

Kom International, un leader en matière de consultation en logistique

Depuis sa création en 1964, Kom International a beaucoup évolué. Autrefois un simple bureau de consultation spécialisé dans l'entrepôt et la distribution des produits du secteur alimentaire, Kom est devenue depuis un leader dans la consultation en logistique et en distribution auprès des entreprises de classe mondiale de tous les secteurs d'activités.

Au fil des ans, la compagnie s'est forgée une réputation fort enviable à l'échelle mondiale. D'ailleurs, bien que son bureau principal soit situé à Montréal, près de 85% des mandats réalisés par Kom le sont pour des entreprises étrangères situées aux États-Unis, en Europe et en Amérique latine.

Établir une relation de confiance

M. Jim MacRae, président et chef de la direction de Kom International, est particulièrement fier que les trois quarts de sa clientèle soient constitués d'anciens clients qui ont de nouveaux besoins de consultation, ce qui démontre tout le professionnalisme de l'organisation.

« Le plus important en consultation est d'établir une relation de confiance avec le client », souligne M. MacRae. « Notre philosophie est simple. En mettant à profit notre expertise, nous présentons différentes options au client, mais le choix final lui revient selon ses préférences et ses contraintes. Le client doit toujours être confortable avec la solution sélectionnée. Ensuite, nous accompagnons le client dans l'implantation de sa solution. Nous ne profitons d'aucun avantage commissionnaire à ce que le client opte pour une option plutôt qu'une autre. Ce qui nous importe, c'est sa satisfaction. »

Kom compte sur du personnel très qualifié. La plupart d'entre eux possèdent une formation universitaire en ingénierie industrielle ou un MBA, avec spécialisation en logistique. Pris dans son ensemble, Kom est une équipe de travail multidisciplinaire ou le dynamisme, la créativité et l'expertise prévalent pour offrir au client les solutions les plus adaptées à ses besoins.

Selon M. MacRae, le client conserve l'avantage de connaître son entreprise et ses activités plus en profondeur que le consultant qui s'amène, et c'est pourquoi Kom favorise le travail d'équipe avec son

client, afin de créer une synergie de travail efficace pour l'atteinte de la meilleure solution. « Notre objectif premier est de faire progresser notre client en lui présentant une meilleure solution que celle en place. Pour se faire, il faut tenir compte de sa culture d'entreprise, de ses opérations et de ses contraintes budgétaires. »

Cinq types de services

L'offre de services de Kom comprend la présentation d'études stratégiques sur les opérations globales d'une entreprise, qui consiste entre autres à l'analyse du nombre d'entrepôts utilisés, leur emplacement et leur rôle spécifique.

Kom évalue également les opérations de chacun des entrepôts en profondeur. Ainsi, on peut savoir si l'entreprise doit réaménager son entrepôt, en construire un nouveau, agrandir ou tout simplement déménager.

Le troisième service offert est relié au support offert lors de la sélection des systèmes de manutention, comme les rayonnages, les chariots élévateurs et les convoyeurs. Kom regarde également les opérations proprement dites, telles les cueillettes, les expéditions, l'emplacement des zones et des produits dans l'entrepôt, etc.

Le quatrième service concerne le choix des systèmes informatiques liés aux opérations d'entrepôt et de distribution. Il faut déterminer le meilleur système en fonction des opérations et des besoins du client. Par la suite, il faut planifier les étapes de l'implémentation et prévoir la formation aux usagers.

Enfin, le cinquième et dernier service touche les stratégies de gestion, comme les approvisionnements, le contrôle des stocks et le transport. Kom possède des logiciels de simulation qui peuvent évaluer les différents scénarios envisagés.

Une approche unique

Afin de bien comprendre les processus mis en place par le client, Kom ira d'abord faire une visite de l'entreprise. Par la suite, la firme verra à recueillir le maximum de données sur les caractéristiques physiques de la marchandise, la clientèle, les fréquences de livraisons, les commandes-types, la main-d'œuvre utilisée ainsi que les immobilisations de l'entreprise.

Ensuite, le directeur de projets et les analystes spécialisés verront à traiter ces données et à soumettre une variété de suggestions en fonction des exigences et des contraintes du client. L'option privilégiée sera déterminée exclusivement par le client en fonction des coûts globaux et des bénéfices.

Couche-Tard : un projet d'envergure

Récemment, Kom a travaillé en collaboration avec la chaîne de dépanneurs Couche-Tard dans la construction d'un nouveau centre de distribution. «Après avoir effectué une étude stratégique au sujet de l'approvisionnement de ses quelque 650 magasins au Québec, nous en sommes venus à la conclusion qu'il valait mieux pour Couche-Tard de bâtir un entrepôt et de gérer lui-même ses livraisons aux magasins.»

Le nouvel entrepôt sera construit à Laval et devrait être prêt pour janvier 2002. Les plans d'aménagement ont déjà été approuvés. Déjà, les gestionnaires de Kom ont analysé tous les processus de préparation et de livraison des commandes.

«Kom nous a aidé dans l'élaboration de notre réseau de distribution, la définition des objectifs et l'analyse des coûts», souligne Yvan Buisière, vice-président, Distribution pour Couche-Tard. «Nous avons été tellement satisfaits des services de Kom que nous leur avons demandé de nous aider dans la deuxième phase du projet qui consiste dans la configuration de notre futur centre de distribution ainsi que dans l'implantation des systèmes de manutention et des processus. Grâce à son expertise, Kom a vraiment livré la marchandise.»

Pour Kom, le professionnalisme de ses consultants et le climat de confiance constituent la base même de son succès. Peu importe la solution que le client choisira, la firme assumera le suivi de l'implantation afin de toujours améliorer les processus en place et ainsi augmenter votre efficacité à moindre coût. □

info service 5169



Place du Parc, c.p. 1113
300, Leo Pariseau, bureau 2300
Montréal, Québec H2W 2P4
Tél. : 514.849.4000
Téloc. : 514.849.8888
Internet : www.komintl.com