

# Descriptif des Solutions Digitales Jungheinrich

La présente annexe décrit les différentes Solutions Digitales pouvant être proposées par Jungheinrich France.

## **1. Gestion de Flotte Jungheinrich (Fleet Management System ou « FMS »)**

La gestion de flotte Jungheinrich (FMS) est un outil web modulaire pour l'optimisation numérique de votre solution intralogistique.

En tant que solution basée sur le cloud, il collecte et analyse en continu une grande quantité de données de flotte pertinentes telles que les données de base et les données contractuelles, les horamètres et les coûts des chariots, quels que soient le lieu et le fabricant. Le centre informatique Jungheinrich situé en Allemagne fournit des informations relatives à la flotte de chariots du Client via son ERP Jungheinrich, ce dernier mettant à disposition du Client une capacité adaptée à son utilisation ainsi qu'un espace de stockage suffisant pour ses données.

En compilant les données, le Client peut utiliser le système pour évaluer l'utilisation, le déploiement et les coûts de service. La gestion de flotte Jungheinrich peut être utilisée quelle que soit la taille de la flotte et s'adapte de manière optimale à toutes les exigences grâce à ses différents modules. L'outil de gestion de flotte est également optimisé pour une utilisation sur des appareils mobiles.

L'outil est d'utilisation intuitive et fournit les chiffres clés les plus importants sur un tableau de bord. Ce haut niveau de transparence des données augmente l'efficacité de la flotte du Client et réduit les coûts d'exploitation pour accroître la rentabilité de son entrepôt.

Afin d'assurer une utilisation optimale de la solution FMS, le Client déclare être informé de la nécessité de procéder à une synchronisation hebdomadaire concernant les données enregistrées par les chariots et celles stockées sur le portail FMS.

Si le Client procède à une demande d'intervention ou à une demande de support technique, le Client veillera dans le cas où le diagnostic à distance devrait être réalisé, à ce que l'Utilisateur Clé soit joignable téléphoniquement ou par mail et sur le site. Le Client donnera accès aux systèmes concernés par la demande de support aux employés de JUNGHEINRICH en charge de l'intervention. Cela vaut en particulier pour la gateway mise à disposition pour les Packs « Accès », « Sécurité » et « Sécurité Plus » qui devra être disponible pour l'analyse des défauts et fera, si nécessaire l'objet d'un échange standard.

Dès lors que le Client souscrit au pack « Accès », « Accès & Productivité », « Sécurité », « pack Sécurité Plus » définis ci-dessous (1.3 et 1.4), les clauses suivantes s'appliqueront :

- Il sera facturé en plus de la location mensuelle, les coûts correspondants à l'acquisition des composants nécessaires tels le module d'accès, l'enregistreur de données/capteur de chocs ainsi que l'antenne radio ou encore la télématique box. Le Client procédera à l'acquisition desdits composants dans le cadre d'un contrat de vente distinct soumis aux Conditions Générales de Prestations SAV en vigueur applicables sur les matériels en propriété chez le Client.
- Afin de s'assurer de la parfaite synchronisation des données communiquées par les chariots au portail FMS, le Client veillera à ce que lesdits chariots communiquent de manière hebdomadaire avec la ou les gateway(s) placée(s) dans l'entrepôt ;
- Le Client devra assurer une couverture radio suffisante de l'entrepôt. Cela signifie que le Client, le cas échéant, adaptera son équipement en conséquence. Les frais exposés dans ce cadre seront exclusivement supportés par le Client. Il est entendu que les interférences sur les ondes radio constituent des nuisances entravant la fiabilité fonctionnelle du FMS, qui le cas échéant, ne sauraient engager la responsabilité de JUNGHEINRICH ;
- La gateway devra être allumée en permanence et branchée sur une alimentation stable (idéalement équipée d'un onduleur) et devra être placée dans un environnement ambiant, non humide et non poussiéreux.
- JUNGHEINRICH recommande au Client de procéder régulièrement à la vérification des données obtenues via la Solution FMS (au moins une fois par semaine). Dans l'hypothèse où le Client relèverait des incohérences dans la transmission de données, celui-ci serait tenu de les signaler à JUNGHEINRICH par écrit par l'intermédiaire de son Utilisateur Clé dans les meilleurs délais.

Le Client doit gérer soigneusement les gateways mises à disposition par JUNGHEINRICH. En cas de résiliation du contrat, les gateways doivent être retournées à JUNGHEINRICH en bon état. Le Client sera tenu responsable de tout vol ou dommage.

Toute adjonction ou modification de module ou de gateway souhaitée par le Client devra nécessairement être formulée par écrit par l'Utilisateur Clé.

### 1.1. Pack de démarrage

Le pack de démarrage permet d'obtenir un aperçu des équipements qui composent la flotte du Client et ce, pour tous ses sites. Le Client peut ainsi générer des rapports relatifs au nombre de chariots présents sur chacun de ses sites ainsi qu'à l'âge de ses chariots.

### 1.2. Packs optionnels

#### 1.2.1 Pack Coûts

Le pack Coûts offre un degré de transparence extrêmement élevé grâce à sa vue d'ensemble détaillée des coûts de service de chaque chariot et de l'ensemble de la flotte. L'outil d'analyse calcule les coûts respectifs par horamètre et les affiche sur des périodes individuelles et des processus historiques.

#### 1.2.2 Pack Coûts & Maintenance

Le pack Coûts & Maintenance offre la vue sur les différentes opérations de maintenance effectuées (maintenance préventive, vidange hydraulique, VGP, autres maintenances), passées en cours et à venir. De plus les fonctions du pack Coûts sont incluses dans le pack Coûts & Maintenance.

#### 1.2.3 Pack Accès

Le pack Accès permet de renforcer la sécurité au sein de l'entrepôt du Client. Pour faire gagner du temps, la configuration des chariots et la création des profils s'effectuent en ligne depuis un ordinateur.

#### 1.2.4 Pack Sécurité

Ce pack permet d'avoir un suivi des chocs et de faire des économies grâce à la réduction des dommages liés aux chocs. Pour faire gagner du temps, la configuration des chariots et la création des profils s'effectuent en ligne depuis un ordinateur. Ce pack comprend également les fonctions du pack « Accès ».

#### 1.2.5 Pack Accès & Productivité

Ce pack permet d'émettre des rapports pour que le Client puisse améliorer la productivité de son parc et connaître l'utilisation de ses chariots. Grâce à ce module, le Client peut connaître l'utilisation de ses chariots et l'optimiser. Ce pack comprend également les fonctions du pack « Accès ».

#### 1.2.6 Pack Sécurité Plus

Ce pack contient les fonctions des packs « Sécurité » et « Accès & Productivité ». Il permet au client d'avoir une offre complète pour un maximum de fonctions et de sécurité.

#### 1.2.7 Pack Energie

Le pack Energie fournit des informations relatives à l'énergie du chariot, basées sur les valeurs de l'état de charge des chariots électriques des clients qui sont équipés d'un boîtier télématique plus. Cela permet d'analyser le mode d'utilisation actuel des batteries afin d'en déduire des mesures potentielles pour maximiser l'efficacité et la durée de vie des batteries.

#### 1.2.8 Option API Parc (Equipement/ Site / Contrat)

L'option API Parc permet de récupérer des données sur tous les équipements actuellement présents sur le site. Un équipement est un élément de la flotte qui est actuellement affecté à un site. L'ensemble des données se compose d'un numéro de série, d'un segment, d'une année de construction et d'autres champs qui fournissent des informations détaillées sur l'équipement spécifique.

L'option API Site récupère des données sur les sites avec des informations telles que l'adresse, le code postal, etc.

L'option API Contrats récupère des informations sur les contrats des équipements d'un site indiqué : type de contrat, numéro de contrat, dates de début et de fin, horamètre convenu, types de location et autres informations relatives au contrat. Un équipement peut avoir plusieurs contrats.

Pour pouvoir accéder aux données d'un site spécifique et les récupérer, le client doit utiliser une clé API, qui est créée pour lui. La clé API et l'adresse IP peuvent être tracées par Jungheinrich.

#### 1.2.9 Option API Coûts

L'option API Coûts permet d'extraire les coûts d'un équipement d'un site et dans la période spécifiée.

Pour pouvoir accéder aux données d'un site spécifique et récupérer des données, le client doit utiliser une clé API, qui est créée pour lui. La clé API et l'adresse IP peuvent être tracées par Jungheinrich.

#### 1.2.10 Option API Horamètres

L'option API Horamètres permet de récupérer tous les horamètres envoyés par un équipement d'un site à l'aide du paramètre location\_id et dans certaines périodes de temps à l'aide des paramètres d'interrogation from et to. Un relevé d'horamètre est un enregistrement des horamètres actuels d'un équipement donné, mesurés en heures. Il est possible de récupérer les relevés de tous les équipements qui sont ou ont été affectés à un site et qui ont été enregistrés entre les paramètres d'interrogation « de » et « à » .

Pour pouvoir accéder aux données d'un lieu spécifique et récupérer des données, le client doit utiliser une clé API, qui est créée pour lui. La clé API et l'adresse IP peuvent être suivies par Jungheinrich.

#### 1.2.11 Option API Chocs

L'option API Chocs extrait les données d'un choc pour un site donné à l'aide du paramètre location\_id. Un choc est envoyé par un équipement qui subit un choc violent contre un autre objet ou une bosse sur le sol, par exemple. L'intensité est enregistrée en deux dimensions, ainsi que la réaction, qui indiquent si le véhicule peut continuer à rouler ou s'il est mis en mode vitesse lente.

Pour pouvoir accéder aux données d'un lieu spécifique et récupérer des données, le client doit utiliser une clé API, qui est créée pour lui. La clé API et l'adresse IP peuvent être suivies par Jungheinrich.

Les informations de chocs sont enrichies d'informations supplémentaires (par exemple, l'heure, le numéro du véhicule, le numéro de transpondeur) afin d'identifier à un stade précoce les modes de fonctionnement dangereux et d'éviter les dommages consécutifs ou les risques pour la sécurité des employés. Le conducteur peut être identifié par son nom en combinant les données fournies via l'API Chocs et l'API Collaborateurs.

#### 1.2.12 Option API Utilisations

L'option API Utilisations récupère des données telles que la date et l'heure de début et de fin de l'utilisation de l'équipement, la durée de l'utilisation, etc. Les données de l'option API Utilisations fournissent aux utilisateurs une vue d'ensemble de l'utilisation de la flotte et permettent de détecter d'éventuelles utilisations abusives. Les données d'utilisation sont enrichies d'informations supplémentaires (par exemple l'heure, le numéro de série de l'équipement, le type de déconnexion, la connexion multiple, l'identification du transpondeur) afin d'identifier les cas d'utilisation abusive à un stade précoce et d'éviter les dommages consécutifs ou les risques pour la sécurité des employés, ainsi qu'une utilisation non optimale de l'équipement. Le conducteur peut être identifié par son nom en combinant les données fournies via l'API Utilisations et l'API Collaborateurs.

Pour pouvoir accéder aux données d'un lieu spécifique et récupérer des données, le client doit utiliser une clé API, qui est créée pour lui. La clé API et l'adresse IP peuvent être suivies par Jungheinrich.

### 1.2.13 Option API Collaborateurs

L'option API Collaborateurs permet de récupérer les données d'un collaborateur sur le site d'un client : numéro d'identification du collaborateur, prénom, nom de famille, numéro d'identification du transpondeur, etc.

En attribuant des équipements à des collaborateurs individuels et à des groupes de collaborateurs, il peut être possible d'établir une relation avec une personne physique identifiée ou identifiable.

#### 1.3. Pré-requis techniques pour souscrire au FMS

- Accès Internet à large bande (DSL ou LAN)
- Dernière version du navigateur : Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Google Chrome
- Le boîtier télématique Plus est nécessaire pour les packs « Accès », « Sécurité » et « Accès et Productivité ».

## 2. Call4Service

Call4Service est une application accessible permettant d'envoyer et suivre des demandes d'intervention en ligne, depuis un ordinateur ou un smartphone connecté à internet.

## 3. Jungheinrich Campus

Jungheinrich Campus est une plateforme web permettant de délivrer des informations de manière ludique à ses utilisateurs sur des thématiques relatives à l'activité de Jungheinrich via des e-learning. Elle est disponible depuis un ordinateur ou un smartphone connecté à internet. Aucune certification n'est délivrée au Client suite à la réalisation de cet e-learning.