



Miguel Da Silva, logisticien CFC auprès de la maison Bartscher AG et membre de l'équipe logistique comptant quatre collaborateurs, travaille depuis quelques mois avec un nouveau système de scanning spécialement conçu pour la maison Bartscher AG et permettant de rendre visibles tous les produits grâce à un logiciel accessible à tous les collaborateurs.

Bartscher AG, Küssnacht am Rigi:

Efficienc e accrue & baisses de prix sur 1269 produits!

La crise du coronavirus est une période extrêmement difficile à surmonter, tant pour le secteur de la restauration que pour ses fournisseurs tels que la maison Bartscher AG. Ce fournisseur complet de technique de cuisine, de réfrigération et de nettoyage pour les secteurs de l'hôtellerie, de la gastronomie et de la restauration collective a su tirer profit de la crise du coronavirus et de l'interruption des activités qui en découlait pour restructurer et optimiser ses processus internes. Avec succès: toute la logistique a été numérisée, les étapes administratives inutiles ont été supprimées, ce qui a surtout permis d'obtenir une importante réduction des coûts! La maison Bartscher AG et ses deux co-directeurs Regula et Sergio Lämmli entendent bien faire profiter leurs clients de cette augmentation de la productivité. Conséquence: de notables baisses de prix sur plus de 1200 produits!

Texte: Irene Infanger | Photos: gourmetmedia.ch

«Nous pensons que ce n'est vraiment pas le moment d'augmenter les prix. C'est pourquoi nous avons choisi d'analyser nos processus de travail internes afin de déterminer comment nous pourrions devenir plus efficaces afin de réaliser des économies.»

Sergio Lämmli, directeur de la maison Bartscher AG, Küsnacht am Rigi

Regula et Sergio Lämmli, avec leur assortiment intégral d'appareils techniques de cuisine, de réfrigération et de nettoyage, veillent à ce que l'hôtellerie, la gastronomie et la restauration collective soient bien équipées pour des processus de travail et d'exploitation efficaces dans le quotidien. Malheureusement, la crise du coronavirus a fortement touché le secteur gastronomique. Dans quel état se retrouve aujourd'hui le fournisseur de prestations complètes Bartscher AG?

Regula Lämmli: Nous continuons bien entendu de ressentir très intensément les effets de cette situation. Les commandes ont disparu. On peut aussi le voir très clairement en considérant les frais de benzine: nos collaborateurs du service externe se déplacent nettement moins. Cependant, les autres départements souffrent également de la situation actuelle mais nous avons tenté de tirer profit aussi bien que possible de ce temps mort et avons ainsi

organisé des formations pour nos jeunes collaborateurs du service technique. Nous avons en outre analysé notre organisation interne quant à d'éventuelles possibilités d'optimisation. Mon frère Sergio est un véritable stratège et a régulièrement des idées pour nous permettre d'améliorer nos processus de fonctionnement internes. Dans le passé, il manquait tout simplement le temps de réaliser ces adaptations, du temps que nous avons soudainement perdu pendant la crise du coronavirus.

Sergio Lämmli: La crise du coronavirus a aussi d'autres effets, par exemple sur le marché des matières premières. En raison d'une raréfaction de containers en Chine, certains frais de transport ont été multipliés par quatre. Cela fait augmenter les prix des matières premières, principalement celui de l'acier chromé. La pression sur les entreprises d'augmenter leurs prix s'accroît en conséquence. Nous sommes toutefois de l'avis que ce n'est vraiment pas le bon moment pour augmenter les prix. Nous avons par conséquent choisi de soumettre nos processus internes à une analyse très poussée afin d'augmenter notre efficacité et, partant, de réduire nos frais.

Vous avez donc profité de ces derniers mois pour adapter vos processus internes. Pouvez-vous nous dire à quelles modifications vous avez procédé?

Regula Lämmli: En résumé et pour faire court, nous avons numérisé l'ensemble de la logistique. Désormais, un grand nombre de processus administratifs, qui se faisaient auparavant au bureau, ont été transférés à la logistique. Aujourd'hui, nos quatre logisticiens sont équipés d'un scanner



Regula und Sergio Lämmli restent optimistes quant à l'avenir et ont rendu leur entreprise, la maison Bartscher AG, plus apte à affronter les défis futurs.

Grâce à la restructuration des processus internes, diverses tâches administratives ont été transférées du bureau à la logistique numérisée. Cela aura permis de décharger considérablement l'administration, comme le souligne la directrice Regula Lämmli.



«Nous sommes assez optimistes quant au fait que nos appareils robustes et très attrayants au niveau du prix feront également l'objet d'une vive demande à long terme. C'est aussi la raison pour laquelle nous n'avons pas modifié notre stratégie d'engagement de personnel, malgré la crise actuelle.»

Regula Lämmli, directrice de la maison Bartscher AG, Küsnacht am Rigi

qui leur permet de saisir dans le système toutes les informations spécifiques aux commandes. Par ailleurs, tous les processus allant de la commande jusqu'à la livraison sont désormais beaucoup plus rapides.

Sergio Lämmli: Il vaut la peine de considérer cela concrètement sur la base d'un exemple: avant, le numéro de série d'un appareil à livrer était saisi à la main et transmis sous forme papier d'un département à l'autre. Ce processus était non seulement peu efficace mais il pouvait par ailleurs être source d'erreurs. Aujourd'hui, les collaborateurs du stock scannent le code barre ou le code QR – et tout se trouve déjà dans le système!

Regula Lämmli: Nous avons également adapté les processus de travail. Désormais, les articles sont stockés prêts à l'envoi. Nous devons équiper chaque appareil d'une prise conforme aux normes suisses. Alors que cela ne se faisait qu'à la sortie des marchandises, nous le faisons désormais à l'entrée des appareils dans le stock. Simultanément, l'appareil est équipé du numéro de série correspondant sur la partie extérieure de l'emballage.

Dans quelle mesure ces changements ont-ils fait leurs preuves jusqu'ici?

Regula Lämmli: Bien entendu, nous n'avons pas encore pu nous mesurer à l'épreuve de vérité. Cependant, nous savons d'ores et déjà que nous sommes devenus plus efficaces. Tout d'abord, nous avons craint que cette transformation ne sollicite démesurément notre logistique. Or, c'est l'inverse qui est le cas. Nos logisticiens sont devenus beaucoup plus rapides, en particulier aussi parce qu'ils ont procédé, de manière autonome au sein de leur équipe, à d'autres simplifications des processus de travail. Un élément positif de la numérisation est le fait que chaque étape de l'ensemble du traitement des commandes est désormais visible. Chaque collaborateur peut voir d'un seul coup d'œil ce que tel logisticien a fait sur tel produit, respectivement à quelle étape se trouve une commande.

Sergio Lämmli: Avant, nous avions le statut «ouvert» à partir du moment où une commande avait été saisie ainsi que le statut «terminé» dès le moment où la commande était facturée. Entre deux, il n'y avait pas d'étape



Pour l'instant, la maison Bartscher AG, domiciliée à Küsnacht am Rigi, n'est pas en mesure de participer à des expositions. Quoiqu'il en soit, ce fournisseur intégral dirigé par Sergio Lämmler s'efforce en permanence de garder à jour ses produits et l'ensemble de l'entreprise.

«Ces adaptations nous ont permis de baisser le prix de nombreux produits, ce qui nous permet de soutenir également un tout petit peu nos clients en cette période très difficile.»

Sergio Lämmler, directeur de la maison Bartscher AG, Küsnacht am Rigi

directement identifiable. Cette nouvelle façon de travailler permet désormais de décrire clairement le statut d'une commande et l'ensemble du flux de marchandises est désormais dans un canal. Il n'existe désormais plus de cas spéciaux mais plus que des accès particuliers à un seul processus standardisé. Cette standardisation favorise et soutient notre philosophie d'entreprise générale selon laquelle «Chaque collaborateur peut tout faire». Quelle que soit la personne qui réponde au téléphone, tout le monde est en mesure de fournir les renseignements qu'on lui demande.

Quel serait un tel cas particulier dont vous parlez ci-dessus? Pouvez-vous nous donner un exemple?

Regula Lämmler: Admettons qu'une pièce de rechange n'est pas disponible en stock. Cependant, le client nécessite au plus vite une machine en état de fonctionner et il faut donc que cette dernière soit réparée. Au lieu d'attendre la pièce à commander, nos techniciens démontent la pièce correspondante sur une machine neuve. La pièce de rechange ainsi obtenue est alors préparée par la logistique. Dès que

la pièce de rechange individuelle commandée sera livrée, elle sera à nouveau intégrée à l'appareil neuf. Jusqu'à ce moment toutefois, il ne faut pas que le nouvel appareil soit considéré comme disponible ; il est donc placé dans une zone spécifique disposée à cet effet tout en étant indiqué comme tel dans le système. Globalement, on constate que le processus de travail correspondant est totalement inhabituel mais néanmoins intégré au processus standardisé, ce qui permet d'assurer que tout est parfaitement visible pour tous.

Quelle est la valeur ajoutée de ce traitement des commandes plus efficace pour le client?

Sergio Lämmler: Nos clients, c'est-à-dire nos revendeurs et détaillants ainsi que leurs clients finaux, ne remarquent que peu, voire rien du tout de ces modifications. Il s'agit d'améliorations réalisées au niveau interne qui facilitent notre travail sans pour autant toucher les clients. On peut cependant mentionner une toute petite innovation: désormais, le processus global comporte une confirmation

d'envoi comme on la connaît du commerce en ligne. Notre client reçoit un mail de confirmation que l'appareil souhaité a bien été expédié et obtient accès à un lien lui permettant de tracer l'appareil correspondant au moyen d'un numéro de tracking, ce qui lui facilite la planification de sa livraison à son propre client.

Regula Lämmli: Là aussi, un effet secondaire positif est celui que la confirmation d'expédition a déjà permis de détecter des erreurs suite auxquelles il a été possible de compléter l'équipement de certaines marchandises avant de les livrer à nouveau. Par ailleurs, le nombre d'appels de clients cherchant à connaître le statut d'expédition d'une livraison s'est fortement réduit, suite à la nouvelle configuration de notre système. Effet secondaire positif de cet effort de numérisation: la consommation de papier a considérablement baissé.

Comme vous l'avez dit auparavant, ces adaptations vous ont permis de réaliser de substantielles économies. Vous faites désormais également profiter vos clients de ces économies en baissant les prix d'un grand nombre d'appareils.

Sergio Lämmli: Oui, effectivement. Ces adaptations nous ont permis de réduire le prix de nombreux produits, ce qui

nous permet de soutenir un tout petit peu nos clients en cette période difficile. Globalement, nous avons baissé le prix de 1269 articles très précisément. Parmi ces derniers figurent des appareils tout à fait courants tels que la salamandre ou divers appareils de réfrigération. Dans ces segments de produits, les clients peuvent bénéficier d'une baisse de prix notable. Il y a aussi divers petits appareils qui bénéficient d'une baisse de prix, même si cette dernière n'est pas de même ampleur. S'il est vrai que nous ne pouvons pas baisser les prix des produits UNOX, nous accroissons en revanche l'assortiment de prestations de services correspondantes. Pour atteindre cet objectif, nous avons élargi notre équipe de collaborateurs et engagé le spécialiste reconnu Alex Freiburghaus. En sa qualité de responsable de la marque UNOX, il offrira une importante valeur ajoutée aux utilisateurs des fours UNOX.

Comment voyez-vous l'avenir qui semble des plus incertains? Pensez-vous que l'économie dans son ensemble et la restauration et l'hôtellerie en particulier bénéficieront d'une reprise?

Regula Lämmli: Je suis certaine que le besoin de profiter des prestations de services de la gastronomie ne se modifiera pas. Je crois même que nous allons tous apprécier

Les scanners, ordinateurs portables et téléphones portables qu'utilisent les collaborateurs du secteur logistique se trouvent sur des chariots mobiles spécialement conçus pour eux, ce qui leur permet de travailler librement au centre de logistique de la maison Bartscher AG.





Dans son assortiment, le fournisseur intégral Bartscher AG propose plus de 2000 produits relatifs à la technique de cuisine, de réfrigération et de nettoyage. Grâce à leurs connaissances éprouvées, les spécialistes de Bartscher (au milieu le directeur Sergio Lämmler) trouvent toujours l'appareil qui convient le mieux à un client et à ses besoins.

encore davantage le fait qu'il soit à nouveau possible de se rencontrer et de se laisser gâter, même si l'offre risque peut-être de se modifier. Nous sommes optimistes sur le fait que nos appareils robustes et très attrayants au niveau des prix resteront très demandés à l'avenir également. C'est aussi la raison pour laquelle nous n'avons pas modifié à court terme notre stratégie d'engagement de personnel définie à long terme, malgré la crise actuelle.

Sergio Lämmler: Nous disposons ainsi d'un nombre suffisant de spécialistes pour intervenir à nouveau dans les affaires courantes normales et sommes très motivés de pouvoir, à nouveau, travailler à plein régime. Nous sommes prêts. Reste à voir si notre nouvelle façon de travailler fera également ses preuves dans le quotidien «normal». Nous nous réjouissons d'ores et déjà d'en apporter la preuve.

Regula et Sergio Lämmler, nous vous remercions de cet entretien et vous adressons nos meilleurs vœux pour l'avenir!



Pour en savoir davantage

Bartscher AG
Industrie Fänn Ost
Zugerstrasse 60
6403 Küssnacht am Rigi
Tél. 041 785 50 00
info@bartscher.ch
www.bartscher.ch

Programme national de subventions pour investissements de remplacement:

Les produits Bartscher profitent également des subventions

EcoGastro est un programme de soutien pour la gastronomie, lui-même soutenu par le programme de soutien ProKilowatt placé sous la direction de l'Office fédéral de l'énergie. L'objectif était principalement de soutenir le remplacement de plaques de cuisson en acier, en fonte et à infrarouges par des plaques de cuisson à induction. Au mois de mars 2021, l'assortiment des produits donnant droit à des subventions a encore été élargi: désormais, des steamers combinés, des appareils multifonctions, des lave-vaisselle, des salamandres et des modèles Griddle bénéficient également des subventions EcoGastro s'il est possible de prouver que ces produits ont une consommation d'énergie plus basse que d'autres produits disponibles sur le marché. Parmi ces appareils se trouvent désormais également deux produits du fournisseur intégral Bartscher AG. Il s'agit de la salamandre Hi-Light Oeko (série de l'année 2018) et du lave-vaisselle à hotte du modèle DS 1002-NRG, un lave-vaisselle avec dispositif de récupération de chaleur.



En plus des nouvelles baisses de prix appliquées par ce fournisseur intégral, les clients de la gastronomie bénéficient donc, sur leur appareil de remplacement, d'un rabais de soutien supplémentaire, sans parler de l'actuel bonus supplémentaire spécial coronavirus qu'octroie EcoGastro. Sur la salamandre Oeko Hi-Light, les clients bénéficient ainsi de subventions pour un montant global de 1140 francs.

www.ecogastro.org, Förderliste: www.eartheffect.ch