

Numérisé et connecté

Intralogistique 4.0 Une réalité quotidienne





Où va l'intralogistique à l'ère du numérique et de la connectivité ? Nous avons discuté avec Hermann Ammermann, responsable des systèmes logistiques chez Jungheinrich à Bensheim en Allemagne, de la valeur ajoutée que pourraient apporter des solutions de plus en plus personnalisées et de bout en bout aux clients.

Hermann Ammermann, lorsqu'une entreprise souhaite numériser sa logistique et ses processus logistiques, elle s'orientera probablement vers une solution système majeure. Mais s'appuyer sur des prestataires importants comme Jungheinrich semble cependant un exercice coûteux. Est-ce que le travail peut être aussi bien réalisé par un prestataire local ? Il est toujours possible de faire évoluer le système plus tard.

Important ne signifie pas obligatoirement cher, pas plus que petit ne rime avec bon marché. En définitive, la question est de trouver la solution la plus économique pour le client sur le long terme. Outre les performances réelles et le coût de l'investissement initial, le logiciel doit être en mesure de répondre aux changements et être mis à niveau de manière économique. Et il est également essentiel de disposer d'un service client professionnel pour garantir la disponibilité de la solution. Je



Hermann Ammermann est responsable des systèmes logistiques chez Jungheinrich à Bensheim en Allemagne. Âgé de 35 ans, il a occupé différents postes, notamment de direction, dans le secteur de l'intralogistique pendant plus de dix ans.

crois que chez Jungheinrich, nous sommes extrêmement compétitifs dans tous ces aspects.

Tout le monde parle d'Industrie 4.0, de transformation numérique et de connectivité. Est-ce l'avenir qui se dessine déjà dans le monde de l'intralogistique ?

La numérisation et la connectivité ne représentent pas seulement l'avenir. Elles sont depuis longtemps une réalité

dans de nombreux domaines de l'intralogistique. Je pense au bureau sans papier, par exemple, qui reste un véritable défi pour beaucoup d'entre nous dans notre travail quotidien. Pourtant, l'entrepôt sans papier peut déjà être facilement mis en œuvre. Il bénéficie même d'une adoption généralisée. Les besoins des intervenants sont déterminants. Ces besoins, à leur tour, découlent directement des exigences du marché. En fin de compte, la numérisation et la connexion des systèmes ne sont pas une fin en soi ni une tendance à suivre. L'élément clé est toujours l'avantage client spécifique. C'est l'aspect sur lequel Jungheinrich se concentre toujours. La numérisation et la connectivité sont une réalité quotidienne pour nous depuis déjà un certain temps.

Où réside l'avantage de Jungheinrich en matière de numérisation et de connectivité ?

Nous envisageons toujours un projet dans son ensemble. Cela s'applique aux produits ainsi qu'aux systèmes et aux processus. Nous ne laissons pas les clients seuls avec la solution prévue, mais assurons un support professionnel tout au long de son cycle de vie. Avoir à la fois le matériel et les logiciels dans notre portefeuille est un avantage clair à cet égard. L'expertise acquise par nos collaborateurs joue également un rôle important. Nous traitons très spécifiquement les processus de nos clients et nous engageons un dialogue approfondi avec eux. En combinant ainsi le savoir-faire produit et l'expertise en matière de processus, nous pouvons offrir aux clients une valeur ajoutée claire en termes d'optimisation de leurs processus, ainsi que des services de numérisation et de connectivité associés.

Quel rôle les produits individuels jouent-ils dans la mise en œuvre de systèmes complets ?

En ce qui concerne la mise en œuvre du système, le produit prend initialement un rôle secondaire. Le plus important est de représenter, guider et contrôler les processus. Fournir la meilleure technologie sera toujours une priorité, qu'il s'agisse de chariots ou d'entrepôts. Mais dans ce cas, des compétences complètes en intralogistique sont beaucoup plus importantes lorsqu'il s'agit de structurer des systèmes complets. Cela repose sur une compréhension claire du processus, et donc sur une riche expérience. Et c'est encore mieux si cela est combiné avec un excellent portefeuille de produits.

Jungheinrich possède un vaste portefeuille de produits. Comment est-il utilisé pour développer des solutions connectées pour le client ?

La connectivité a toujours deux dimensions. La dimension horizontale, sur l'ensemble des processus intralogistiques, des marchandises entrantes jusqu'à leur expédition. C'est là que Jungheinrich WMS, un puissant système

de gestion d'entrepôt, contrôle toute la chaîne des processus intralogistiques. Ensuite, il y a la dimension verticale. Le logiciel d'interface, Jungheinrich Logistics Interface, est très important à cet égard. En tant que lien entre le système et le matériel, il joue un rôle essentiel dans l'amélioration des performances et la qualité des processus des sous-systèmes individuels d'intralogistique. Tout cela est configuré individuellement pour répondre aux besoins des clients. Nous pouvons même structurer les interfaces utilisateurs conformément à leurs instructions. Les avantages sont tangibles : par exemple, lors de l'intégration de Jungheinrich warehouseNAVIGATION, le système de navigation pour entrepôts à allées étroites, lors de l'utilisation de chariots automatisés, ou de l'exploitation intelligente d'un système de rayonnage mobile.

De nombreuses technologies ont souvent une durée de vie très courte en raison des modifications logicielles constantes et rapides qui leur sont apportées. Comment Jungheinrich



Poussée par des innovations dynamiques, l'intralogistique continuera de se développer rapidement. La numérisation et la connectivité en sont indéniablement des moteurs, ainsi que les besoins en performances et en flexibilité.



Loin d'être des sujets d'avenir, la numérisation et la connectivité sont depuis longtemps une réalité dans de nombreux domaines de l'intralogistique.

gère-t-il cela et sur quoi les clients peuvent-ils compter ?

L'architecture logicielle améliore la longévité de notre solution. Jungheinrich WMS n'est pas une solution statique en silo. Au contraire, elle est constamment affinée, ce qui signifie qu'elle est toujours prête et compatible avec les versions ultérieures. En conséquence, nous avons de nombreux clients qui utilisent notre logiciel depuis longtemps pour contrôler leurs processus intralogistiques. Ils l'utilisent également de manière proactive pour structurer les changements apportés à leur intralogistique, qui sont parfois de lourdes transformations, ou gérer la transition depuis des systèmes manuels à des systèmes partiellement ou même entièrement automatisés.

Chaque entrepôt a ses propres exigences en matière de qualité, et des besoins particuliers. Comment les processus intralogistiques numériques peuvent-ils s'adapter aux réalités individuelles des entrepôts ?

Selon moi, les réalités des entrepôts ne sont pas un facteur déterminant lorsqu'il s'agit de les numériser. Au lieu de cela, le plus important est que les clients disposent des données appro-



Hermann Ammermann dialoguant avec un client.

priées et de processus de qualité, ou au moins ont la volonté de travailler sur ces deux aspects. Notre portefeuille nous permet alors de conseiller les clients en fonction de leurs besoins réels. Et parfois, nous disons même « non », si nous ne sommes pas convaincus que nous pourrions apporter une véritable valeur ajoutée au client. Nous avons un sens des responsabilités qui nous y oblige. Une vente réussie et la satisfaction client vont toujours de pair en ce qui nous concerne.

Quel niveau de personnalisation est nécessaire pour l'intralogistique de nos jours ?

Comme je l'ai mentionné, les solutions doivent être structurées individuellement pour nos clients. Mais ce n'est pas un objectif en soi. L'élément clé dans tous les cas est que la personnalisation crée un avantage spécifique pour nos clients. Le lancement d'un système de gestion d'entrepôt en est un exemple. C'est déjà un avantage, car les clients doivent faire l'exercice d'analyser leurs processus existants. Le logiciel pourra être ensuite personnalisé davantage ou bien les processus existants des clients pourront être examinés en détail. Cela dépendra du résultat du dialogue approfondi entre les clients et nos experts en logiciels et en intralogistique,

qui ont acquis une expérience de longue date sur de nombreux autres projets clients, et qui maîtrisent parfaitement la conception de solutions adaptées.

Obtenir des solutions intégrées et complexes auprès d'une source unique semble être simple et tentant. Mais à quel point les entreprises deviennent-elles dépendantes d'un prestataire de solutions complètes ?

Les décisions d'investissement sont toujours une question de confiance, et dans une certaine mesure, elles dépendent des individus impliqués. Par principe, le modèle commercial global appliqué par Jungheinrich a toujours pour objectif de garantir un avantage au client. Cela s'applique non seulement à la planification et la commercialisation de solutions, mais également à notre service d'assistance à la clientèle tout au long du cycle de vie des produits. La dépendance est toujours mutuelle. Nous nous efforçons de conclure des partenariats durables avec nos clients et savons que nous avons atteint notre objectif lorsque nos clients réussissent grâce à nos services.

Regardons l'avenir un instant : d'après vous, où sera l'intralogistique en 2028, et quel rôle joueront les prestataires de systèmes auprès des clients d'ici là ?

L'innovation continuera de jouer un rôle important dans l'amélioration de l'intralogistique, et le secteur sera certainement encore plus dynamique. La numérisation et la connectivité en seront autant les moteurs, au même titre que les besoins en performances et en flexibilité. Jungheinrich investit déjà dans la R&D appropriée. Je suis convaincu que les solutions intralogistiques du futur continueront d'inclure non seulement des éléments manuels mais également des éléments partiellement et entièrement automatisés. Les acteurs auront donc besoin d'un partenaire tel que Jungheinrich, qui possède l'expérience, les bonnes solutions et les compétences dans tous ces domaines.

Hermann Ammermann
est responsable des systèmes logistiques chez Jungheinrich AG à Bensheim en Allemagne.

