

# DOMINIQUE DUTSCHER

Le chantier logistique du 1<sup>er</sup> semestre 2017  
et L'UGAP – GAUSS Consommables Scientifiques

## LA DÉCISION D'INVESTIR DANS UN NOUVEL OUTIL LOGISTIQUE

Dans le but de bénéficier des équipements et des outils les plus performants, Dominique Dutscher a investi dans une réorganisation complète de sa logistique :

- Construction de nouveaux entrepôts
- Mécanisation, convoyage et automatisation des opérations de préparation et d'expédition des commandes
- Dématérialisation des tâches (plus de papier)
- Mise en place d'un ERP (progiciel de gestion intégré) dédié au traitement et à l'expédition des commandes
- Modification complète des processus de gestion des magasins, de réception des marchandises et de préparation des commandes

Ce chantier a démarré le 2 janvier 2017.



## MONTÉE EN PUISSANCE DES COMMANDES EN PROVENANCE DE L'UGAP

Dominique Dutscher est titulaire de plusieurs lots dans le cadre du marché GAUSS Consommables Scientifiques porté par l'UGAP. Depuis début 2017, le nombre de commandes publiques confiées par l'UGAP à Dominique Dutscher a connu une forte augmentation (+30%) au moment même où la mise en place du chantier logistique, complexe et structurante, créait des perturbations, des ralentissements et des retards de livraison.

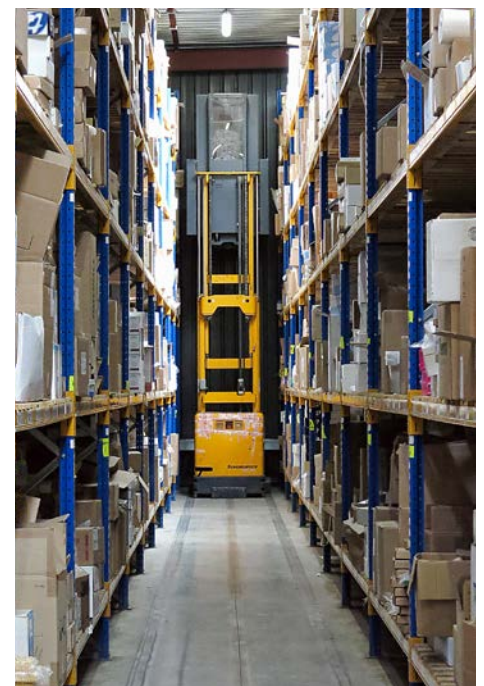
Les changements d'organisation et de processus ont été tellement radicaux, qu'il a fallu plusieurs mois à Dominique Dutscher pour retrouver son potentiel de production. De nombreux laboratoires ont pu supposer que

les ralentissements et retards dans la gestion, traitement et livraison des commandes étaient provoqués par l'UGAP.

La société Dominique Dutscher confirme qu'elle est la seule responsable de cette situation et que les dysfonctionnements et les retards subis pendant cette période sont uniquement causés par la mise en place du chantier. Le processus et l'organisation de l'UGAP sont performants, éprouvés et apportent de nombreux bénéfices aux utilisateurs.

La situation chez Dominique Dutscher est aujourd'hui revenue dans l'ordre, mais un nombre de réclamations portées à l'UGAP restent encore à traiter.

Un retour définitif à la normale est envisagé courant du 3<sup>e</sup> trimestre.



## DOMMAGES ET POTENTIEL

L'UGAP a accordé sa confiance à Dominique Dutscher sur la base de plusieurs critères :

- L'aspect économique de l'offre Dominique Dutscher
- Sa qualité de service reconnue et inégalée
- Sa connaissance fine et son support sur les techniques et les produits
- Une présence physique permanente auprès des laboratoires publics
- Une relation ancienne, historique et positive avec les laboratoires publics

Les perturbations provoquées par la mise en place du chantier ont écorné l'image de Dominique Dutscher à une période où son service vis-à-vis de l'UGAP aurait dû être irréprochable. L'UGAP a, par ricochet, vu son image négativement impactée au démarrage du déploiement de l'Offre GAUSS attendues par de nombreuses institutions et universités.

**Dominique Dutscher présente ses excuses aux laboratoires, à l'UGAP et à tous ceux qui ont subi ces contretemps.**

À présent :

- Le chantier est terminé et la logistique a retrouvé sa normalité
- Dominique Dutscher a investi plus de 2 millions d'euros et dispose désormais d'un outil exceptionnel dont une grande partie du potentiel reste encore à exploiter
- Dominique Dutscher s'est donné les moyens d'être en capacité d'accompagner l'UGAP et ses clients pour les années à venir et d'absorber de la croissance d'activité
- Dominique Dutscher dispose du plus important stock de consommables en France, garantie d'un service et d'une disponibilité qui restent inégalés
- La qualité de service, le support technique et commercial sont dans l'ADN de Dominique Dutscher. Nous savons qu'à l'avenir, chacun de nous se félicitera que cette opération ait été engagée et ait permis à Dominique Dutscher de conforter sa position de leader sur le marché

**A titre de compensation, Dominique Dutscher propose à l'UGAP et ses clients, une remise exceptionnelle sous forme de promotion sur des produits phares pendant le 4<sup>e</sup> trimestre sur les commandes passées dans le cadre de GAUSS.**

**MERCI À TOUS NOS CLIENTS ET À L'UGAP  
POUR LEUR PATIENCE, LEUR COMPRÉHENSION  
ET LEUR SOUTIEN PENDANT CE CHANTIER.**

