

# La boutique de SERVICES LOGISTIQUES

■ Alice Borsani

**L'efficacité opérationnelle et la personnalisation du service ont permis au groupe Bianchi de se développer dans un marché de plus en plus concurrentiel. Le secret ? Un partenariat, de plus de vingt ans.**

La vue à l'entrée des bureaux, le siège du Groupe italien Bianchi à Casnate con Bernate (CO), surprend un moment : plus qu'une entreprise qui a plus de 90 ans d'histoire, cela ressemble plus à une salle d'étude d'une université, les ressources qui y travaillent sont jeunes et concentrées. Mais c'est juste un moment. "Dans notre secteur, le marché, les besoins des clients, les technologies disponi-

bles, évoluent très rapidement : quand ils sont bien formés et suivis de la bonne manière, les jeunes, avec leurs idées, leur ouverture d'esprit, la capacité naturelle à utiliser au mieux les nouvelles technologies apportent une grande valeur ajoutée au sein de l'entreprise » explique Fulvia Zatti, directrice générale dynamique de la société et sponsor principal de la « nouvelle génération ».

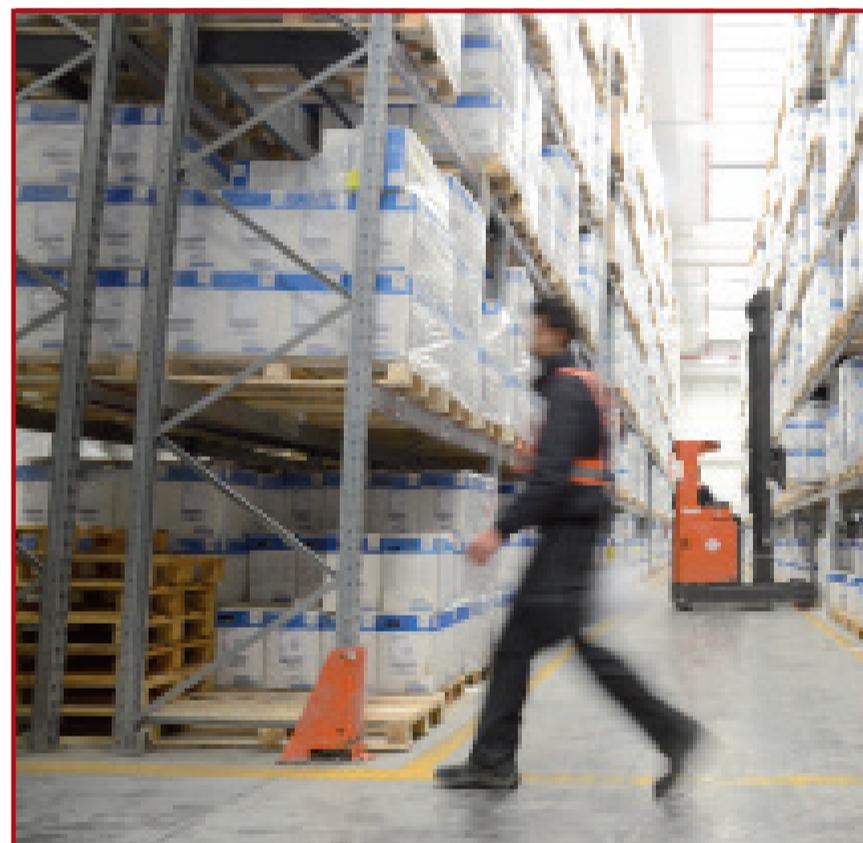
Cette approche est peut-être l'un des facteurs de la longévité d'un groupe né à Chiasso, en Suisse, en 1924, par la volonté de Fortunato Bianchi. Après l'arrêt des activités dues à la Seconde Guerre mondiale, en 1945, avec la réouverture des frontières, Bianchi & Co. se spécialise dans le trafic de l'horlogerie suisse de luxe, de tissus, de pierres et de métaux précieux. L'arrivée en Italie a eu lieu en 1951 avec l'ouverture de Bianchi, à Ponte Chiasso et à Milan, en tant que bureaux de support logistique et douanière pour les activités de Bianchi Chiasso.

En 1980, avec l'entrée dans la société de M. Mario Pittorelli, actuel président du groupe italien, au centre TIR de Montano Lucino (CO), l'entreprise internationale de transport par camion a vu le jour et qui s'est développée dans les années 2000, avec l'inauguration du pôle actuel de Casnate con

Bernate. Au fil du temps, la société a été dotée d'une croissance (voir carte d'identité) qui a affecté les structures, comme les capacités

opérationnelles avec le soutien du service de transport sur les différents modes terrestres (qui reste le principal), maritime et

Ci-dessus, un aperçu aérien de la plate-forme logistique du Groupe Bianchi à Montano Lucino (CO). Parallèlement, Fulvia Zatti, CEO de Bianchi Trasporti et Valerio Avesani, CEO de Nova Systems. "Notre objectif est de nous positionner sur le marché comme une Entreprise capable d'offrir des services haut de gamme adaptés aux besoins du client, à ses objectifs commerciaux et à ses opérations spécifiques", déclare Fulvia Zatti.





Inauguré en 2008, l'entrepôt de Montano Lucino est le principal hub logistique de Bianchi Trasporti sur le territoire national et illustre parfaitement la polyvalence opérationnelle qui caractérise le groupe de la région de Como.

(MO) et Florence. En Suisse, la société s'est développée en transférant l'entreprise de Chiasso au nouveau centre de Novazzano en 2005 avec des filiales à Aarau, Genève et Hong Kong.

aérienne d'une gamme de services logistiques de plus en plus complète et performante, intégrée dans la chaîne d'approvisionnement des clients. Après l'inauguration du centre de

Casnate, l'ouverture de nouveaux dépôts a été réalisée, 3 dans la province de Côme à Montano Lucino, Cernobbio, et un second à Casnate, ainsi que des filiales en Italie à Padoue, Campogalliano

### Vers un service de plus en plus intégré

Si, en fait, il y a une dizaine d'années, la logistique, conçue comme une offre d'entrepôt pour le stockage de marchandises pour le compte de tiers sans spécialisa-

## WMS de BeOne : une solution entièrement intégrée

Le WMS de BeOne permet le contrôle des flux logistiques dans le but d'augmenter la productivité en réduisant les coûts grâce à la gestion optimisée des itinéraires et des mouvements de marchandises, en supervisant toutes les opérations de réception, de réapprovisionnement, de collecte et d'expédition. Le WMS utilise les systèmes AIDC comme les terminaux mobiles pour lire les codes-barres, le WLAN et les identifiants RFID et peut être utilisé dans des entrepôts aussi bien automatiques que manuels, ou en combinaison des deux. La solution est entièrement configurable par l'utilisateur et intégrée aux autres modules de la suite tels que le TMS, la Business Intelligence et le Contrôle de gestion.

tion particulière du service, était un corollaire des activités liées au transport et aux expéditions, dans ces dernières années elle est devenue le fer de lance d'une offre

qui vise à répondre en temps voulu à tous les besoins spécifiques des clients, faisant de Bianchi le seul interlocuteur du client tout au long du processus logistique.



## La carte d'identité

### ● LA SOCIÉTÉ

**Nom d'entreprise:** Bianchi & C. Trasporti Internazionali Srl  
**Adresse:** Via Adda 18/20 | 22070 - Casnate con Bernate (CO)  
**Téléphone:** 031.566811  
**Site Web:** www.bianchitrasporti.com

**Propriété:** Le siège social du Groupe est situé en Suisse, la société mère joue un rôle de premier plan dans le domaine des envois internationaux, des activités de stockage et de transport des valeurs, des douanes et de la logistique.

**Sociétés du groupe:** Bianchi & Co. SA basée à Novazzano, Zurich, Genève, Aarau (en Suisse); Bianchi & C. SRL basée à Casnate con Bernate (CO); Montano Lucino (CO); Cernobbio (CO) Campi Bisenzio (FI); Bianchi Modena SRL - à Campogalliano (MO); Bianchi Cassol SRL à Padoue; ValBianchi SRL à Montano Lucino (CO); Bianchi Asia (Hong Kong) Ltd à Hong Kong

**Histoire de l'entreprise:** 1924 Fondation de la Société; 1951 ouverture du premier siège italien à Milan; 1980 Transfert du siège social de la société italienne au centre TIR de Montano Lucino (CO), d'où commence le trafic international de camions; 1996 Ouverture du premier entrepôt Bianchi & C. à Cernobbio (Côme) et extension des activités logistiques au siège de Grandate (CO); 2000 Inauguration à Casnate (CO) du nouveau siège de Bianchi & C. SRL; 2004 Ouverture à Casnate avec Bernate (CO) de Bianchi Air Sea Freight; 2005 Ouverture à Novazzano (Chiasso) du nouveau siège de Bianchi & Co; 2006 Extension du bureau de Casnate. En partenariat avec une société chinoise, ouverture de Bianchi Asia à Hong Kong; 2008 Inauguration d'un nouvel entrepôt logistique à Montano Lucino; 2015 Changement de système d'information: Bianchi choisit d'adopter la suite BeOne pour informatiser et automatiser tous les processus de gestion; Ouverture de la succursale 2016 en Vénétie; 2017 Ouverture de Modène et Florence Bianchi.

**Chiffre d'affaires:** 70 millions d'euros

**Employés:** 220 (140 en Italie)

Patrons et employés d'entrepôt: 150

**Nombre d'entrepôts:** 4 en Suisse ; 8 en Italie, 1 à Hong Kong

**Spécialisations du service:** Service express JIT (Just In Time) avec livraison garantie dans les délais convenus ; Transport sous ADR ; Assurance pour le compte de Tiers ; Service des Salons ; transport Objets Marché Beaux-Arts ; Services douaniers et conseils; Entrepôts sous TVA et Entrepôt douanier; Service Intrastat

**Certifications:** ISO 9001: 2015; AEO-F

### ● L'ENTREPÔT DE MONTANO LUCINO:

**Adresse:** Via Valtellina, 17 - 22070 Montano Lucino (CO)

**Dimension et description des espaces:**

La superficie globale est d'environ 17 700 mètres carrés répartis en :

- Surface d'environ 10.585 mètres carrés
- Espace entrepôt interne 6.500 m<sup>2</sup>
- Bureaux 600 m<sup>2</sup>

La zone d'entreposage comprend environ 1 000 mètres carrés de surface au sol (aires de chargement et de déchargement) et 5 500 mètres carrés de zone de stockage / picking. L'entrepôt a 25 voies avec une moyenne de 72 baies chacune.

**Rayonnage:** rayonnage standard avec des travées de 3 places hautes palettes en moyenne 1,40 mt

**Équipement de manutention:** chariots à mât rétractable, frontaux, transpalettes électriques et manuels

**Surfaces pour palettes:** environ 11 500 avec une saturation moyenne de 91%

**Envois:** 75 000 par an avec une moyenne d'environ 4 lignes par commande

**UDC:** 35 000 000

**UDP:** 36 000 000

**Nombre de références gérées:** environ 7 000

**KPI:** performance de fiabilité de 99,98% à l'expédition et de 100% en termes d'évasion dans les délais contractuels.

### FOURNISSEURS

**Rayonnage:** OVAS

**Chariots élévateurs:** Toujours, fourni par Top Car ; Hyster, fourni par Astis

**Personnel de la coopérative:** Azzurra

**WMS:** XOGIX pour OVAS et BeOne pour Nova Systems

De gauche à droite, Giuseppe Riccardi, chef de projet WMS de Nova Systems, Valerio Avesani, Fulvia Zatti et Alberto Leva, chef de projet et responsable informatique de Bianchi Trasporti

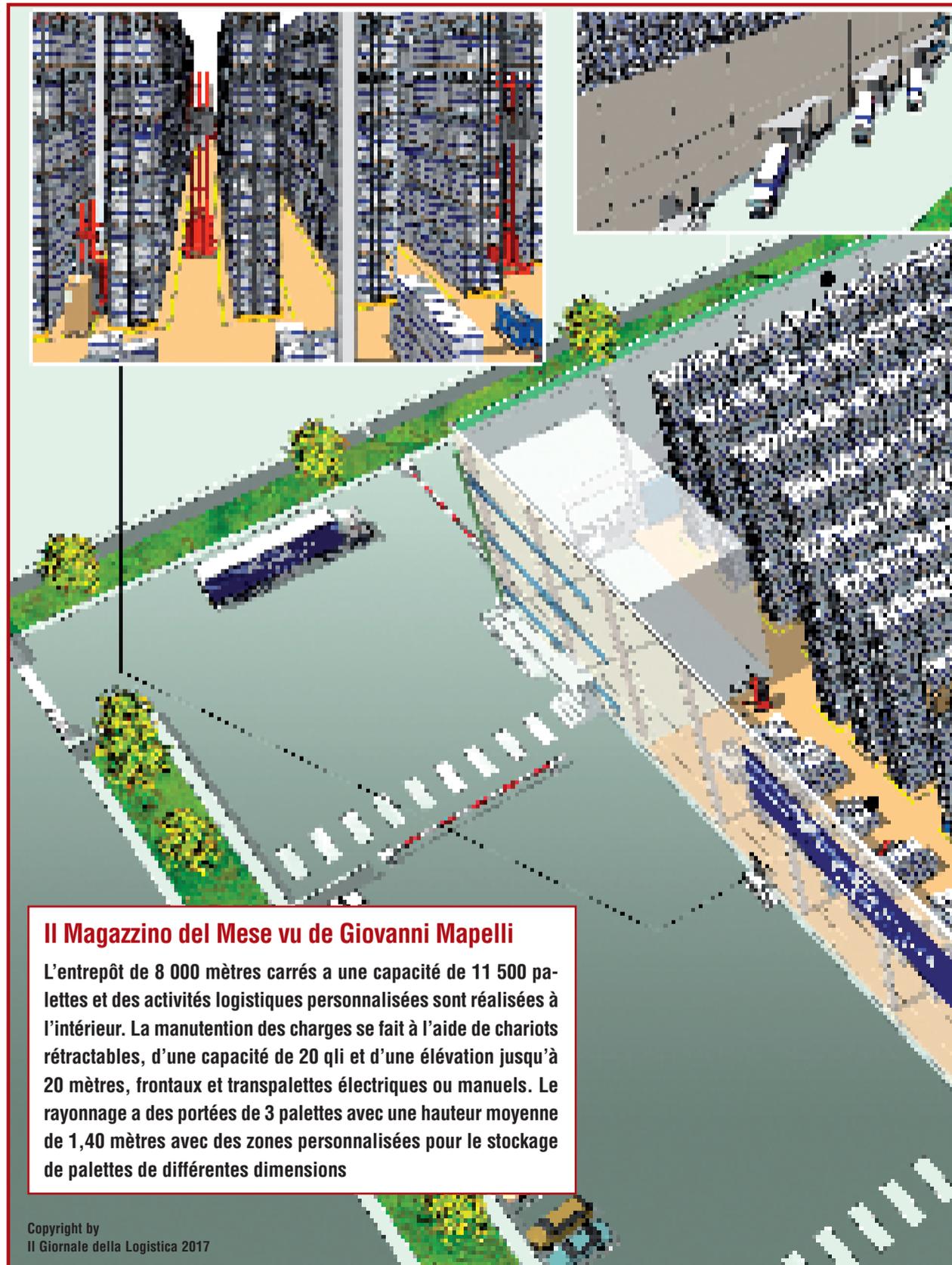


nous agissons en tant que 3PL dans la fourniture de services de distribution et de logistique industrielle incluant des activités à haute valeur ajoutée intégrées dans les processus de production du client, comme l'échantillonnage de produits provenant du plus grand fabricant de peintures en poudre au monde », explique Fulvia Zatti, PDG.

Ce partenariat a permis à Bianchi de développer des compétences de plus en plus spécifiques en matière d'organisation des flux et des processus, de maîtrise des

coûts logistiques et de développement de la qualité. Un mode de fonctionnement qui a été évalué et apprécié par les entreprises dans la région et qui a apporté à Bianchi un nombre croissant de clients dans les secteurs de la mode et du

sport - avec des entreprises comme Levi's Footwear & Accessories, Level e Assos - illumination, chimiques, industrielles, hi-tech, automobiles, e-commerce et dans le secteur du Luxe. Pour ces sociétés, le groupe pro-



### Il Magazzino del Mese vu de Giovanni Mapelli

L'entrepôt de 8 000 mètres carrés a une capacité de 11 500 palettes et des activités logistiques personnalisées sont réalisées à l'intérieur. La manutention des charges se fait à l'aide de chariots rétractables, d'une capacité de 20 qli et d'une élévation jusqu'à 20 mètres, frontaux et transpalettes électriques ou manuels. Le rayonnage a des portées de 3 palettes avec une hauteur moyenne de 1,40 mètres avec des zones personnalisées pour le stockage de palettes de différentes dimensions

Une augmentation décisive de l'activité logistique a eu lieu en 2008 suite au partenariat avec Akzo Nobel, une multinationale parmi les principales entreprises actives dans la région, spécialisée dans la production de revêtements en poudre non-ADR. La croissance vertigineuse de l'entreprise qui est aujourd'hui le principal hub de production européen de la multinationale et l'une des

plus importantes au monde, est perçue par Bianchi comme une opportunité de développer de nouvelles compétences logistiques. « En 2008, nous avons ouvert un nouveau hub à Montano Lucino (sponsor de notre article, note de l'auteur) de plus de 11 000 emplacements de palettes capacité dont nous avons affiné nos services. Au nom de la société Akzo Nobel, qui est le principal déposant,

pose une gamme de services très large et diversifiée en matière de transport national et international avec la gestion import et export à travers un réseau consolidé de correspondants à travers l'Europe. Sur le plan logistique, le service comprend la planification et le suivi des activités de stockage et de distribution et la gestion des flux de marchandises entrants et sortants avec l'exécution d'activités supplémentaires telles que : contrôle qualité, assemblage, conditionnement (standard ou spécial), reconditionnement, étiquetage, gestion de documents, développement des flux EDI.

**Le moyen de personnalisation**

Le fil rouge qui relie les différents secteurs et activités entre eux est

le soin de proposer des solutions, tant du côté du transport que de la logistique, basées sur une flexibilité maximale, basée sur les besoins du client. "Notre objectif" confirme Zatti "est de nous positionner sur le marché comme une Entreprise capable d'offrir des services haut de gamme adaptés aux besoins du client, à ses objectifs commerciaux et à ses opérations spécifiques. Nous pensons que c'est la seule façon pour une entreprise de notre taille (environ 220 employés et 70 millions d'euros de chiffre d'affaires) de remporter la mise sur un marché où les règles sont presque toujours dictées par les besoins des grandes multinationales".

Pour faciliter Bianchi dans la réalisation de cette mission très ambitieuse, le soutien d'un allié important a joué son rôle : le parte-

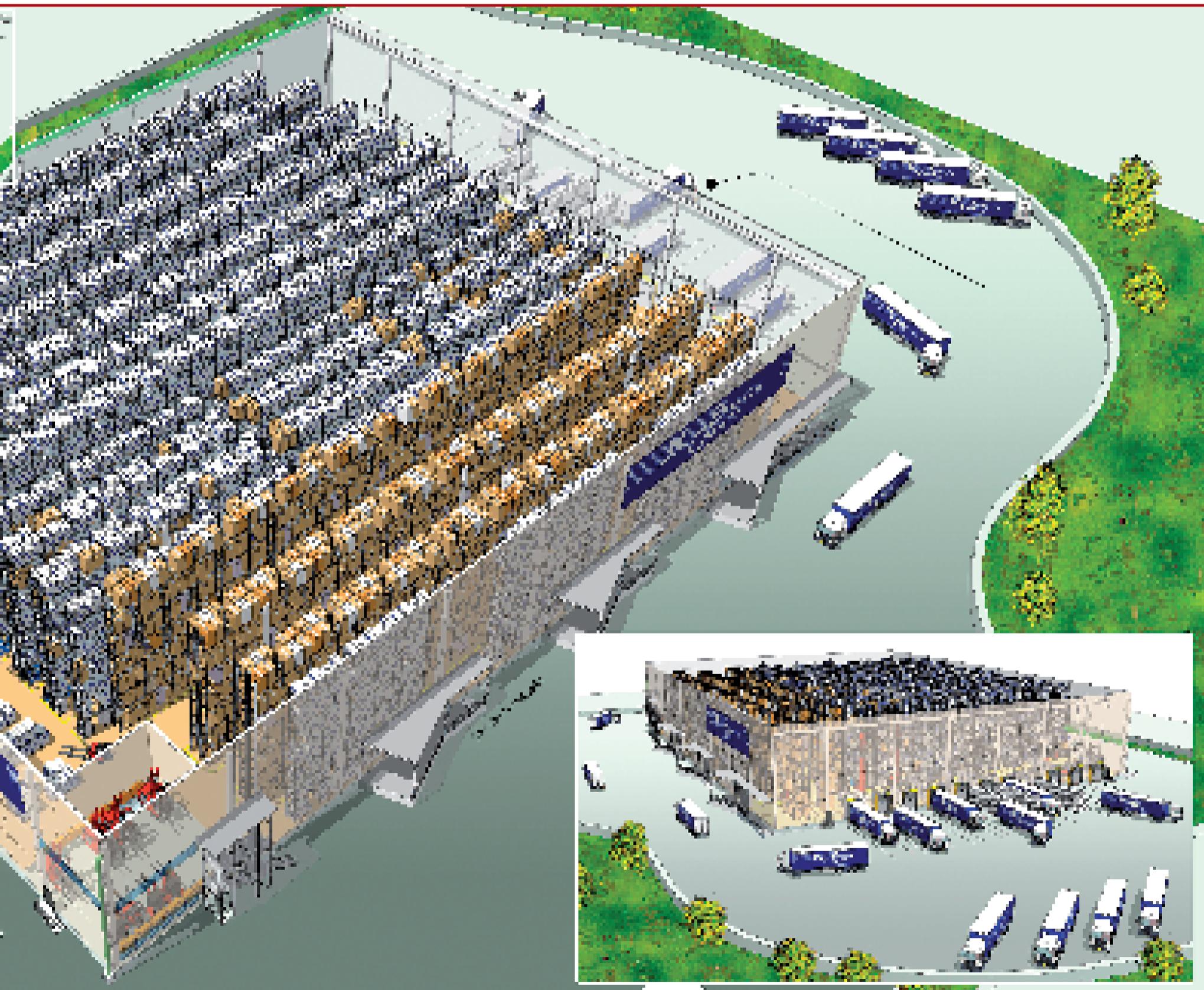
**En plus de la logistique de l'entrepôt, Bianchi offre une gamme de services très étendue et diversifiée en matière de transport national et international avec gestion des import et des export en utilisant un réseau consolidé de correspondants dans toute l'Europe**

naire technologique Nova Systems, société de Vérone spécialisée dans le développement de solutions logicielles pour la logistique et le transport qui en 2012 a édité la suite BeOne, une solution pour la gestion intégrée de toute la chaîne de distribution. La relation entre le Groupe Bianchi et Nova Systems a commencé à la fin des années 90 et s'est traduite par une collaboration qui pourrait être décrite comme « gagnant-gagnant » dans les conférences : en plus de



20 ans de partenariat, les deux entreprises ont grandi ensemble, l'une supportant le développement de l'autre. "Bianchi a toujours été extrêmement exigeant et conscient du rôle que la partie logicielle peut jouer dans l'optimisation des

activités de transport et de logistique. A partir de ses demandes sont nées de nombreuses idées qui ont favorisé le développement de notre produit et de nos ressources », explique Valerio Avesani, PDG de Nova Systems.





La zone multi-clients, gérée avec BeOne, prévoit l'organisation de l'entrepôt selon des logiques basées sur une flexibilité opérationnelle et une gestion de l'espace maximales. En particulier, le logiciel permet une supervision mixte des activités en RF et manuelles



«Maintenant, les performances» physiques «sont considérées comme acquises et la rapidité du retour d'information est considérée comme plus intéressante que la simple vitesse de traction», explique Fulvia Zatti.

Depuis bientôt trois ans, Bianchi est passée à la suite BeOne, avec laquelle elle gère tous les processus de transport et de logistique, garantissant la visibilité et le suivi. « L'un de nos objectifs est de parvenir à une intégration complète des flux EDI avec tous les partenaires et clients. Aujourd'hui, grâce à BeOne, nous avons activé les connexions avec environ 100 interlocuteurs, y compris les clients et les partenaires qui nous permettent de garantir la visibilité end to end des processus logistiques à chaque étape de la chaîne et, ce qui nous est encore plus important, de fournir des informations à une vitesse auparavant, inimaginable. » souligne Alberto Leva, directeur de projet et Responsable Informatique de Bianchi Trasporti attirant l'attention sur l'évolution actuellement en cours, de ce que le marché a tendance à percevoir comme important et essentiel dans une supervision optimisée et performante de la chaîne logistique. Et c'est là que la valeur ajoutée ne

réside plus, ou du moins pas seulement, dans la possibilité d'exécuter une tâche avec les informations relatives qui lui sont attachées, mais plutôt dans la rapidité avec laquelle elle est en mesure de fournir des données sur le processus, ce qui facilite la vérification de l'exécution de toutes les étapes, de l'élaboration des statistiques et du contrôle des coûts.

### La valeur de l'information

« Maintenant, les performances » physiques « sont tenues pour acquises - confirme Zatti - et la vitesse de retour de l'information est considérée comme plus intéressante que la simple vitesse de traction. Il y a de moins en moins de partenaires qui nous demandent combien de temps nous sommes capables d'atteindre une certaine destination et de plus en plus de partenaires qui enquêtent sur notre façon de fournir de l'information : combien de temps aurons-nous les listes de

déchargement ? Dans quel format ? Dans ce contexte, l'information prend une valeur centrale dans la capacité perçue des processus ». Néanmoins, il y a des questions essentielles : si d'une part les clients, peut être habitués par des grand courriers à une traçabilité facilitée par l'utilisation de systèmes informatiques similaires dans le monde entier, et selon des normes fixes, il ne perçoit pas toujours la complexité liée à la diffusion de l'information personnalisée au sein de réseaux où coexistent plusieurs systèmes d'information. Établir un dialogue entre différents systèmes pour donner une visibilité au client, réduire la possibilité d'erreur, augmenter les performances, grâce à la transmission bidirectionnelle entre les partenaires est une opération non triviale. « Nos clients attendent de nous un service efficace, complet et personnalisé et des communications opportunes sur la manipulation des marchandises qui nous sont parfois livrées même

sans étiquetage. Et notre défi, soutenu par Nova Systems, est de standardiser autant que possible un processus qui a sa propre valeur ajoutée dans la personnalisation » souligne Leva.

« En tant que partenaire technologique, notre défi - ajoute Giuseppe Riccardi, chef de projet WMS de Nova Systems - est de permettre à Bianchi de dialoguer avec son réseau de clients et de partenaires comme si tout le monde utilisait le même système, grâce au développement opportun d'interfaces et de technologies, en augmentant la compétitivité de l'entreprise grâce à sa capacité à gérer un flux d'informations de plus en plus rapide et précis. »

### L'entrepôt de Montano Lucino

Inauguré en 2008, l'entrepôt de Montano Lucino est le principal centre logistique de Bianchi Trasporti sur le territoire national et est un exemple parfait de la polyvalence opérationnelle qui

caractérise le groupe de la région de Côme. L'entrepôt de 8 000 mètres carrés, a une capacité de 11 500 palettes et en interne des activités de logistiques personnalisées sont réalisées.

La manipulation des charges se fait à l'aide de chariots rétractables, d'une capacité de 20 qli et d'une élévation jusqu'à 20 mètres, moyen frontal et transpalette électrique ou manuelle. Le rayonnage, fourni par Ovas, a des portées de 3 palettes avec une hauteur moyenne de 1,40 mètres, avec des zones personnalisées pour le stockage de palettes de différentes dimensions. Au nom du client Akzo Nobel, Bianchi gère la réception quotidienne de 7 navettes depuis l'usine de production et la préparation des commandes pour un total de 250 à 300 missions par jour. Les matières premières sont stockées dans une zone dédiée de l'entrepôt et transférées au centre de production sur la base des commandes transmises par l'entreprise. Les opérations se déroulent selon une



Le dépôt du groupe Bianchi à Cernobbio (CO). Dans cette structure est principalement gérée les flux des clients dans le secteur de la mode et de l'habillement



L'aperçu aérien du siège de Casnate con Bernate. L'entreprise dispose de huit dépôts sur le territoire national

activité saisonnière qui comprend des pics au début et à la fin du mois et se concrétisent sous la forme de l'expédition de 35 millions de UDC / an se traduisant au travers de 75 000 expéditions par an avec une moyenne de 4 lignes par commande. Les activités gérées pour le compte du client sont variées et vont de l'échantillonnage, réalisé dans une zone dédiée, à la collecte massive, au contrôle qualité, à la gestion des retours, à l'organisation de plusieurs entrepôts informatisés, à la planification et à la supervision d'activités intégrées à la Supply Chain du client. Bianchi gère également directement 30% des expéditions sur le marché intérieur, travaillant également sur les préparations ex works.

La zone multi-clients, gérée avec BeOne, prévoit l'organisation de l'entrepôt selon des logiques basées sur une plus grande flexibilité opérationnelle et de gestion des espaces. En particulier, le logiciel permet une supervision mixte d'activités RF et d'activités manuelles, dans le cas de marchandises non étiquetées et aussi pour le même client, ce qui garantit l'optimisation des procédures très différentes entre elles et l'homogénéité du niveau de service offert. Les activités de réception, de stockage, de picking et de préparation des commandes sont gérées par les opérateurs guidés par le système selon des



logiques personnalisables, non seulement au niveau des différents clients, mais aussi des catégories de marchandises. « Bianchi est en mesure d'agir de manière indépendante sur le logiciel et de décliner la configuration la plus adaptée aux caractéristiques spécifiques du client et du moment, avec les conseils de nos techniciens », explique Giuseppe Riccardi, soulignant que cela se traduira par une plus grande flexibilité et réactivité de l'entreprise aux différents besoins opérationnels, y compris temporaires.

#### Un avenir en croissance

En 2017, Bianchi Trasporti prévoit de clôturer l'année avec une croissance du chiffre d'affaires de 18%, une augmentation des activités

liées au magasin de transit de 20% et une poussée des mouvements en Import de 50%.

Selon Fulvia Zatti, parmi les facteurs qui ont déterminé la tendance positive de l'entreprise, la compétitivité découlant avec certitude de l'utilisation d'un outil informatique qui, en automatisant les activités de communication, a permis aux ressources de concentrer l'énergie et l'attention sur activités à plus forte valeur ajoutée. « Avec le passage à BeOne, nous avons poussé de manière décisive le développement des connexions EDI entre les partenaires et les clients, en évaluant également le personnel sur les résultats obtenus dans cette direction. C'est un effort important qui nous permet aujourd'hui d'être complètement orienté vers le service client et les

## Tous les avantages du cloud

Avec la transition vers BeOne en 2015, Bianchi Trasporti Internazionale utilise les applications et les différentes fonctionnalités de la suite développée par Nova Systems en mode cloud. « Le cloud est comme une grande coopérative utilisée par toutes les entreprises qui utilisent la solution et qui, grâce à cette participation, bénéficient de niveaux de service et de sécurité. Des niveaux qui, avec des solutions internes, n'auraient jamais pu être atteints », explique Valerio Avesani, PDG de la société basée à Vérone. Les avantages du cloud computing sont nombreux : les principaux sont liés à l'économie résultant du fait qu'il n'est pas nécessaire d'acheter ou la partie Hardware ou la partie Software et que le paiement des services est géré en modalité pay per use; l'évolutivité des solutions, accessible partout et constamment mise à jour, assure des opérations efficaces et de haut niveau tandis que les systèmes de protection avancés et les réseaux et données garantissent la Business Continuity. Même en cas d'événements exceptionnels, la continuité des activités est garantie jusqu'à la restauration complète des activités.

résultats sont arrivés », souligne Zatti. Le fait que la suite soit livrée en mode cloud (voir encadré) a libéré la société et le personnel du département informatique de la gestion d'activités à fort impact : « le principal atout du cloud pour nous est lié à l'externalisation de tout ce qui concerne la gestion et la maintenance de l'Hardware, ainsi que la sécurité des données et à la Business Continuity - explique Leva-. De cette manière, nous pouvons nous concentrer sur l'optimisation des processus, sur l'échange de données, sur la création de rapports et sur la

surveillance des KPI. « En perspective, le potentiel d'une approche basée sur l'interconnexion avec tous les acteurs de la chaîne est multiple. « Très bientôt - explique Zatti - nous allons activer un projet qui concerne le suivi de chaque colis en transit dans l'entrepôt de Casnate con Bernate, afin de rendre visible le transit tout au long de la chaîne. Il y a encore beaucoup de routes à explorer et notre voyage vient tout juste de commencer ». ■

Dans un embrassade vous pouvez trouver tout ce que vous cherchez."

REGARDEZ LE VIDÉO COMPLÈTE SUR [WWW.NOVASYSTEMS.EU](http://WWW.NOVASYSTEMS.EU)

EMBRASSE  
L'AVENIR  
avec BeOne

