clients ainsi que leurs infrastructures, et elle compte aujourd'hui 18 bases logistiques avec 117 000 m² d'espace de stockage et 780 000 m³ de capacité de réfrigération dans toute la péninsule ibérique.

De même, au niveau du transport, elle opère avec quelque 840 remorques de longue distance et plus de 700 véhicules pour la distribution capillaire avec un réseau de 49 correspondants, assurant un service quotidien sur environ 52 000 points de livraison. Salvesen Logística est détenue à 50 % par DANONE et XPO LOGISTICS. L'année 2015 s'est achevée

avec un chiffre d'affaires de plus de 145 millions d'euros et un effectif moyen de 800 personnes.

Parmi ses clients figurent des marques leaders dans le secteur alimentaire, aussi bien des fabricants et des distributeurs de grande consommation, que des entreprises d'hôtellerie et de restauration qui, avec diverses opérations, démontrent que Salvesen garantit tous les types de solutions intégrales pour la chaîne alimentaire.

POINT DE DÉPART

Salvesen Logística se trouve dans un processus de transformation technologique ; nous travaillons dans un secteur hautement compétitif qui exige une efficacité maximale tout en faisant plus avec moins, et où la marge commerciale est très faible.

« Nous avons un contrôle complet de la qualité de nos services informatiques globaux pour nos employés et nos clients. » / José Luis Santamaría, Salvesen Logística.



Cas de réussite Pandora FMS et Salvesen Logística

En suivant le chemin de la transformation, nous avons promu des méthodologies de gestion basées sur les normes ITIL au niveau des processus, des méthodologies SCRUM au niveau de la création de logiciels et des développements pour nos clients et AECOC pour atteindre les normes internationales en matière de logistique et de communication avec nos clients.

Cette stratégie, que nous utilisons depuis un an, nous a permis de nous appuyer sur un outil capable de mesurer les indicateurs techniques tels que le rendement, l'UCT, la mémoire, etc., mais également basé sur **l'expérience utilisateur et les indicateurs d'affaires**.

AVANTAGES OBTENUS

Grâce à l'expérience utilisateur mise en œuvre avec Pandora FMS, nous avons programmé des sondes pour émuler le comportement d'un utilisateur. Ces sondes sont capables d'effectuer des transactions toutes les

« Ces robots prennent des mesures et, en cas d'écart, génèrent des alarmes qui sont dûment suivies par des techniciens spécialisés dans notre SAU (Service d'assistance aux utilisateurs de Salvesen Logística) 24h/24 et 7j/7. Cela nous permet de toujours nous attaquer aux problèmes avant qu'ils ne provoquent des conséquences majeures. » / **José Luis Santamaría. Salvesen Logística.**

quelques minutes sur les principaux **services informatiques mondiaux que nous offrons à nos utilisateurs**; ces robots prennent des mesures et, en cas d'écart, génèrent des alarmes qui sont dûment suivies par des techniciens spécialisés dans notre SAU (Service d'assistance aux utilisateurs de Salvesen Logística) 24h/24 et 7j/7.

Cela nous permet de toujours nous attaquer aux problèmes avant qu'ils ne provoquent des





Cas de réussite Pandora FMS et Salvesen Logística

conséquences majeures. Une autre contribution de Pandora FMS, qui a été fondamentale pour nous, est la **surveillance des principaux KPI de l'entreprise**. Pour une entreprise de logistique et de transport, les jalons les plus importants sont la **communication avec les clients** (commandes, réceptions, etc.). Avec

énormément aidé avec plusieurs aspects, tous liés à l'entreprise :

Alerte précoce/gestion de la proactivité.

Nous sommes capables de détecter les défauts à tous les niveaux : messagerie, communication, performance ou autres,



Pandora FMS, nous avons pu rapidement mettre en place un système de surveillance transactionnelle de l'activité, en reproduisant le cycle complet par lequel passe un message, du moment où il quitte le client, jusqu'à son arrivée à notre boîte de réception (Office 365, EDI, AS2, FTP, etc.). Nous intégrons également Pandora FMS dans notre WMS (système de gestion d'entrepôts) et nous l'avons même transmis à notre TMS (système de gestion du transport).

En termes généraux, Pandora FMS nous a

celle qu'en soit la nature, bien avant qu'ils n'affectent directement nos opérations. Cela nous donne un temps de réaction suffisant pour résoudre le problème et mettre en place un système de communication automatique avec l'employé ou le client par le biais d'alarmes basées sur des modèles, soit par courriel ou par SMS, dans le cas où le problème est de très haute priorité.

Gestion des SLA. Nous avons un contrôle de qualité complet de nos services



Cas de réussite Pandora FMS et Salvesen Logística

informatiques globaux axés sur nos employés et nos clients. Nous mesurons leur disponibilité et pouvons maintenant fournir un rapport exécutif au comité de gestion et à la haute direction de l'entreprise. Grâce à la gestion des SLA, nous disposons de toutes les informations nécessaires pour négocier le renouvellement d'un contrat avec un fournisseur, etc.

« Réduction de la charge opérationnelle : grâce à Pandora FMS, nous avons réduit la charge opérationnelle des TI de 24 %. »
/ José Luis Santamaría. Salvesen Logística.

Réduction de la charge opérationnelle.

Pandora FMS nous a permis de **réduire de 24 % la charge opérationnelle des TI** qui était auparavant dédiée aux contrôles spécifiques de santé. Maintenant nous pouvons investir ce temps pour offrir de meilleurs produits et services.

ÁRTICA ST ET PANDORA FMS

Ártica ST est une entreprise innovante qui développe ses propres solutions technologiques et qui est également à l'origine du développement de Pandora FMS, ainsi que d'autres solutions logicielles comme Integria IMS, eHorus et OpGuardian.

Pandora FMS est un des outils les plus flexibles du marché pour la surveillance de systèmes et de réseaux. Ce logiciel est utilisé dans les centres de données de différentes organisations et entreprises, y compris des universités aux États-Unis, en Europe et en Amérique latine, ainsi que des multinationales du secteur des communications et des entreprises informatiques. Il compte des milliers d'utilisateurs dans le monde entier et des clients sur les cinq continents.

Pour en savoir plus sur les cas de réussites de Pandora FMS, veuillez visiter notre site web:

www.pandorafms.com



c/ Gran Vía 62 8º Izqda.
28013, Madrid, Espagne.
(+34) 91 559 72 22
info@artica.es
pandorafms.com