

# CROWN

## CUSTOMER RESULTS



« Grâce à InfoLink®, nous pouvons désormais surveiller précisément ce que font les caristes, pour gérer et améliorer leur productivité – ce système nous a donné une grande visibilité. En plus des améliorations au niveau de l'efficacité des caristes, nous avons aussi obtenu des bénéfices financiers car nous avons constaté une réduction de 90 % des coûts résultant de dommages. C'est indiscutable – Crown nous a vraiment aidés à réduire nos coûts d'exploitation. »

**Bobby Arman**  
Operations Improvement  
Manager, Spicers



**IFOY AWARD**  
forklift truck solutions  
of the year 2013

[crown.com](http://crown.com)

## SPICERS

**Permettant d'obtenir une réduction supérieure à 90 % des coûts de réparation, Crown est le choix cinq étoiles de Spicers, grand grossiste en papeterie.**

**Avec un catalogue de plus de 17 000 articles et huit centres de distribution implantés dans des lieux stratégiques, Spicers est l'un des plus grands grossistes de papeterie et articles de bureau au Royaume-Uni. Suite à son rachat par la société de capital-risque Better Capital, Spicers souhaitait améliorer son efficacité et réduire les coûts de son parc d'équipements de manutention – et au terme d'un appel d'offres détaillé a choisi un parc d'équipements Crown neufs, tous équipés du système novateur InfoLink® de gestion du parc.**

Spicers, dont le chiffre d'affaires dépasse les 300 millions de livres sterling, fournit des articles de bureau à un réseau de revendeurs agréés au Royaume-Uni et les soutient en leur offrant une solution e-commerce leader du marché. Tous les produits sont livrés par les fabricants au centre de distribution centralisé (CDC) de Spicers à Sawston, dans le Cambridgeshire. Le CDC réapprovisionne alors quotidiennement les stocks de produits des six centres de distribution régionaux (RDC), qui offrent à leur tour un service de livraison le jour même ou le jour suivant aux revendeurs d'articles de bureau de leur région. Enfin, un centre de distribution revendeurs (DDC) situé à Smethwick, dans les West Midlands, propose un service de prélèvement, emballage et expédition des articles au nom des revendeurs, pour les envoyer directement à leurs clients.

Le nouveau parc d'équipements Crown, acquis dans le cadre d'une location contractuelle, a déjà apporté une amélioration sensible dans l'efficacité opérationnelle de Spicers. « Nous étions propriétaires de notre ancien parc d'équipements de manutention. Vu leur âge, de nombreux équipements étaient très coûteux à entretenir » explique Bobby Arman, Operations Improvement Manager, Spicers.

« Nous avons donc lancé un appel d'offres pour l'acquisition d'équipements neufs dans le cadre d'une location contractuelle. Nous ne sommes pas des spécialistes des chariots, et nous avions besoin de conseils professionnels pour choisir le parc adapté à nos activités. C'est là que Crown a révélé toute sa valeur. En collaboration avec Steve Rumbelow, National Account Manager

chez Crown, nous avons évalué les activités opérationnelles de nos huit sites et rapidement pris conscience qu'une meilleure utilisation de notre parc d'équipements de manutention permettrait d'obtenir d'énormes améliorations au plan de l'efficacité. Ceci introduirait une réduction immédiate et spectaculaire de nos coûts d'exploitation, tout en réduisant le nombre d'appareils nécessaires ».

Pour Spicers, le coût de la maintenance et de la réparation des chariots endommagés avait atteint des proportions énormes alors que son parc vieillissait. Steve Rumbelow : « Lorsque nous avons initialement examiné le parc de Spicers, dans bien des cas il y avait plusieurs chariots dans un site pour être certains d'en avoir un de disponible en cas de panne.

### GRANDS CHIFFRES :

RÉDUCTION DU  
PARC DE PLUS DE

**40%**

RÉDUCTION DES  
COUTS DE RÉPARATION  
DE PLUS DE

**90%**





Notre proposition permettait de réduire le nombre de chariots en équipant les chariots principaux de deux batteries, pour qu'ils restent disponibles pendant deux postes consécutifs. Tous les chariots ont également été équipés du système de gestion du parc InfoLink®, pour donner à Spicers une plateforme d'analyse commune et une visibilité de tous les sites pour pouvoir identifier les modalités d'utilisation des chariots et les optimiser au maximum. Le résultat du processus d'évaluation était une réduction du parc de plus de 40 %.

Le CDC Spicers de Sawston reçoit les produits directement des fabricants et exploite un parc mixte d'équipements Crown qui associe des transpalettes électriques WP 3000 et WT 3000 pour le chargement et le déchargement, des préparateurs de commandes GPC 3000 pour le prélèvement intensif et le chariot à mât rétractable ESR 5000. La série ESR 5000 a donné aux caristes Spicers un avantage clair au niveau des performances : la meilleure ergonomie de la catégorie, une visibilité superbe et une flexibilité des applications leur permettent de travailler plus vite et plus confortablement, sans compromis au niveau de la sécurité.

Dans son RDC de Greenwich, Spicers a adopté un parc de chariots tridirectionnels Crown TSP 6000. Dotés du mât MonoLift™, les chariots de la série TSP atteignent la hauteur de levée plus rapidement (jusqu'à 0,61 mètres/seconde), ce qui permet à Spicers d'exploiter de manière optimale chaque emplacement de palette. Les caristes de Spicers remarquent eux aussi les avantages des nouveaux équipements. Dans l'habitacle, le siège MoveControl™ de Crown est doté de commandes intégrées à l'accoudoir pour plus de confort pendant les longues périodes de travail, et de quatre positions assises pour une visibilité et un confort inégalés dans le souci de la sécurité grâce au contrôle précis de toutes les fonctions du chariot. Des pédales de présence pour la sécurité exigent que le cariste positionne correctement ses pieds avant de pouvoir commencer à travailler. Il y a même un tapis de sol antifatigue de composition micro-cellulaire qui réduit la sensation d'inconfort et minimise les souffrances du dos. Les nombreux compartiments sont pratiques pour ranger les documents, les outils et les autres articles dont le cariste a besoin. Pendant les opérations de prélèvement, le cariste est soutenu par le rail work-assist et par des portillons latéraux. Le système de freinage intelligent (IBS) ajuste automatiquement la force de freinage en fonction de la hauteur de levée et d'autres variables importantes afin d'offrir un meilleur contrôle et un balancement minimal du mât. Un parc supplémentaire de chariots tridirectionnels TSP 7000 avec une hauteur de levée maximale de 15 mètres a été livré au DDC de Smethwick.

## Puissance et performance

Le transpalette électrique Crown WP est présent dans tous les sites. Surnommé le « chariot à tout faire », le WP combine puissance, performance, manœuvrabilité et facilité d'utilisation ; il est à l'aise partout, qu'il s'agisse de décharger un camion par l'arrière ou de transporter les charges sur les rampes. Spicers utilise aussi le WP pour prélever les commandes dans les RDC.

Un facteur clé dans le processus de décision était le système novateur de gestion du parc InfoLink®. Bobby Arman : « InfoLink nous permet de surveiller exactement ce que fait chaque chariot, pour nous permettre de mieux gérer notre parc. Sur notre dernier parc, il y avait un simple système d'accès par pavé de touches alors que maintenant nos caristes ont des cartes d'accès, et InfoLink® enregistre toutes les données. Si un cariste n'a pas le permis adapté pour un chariot spécifique, InfoLink® lui interdit de le mettre en route. Un cariste ne peut donc plus simplement sauter dans un chariot et l'utiliser. Nous constatons une réduction importante des dégâts des chariots, des étagères et des entrepôts eux-mêmes. Autrefois, les accidents n'étaient pas toujours signalés, alors que maintenant InfoLink® surveille, enregistre et signale tout ce qui se passe au niveau du chariot et du cariste. »

En plus des avantages au niveau de la santé et de la sécurité Spicers a aussi constaté une amélioration sensible de la productivité des caristes et une réduction des dégâts et des coûts opérationnels.



Bobby Arman résume la situation : « Grâce à InfoLink®, nous pouvons désormais surveiller précisément ce que font les caristes, pour gérer et améliorer leur productivité - ce système nous a donné une grande visibilité. En plus des améliorations au niveau de l'efficacité des caristes, nous avons aussi obtenu des bénéfices financiers car nous avons constaté une réduction de 90 % des factures de réparations. C'est indiscutable – Crown nous a vraiment aidés à réduire nos coûts d'exploitation. »

# CROWN

## CUSTOMER RESULTS



« Je pensais que Crown produisait des chariots solides et robustes, qui seraient donc gros et encombrants. Quand les machines de démonstration sont arrivées, j'ai été surpris de constater qu'elles n'étaient pas plus grandes que leurs concurrentes. Avec notre parc précédent, les capots en plastique étaient endommagés très facilement et au bout d'un ou deux ans ils donnaient l'impression d'être à bout de souffle. Les chariots Crown sont différents - la qualité de leur fabrication est très supérieure, avec des capots métalliques plutôt que plastiques. Pour nous, c'était un argument de poids car nous pensions que ces chariots dureraient plus longtemps et seraient plus fiables dans notre environnement de travail intense. »

**Bobby Arman**  
Operations Improvement  
Manager, Spicers

[crown.com](http://crown.com)