



RAPIDITÉ
FIABILITÉ
EXPERTISE
FLEXIBILITÉ

**Les piliers de l'excellence au service de
la distribution professionnelle**

Dossier de presse



Sommaire

RS : bien plus qu'un distributeur

Rapidité et fiabilité RS : un savoir-faire reconnu dans le secteur de la distribution électronique et industrielle	2
Notre engagement pour une livraison rapide	2
Chaîne d'approvisionnement et logistique	2
Solutions de pointe pour la chaîne d'approvisionnement	3
Un réseau logistique optimisé	3
Expertise RS : des solutions humaines et techniques pour les clients	4
Accompagnement clients	4
• Des compétences pointues au service des clients	4
• Plus de 400 experts commerciaux sur le terrain dans toute l'Europe	4
Chef de file du secteur de l'électronique	4
• Accompagnement au design et pré-séries	4
• Solutions innovantes pour les ingénieurs	4
• DesignSpark, LA communauté en ligne destinée aux ingénieurs et aux concepteurs	5
Partenariat avec les fournisseurs : une relation étroite avec les plus grands fabricants	5
RS, le partenaire e-commerce idéal	5
• Solutions e-commerce performantes	6
• Site Internet	6
• Cotations en ligne	6
• PurchasingManager™	6
• E-procurement	6
• Facturation électronique	6
Flexibilité RS : une offre flexible et incomparable	7
Flexibilité de l'offre produits	7
Flexibilité des prix	7
• Une offre constamment mise à jour	7
• Cotations	7
• Quantité à la demande	7
RS, une entreprise éco-responsable encourageant les améliorations continues dans un environnement sécurisé	8
Notre engagement pour le développement durable	8
Des résultats concrets	8
Amélioration continue : la culture de RS	9
Priorité à la politique de santé et de sécurité	10
RS, le distributeur mondial de premier choix	11
Electrocomponents : un groupe mondial présent sur les cinq continents	11
RS Europe : la première région du groupe	11
RS en chiffres	12
Historique du groupe Electrocomponents	12
27 filiales dans le monde	13
Electrocomponents, les chiffres clés	13
RS en Europe	13





Rapidité et fiabilité : un savoir-faire reconnu dans le secteur de la distribution électronique et industrielle

Au cours des dernières décennies, RS a acquis un savoir-faire sans pareil dans le domaine de la distribution de composants électroniques et industriels. Proposant 500 000 références appartenant à plus de 2 500 fournisseurs, RS s'impose comme le plus grand distributeur de composants électroniques et de maintenance au monde.

Loin de se contenter de ses connaissances en tant que distributeur par catalogue, RS ne cesse d'innover améliorant sans cesse les services et produits offerts à ses clients. Au fil des années, RS a mis en place un certain nombre de services inédits visant à simplifier le travail quotidien de ses clients : passage de commandes simple et rapide, livraison gratuite sous 24 h quelque soit le montant de la commande, gamme de produits incomparable, disponibilité des produits, assistance technique et des solutions e-commerce innovantes.

RS continue d'améliorer ses services en entretenant en permanence des relations étroites avec les plus grands fabricants. Il veille ainsi à offrir à ses clients la solution adaptée à leurs besoins.

Notre engagement pour une livraison rapide

Depuis plus de 73 ans, RS n'a qu'un seul but : être reconnu en tant que prestataire d'excellence, grâce à un service de qualité hors pair et à une réduction des coûts d'acquisition encourus par le client.

Son modèle commercial est simple : « si vous commandez aujourd'hui, vous êtes livré le lendemain, quel que soit le montant de votre commande ». Grâce au respect de cet engagement, le groupe s'est rapidement forgé une solide notoriété.

Outre la livraison en 24 h, RS propose d'autres services personnalisés, notamment :

- Livraison le jour même pour toutes commandes passées avant 12h00
- Livraison le lendemain avant 9h00 sur simple demande
- Livraison programmée à la demande du client

Pour que ses clients bénéficient d'un service de livraison toujours performant, RS s'est associé à des transporteurs avec lesquels il a établi un partenariat durable.

Chaîne d'approvisionnement et logistique

- 3 centres de distribution principaux en Europe continentale (France, Allemagne, Italie) et 2 au Royaume-Uni.
- 4 entrepôts locaux en Irlande, en Autriche, en Espagne et au Danemark.
- Un système unique de gestion de l'approvisionnement et des stocks.
- Un réseau de transport intégré.



Solutions de pointe pour la chaîne d'approvisionnement

Pour RS, le traitement des commandes et les livraisons doivent être d'une efficacité hors pair. C'est pourquoi, RS articule ses activités autour de la gestion des stocks, par le biais d'un système de gestion des produits et des fournisseurs, entièrement intégré.

Pour pouvoir gérer un si grand volume de produits, RS a mis en place un ensemble de solutions de prévision des ventes, des stocks et de l'approvisionnement, qui est intégré à SAP.

Grâce à ces solutions, le service logistique de RS peut visualiser les stocks, l'approvisionnement et les commandes passées par les clients en temps réel. Il peut également réaliser des prévisions en fonction des statistiques de ventes sur 12 mois, analyser les variations de stock pour chaque catégorie de produits et anticiper leur réapprovisionnement.

Un réseau logistique optimisé

La gestion de l'approvisionnement des stocks entre toutes les filiales du groupe Electrocomponents est interconnectée. Les sites d'entreposage font tous partie intégrante de ce réseau commun, de façon à renforcer l'efficacité de la gestion des stocks à l'échelle mondiale.





Expertise RS : des solutions humaines et techniques pour les clients

Accompagnement clients

- **Des compétences pointues au service des clients**

RS propose une expertise technique et commerciale complète pour assister ses clients et les conseiller sur les derniers produits.

- **Plus de 400 experts commerciaux sur le terrain dans toute l'Europe**

RS a développé un réseau de force de ventes étendu à travers toute l'Europe. Les ingénieurs technico-commerciaux sont formés en permanence pour rester au fait des derniers produits disponibles sur le marché. Ils peuvent ainsi proposer aux clients les solutions adaptées à leurs besoins, à des coûts négociés.

Grâce à une assistance technique et commerciale interne, la force de ventes est à même d'accompagner les clients dans leurs projets, de la conception de prototypes à l'entretien et aux réparations en passant par les lancements en pré-séries. Mais aussi, en les aidant dans leurs recherches de produits et en établissant des cotations.

Chef de file du secteur de l'électronique

- **Accompagnement au design et pré-séries**

Grâce à sa connaissance du marché et à ses relations avec les fabricants, RS apporte depuis plusieurs dizaines d'années son expertise en matière de conception de prototypes et de lancement en pré-séries.

RS soutient et conseille les ingénieurs en R&D, en leur apportant au besoin des outils qui leur simplifieront leur travail au quotidien. Les ingénieurs techniques et commerciaux de RS fournissent des solutions économiques et aident les clients à définir le cahier des charges de leurs projets. RS suit rigoureusement le projet du début à la fin et produit une réponse adaptée aux nomenclatures des produits.

- **Solutions innovantes pour les ingénieurs**

En 2010, RS a lancé de nouveaux outils de conception permettant de se connecter à un environnement technique virtuel. Il s'agit de trois nouvelles plates-formes d'assistance fiables destinées aux ingénieurs.

« *Component Chooser* » est le moteur de recherche paramétrique de composants électroniques le plus complet et le plus vaste au monde. Il constitue un outil de recherche et de comparaison cohérent et accessible instantanément portant sur 260 000 composants électromécaniques, passifs et semi-conducteurs issus des principaux fournisseurs.

« *3D CAD* » est une bibliothèque exhaustive contenant plus de 45 000 modèles certifiés CAO 3D et CAO 2D de composants électromécaniques, téléchargeables gratuitement. Le service permet d'accéder en toute simplicité à la bibliothèque en ligne de modèles CAO électromécaniques la plus complète qui soit à ce jour.

« *EDP* » est une plate-forme de développement intégrée qui fournit aux ingénieurs d'études un kit de développement modulaire indépendant et flexible. Elle leur donne accès à une gamme croissante de microcontrôleurs et de modules d'application, notamment le module mbed ARM et le module enfichable Microchip.





- **DesignSpark, LA communauté en ligne destinée aux ingénieurs et aux concepteurs**

Lancé en juillet 2010, DesignSpark est une communauté en ligne mettant à la disposition des ingénieurs des informations et des ressources fiables. Elle regroupe de la documentation relative à la conception, des commentaires d'utilisateurs et de nouveaux outils gratuits permettant d'accélérer le processus de conception, tels que DesignSpark PCB, un logiciel professionnel pour la conception de circuits imprimés.

Conçu en partenariat avec Fresh Networks, leader dans le secteur du développement de médias sociaux, le site est accessible depuis : www.designspark.com. Il est pour l'instant disponible en anglais, en allemand, en chinois et en japonais, mais d'autres langues suivront.

En mars 2011, RS a lancé la deuxième version de DesignSpark PCB en partenariat avec Number One Systems.

Cette nouvelle version intègre désormais une visionneuse en 3D et un outil de gestion des bibliothèques de composants.

Partenariat avec les fournisseurs : une relation étroite avec les plus grands fabricants

RS a toujours entretenu des relations solides avec ses fournisseurs dans le monde entier. Pour consolider cette coopération, le groupe a mis en place une stratégie de développement avec les plus grands fabricants en vue d'élargir sa gamme de produits et de renforcer la valeur ajoutée offerte aux clients.

RS met en avant les gammes de produits de ses partenaires par le biais de plusieurs outils marketing. Par exemple, chaque partenaire bénéficie d'un microsite en ligne propre à sa marque. Dans le cadre de ce partenariat privilégié, RS permet à ses clients d'accéder à de vastes gammes de produits de marques telles que Schneider Electric, Omron, ABB, Siemens, pour n'en citer que quelques-unes.

Loin de se contenter de proposer les gammes de produits sur son site Internet et dans son catalogue, RS et ses partenaires allient sur le terrain leurs équipes commerciales et techniques pour répondre encore plus précisément aux besoins de leurs clients et se diversifier dans de nouveaux marchés.

RS, le partenaire e-commerce idéal

Très vite, RS a compris l'importance d'Internet en tant que canal de vente à utiliser en parallèle au catalogue papier, à la télévente et à la force de ventes sur le terrain. Avec l'émergence de nouvelles technologies, le catalogue papier, autrefois l'outil phare de RS, se voit peu à peu supplanté par le site Web. Depuis son lancement dans chaque marché européen, le site est régulièrement mis à jour, amélioré et enrichi.

Les solutions e-commerce connaissent une popularité en croissance régulière, représentant à présent plus de 53 % du chiffre d'affaires de RS (fin mars 2010). L'e-commerce joue un rôle de plus en plus important dans la mise en œuvre de la stratégie du groupe. RS vient de porter à 70 % l'objectif à atteindre en termes de chiffre d'affaires du commerce en ligne d'ici trois ans.





- **Solutions e-commerce performantes**

RS est en mesure d'adapter, de configurer et de livrer les solutions e-commerce répondant le mieux aux processus d'achat de ses clients, tout en s'adaptant aux exigences particulières des grandes entreprises. Les solutions e-commerce permettent aux clients RS de réduire considérablement les coûts d'acquisition en déléguant certains achats tout en gardant le contrôle des budgets et des commandes. Ces solutions simplifient les procédures d'achat et rationalisent le nombre de fournisseurs. Le service des achats peut alors se concentrer sur des investissements plus stratégiques.

- **Site Internet**

Le site Internet de RS propose plus de 500 000 produits. Il comprend les mêmes articles de base que le catalogue papier, auxquels s'ajoutent d'autres gammes disponibles auprès de fournisseurs stratégiques. En outre, un moteur de recherche puissant et un outil de comparaison aident les utilisateurs à faire leurs choix. Les activités Internet de RS sont entièrement intégrées à la stratégie de l'entreprise. Elles ont permis de mettre au point des e-services, tels que le suivi des colis, les cotations et la facturation électronique, afin de répondre aux demandes des clients.

- **Cotations en ligne**

Le service de cotations en ligne permet de télécharger une nomenclature des produits et d'effectuer automatiquement une recherche sur l'ensemble de l'offre RS. Il permet de gérer, soumettre et valider toutes les cotations en ligne et même d'afficher et de valider des cotations pour le compte d'autres utilisateurs de l'entreprise.

- **PurchasingManager™**

PurchasingManager™ est une solution simple qui permet d'automatiser certaines étapes du processus d'achat et de mettre en œuvre des contrôles et une gestion des flux entièrement adaptés aux méthodes de travail des clients. Ils peuvent ainsi créer leur propre procédure de validation et consulter l'historique des commandes sur 13 mois. Entièrement intégré au site Internet de RS, cet outil permet de réduire les frais supplémentaires qu'entraînent les procédures d'achat classiques.

- **E-procurement**

RS propose à ses clients 2 solutions d'e-procurement principales.

« *PunchOut™/OCI* » : il s'agit d'un outil de communication en ligne entre RS et le système d'e-procurement du client. Les clients RS peuvent consulter le catalogue de produits et passer des commandes en temps réel directement selon des processus d'achat définis. Cette solution simplifie le processus d'achat et améliore sa gestion tout en réduisant les coûts associés.

« *Catalogue hébergé* » : RS peut fournir un catalogue hébergé à télécharger dans le système d'e-procurement du client.

Même si PunchOut™/OCI constitue la méthode de choix, le client a la possibilité d'opter pour des catalogues hébergés de haute qualité à partir du catalogue RS.

- **Facturation électronique**

La facturation électronique est un service de facturation sans papier qui permet de diminuer les coûts de traitement et d'améliorer la gestion de trésorerie.





Flexibilité RS : une offre flexible et incomparable

Flexibilité de l'offre produits

Afin de satisfaire toutes les demandes du marché, RS ne cesse d'actualiser son offre. Les produits principaux figurent dans un catalogue papier auquel vient se greffer une offre étendue exclusivement disponible sur le site Internet.

L'offre RS complète comprend à présent 500 000 produits émanant de plus de 2 500 fournisseurs de renommée mondiale. Elle permet donc aux clients RS de bénéficier d'un choix très vaste de produits de haute qualité, complétés par une qualité de service hors pair.

La gamme couvre toutes les lignes de produits des domaines suivants :

- Composants électriques : câbles, connecteurs, fusibles, batteries et emballage, climatisation, sécurité, relais, boîtiers, commutateurs, éclairage...
- Composants électroniques et électromécaniques : connecteurs, alimentations, semi-conducteurs, solutions intégrées et sans fil, dispositifs optoélectroniques et afficheurs...
- Contrôle de process : contrôles de température, production de chaleur, PLC/modules logiques, acquisition de données, timers, minuteries, gestion et régulation de fluides...
- Entretien : tous les outils et le matériel dont les clients ont besoin au quotidien, des attaches aux fixations, des escabeaux aux systèmes de stockage, des perceuses à la serrurerie, les systèmes de test et mesure, des adhésifs aux lubrifiants et aux produits de nettoyage, des équipements de protection personnels à la sécurité sur site...

La mise à disposition de l'offre sur Internet et les mises à jour régulières permettent aux clients d'accéder aux derniers produits et tarifs disponibles sur le marché.

Flexibilité des prix

• Une offre constamment mise à jour

Grâce à la flexibilité que procure le Web, les clients RS peuvent profiter des prix que la société négocie régulièrement avec ses fournisseurs. Les prix sont constamment revus pour garantir aux clients les meilleurs tarifs sur le marché.

• Cotations

RS a mis en place une force de ventes interne chargée d'aider les clients en élaborant des cotations et en proposant des tarifs adaptés à leurs besoins. Grâce aux services en ligne mis en place par RS, les clients peuvent à présent demander des cotations en ligne.

• Quantité à la demande

RS propose une solution économique et rapide pour satisfaire les exigences de R&D et de pré-séries. La quantité à la demande est un service de commandes qui permet de gagner du temps et de réaliser des économies car les ingénieurs d'études et de R&D peuvent se procurer le nombre exact de produits dont ils ont besoin, sans avoir à se préoccuper d'emballages superflus.

De nouveaux dispositifs technologiques sont régulièrement ajoutés. Ainsi, RS offre à présent plus de 75 000 composants parmi 150 marques en stock, conditionnés dans des emballages conformes aux normes industrielles. La lettre « P » accompagnant certains produits électroniques signifie que les clients peuvent acheter des quantités variables de ces produits directement disponibles en stock, pour une livraison sous 24 h à des prix compétitifs. La réduction des prix peut atteindre 35 %.





RS, une entreprise éco-responsable encourageant les améliorations continues dans un environnement sécurisé

Notre engagement pour le développement durable

RS a très rapidement pris conscience des défis environnementaux, économiques et sociaux à surmonter. C'est pourquoi, le groupe a décidé d'incorporer une politique de développement durable à ses choix stratégiques et opérationnels.

Cette initiative correspond à une volonté de l'équipe de direction et a été mise en place pour anticiper les besoins futurs du marché. Sa mise en œuvre fut donc considérée comme une vraie opportunité et non comme une contrainte. Comme tout projet d'entreprise, cette politique de développement durable demande du temps et de l'investissement de la part de ses employés. En effet, pour qu'une initiative de la sorte soit efficace, il est nécessaire de l'incorporer à la culture de l'entreprise.

En termes de protection de l'environnement, RS concentre ses efforts dans les domaines majeurs suivants : émissions de CO₂, utilisation du papier, valorisation des déchets et consommation d'eau.

Des résultats concrets

La mise en œuvre d'un développement durable passe d'abord par une prise de conscience individuelle. C'est pourquoi, RS a mené plusieurs campagnes de sensibilisation auprès de son personnel avant de donner suite à cette initiative en externe.

Cela a, par exemple, permis de mieux sensibiliser les employés aux émissions de CO₂ au sein de l'entreprise. Plusieurs initiatives axées sur les économies d'énergie ont également été mises en œuvre.

Tous les emballages sont à présent recyclables, le catalogue est imprimé sur du papier portant le label PEFC, son poids a été revu à la baisse et son mode de distribution a changé afin de réduire l'empreinte carbone. Grâce à une meilleure gestion, le poids des emballages par unité de vente a diminué de 3 % en un an, sans que le niveau de protection de l'emballage n'en pâtisse.

En outre, tous les documents techniques sont mis à la disposition des clients sur le Web, la facturation électronique a été mise en place et la gestion des fax est devenue électronique, de façon à éliminer les impressions sur papier.



A travers diverses initiatives, RS est parvenu à réduire le volume total de ses déchets de 13 %. A l'heure actuelle, le groupe recycle plus de 68 % de ses déchets. Dans certains pays, notamment la France, ce chiffre atteint même 85 %.

Pour terminer, la consommation d'eau au sein du groupe a baissé de 17 % en 2009.

Electrocomposants et RS ont été récompensés à l'échelle internationale pour leur engagement en faveur du développement durable lors du forum de l'économie mondiale de Davos (fin janvier 2008).

En 2010, RS figurait toujours au palmarès mondial des 100 entreprises les plus durables selon la revue Corporate Knights.

Grâce au vif intérêt que l'entreprise porte à la question et aux nombreuses initiatives mises en œuvre, RS est rapidement devenu un modèle en termes de développement durable.

Amélioration continue : la culture de RS

Depuis de nombreuses années, RS adhère à un plan d'amélioration continue. Les exigences croissantes des clients l'ont poussé à rester à leur écoute, à constamment innover, à améliorer la qualité de service, ainsi qu'à réduire les délais et les coûts.

Le plan est déployé à tous les niveaux de l'entreprise. Il encourage les employés à réfléchir sur le lieu de travail et à suggérer des améliorations, en dehors de toute structure hiérarchique. Chaque employé RS participe activement à l'amélioration de la qualité de service. De cette manière, RS est en constante recherche de performance.

La mise en œuvre du plan d'amélioration continue au sein de RS nécessite :

- La participation active de l'équipe de direction au déploiement de la politique. Klaus Göldenbot, Directeur Général Régional (EMEA), est à l'origine de ce projet. Il veille à ce que toutes les idées émises par les employés soient examinées attentivement et, en cas d'approbation, à ce qu'elles soient bien mises en œuvre.
- La nomination d'un coordinateur local dans chaque service, qui doit consacrer entre 15 % et 25 % de son temps de travail à recueillir des informations, les communiquer et appliquer les idées approuvées.
- La création d'un portail d'informations dans chaque service de l'entreprise.
- L'organisation des séances de travail et des réunions afin d'analyser les observations, de suggérer des améliorations et de les appliquer rapidement.
- Un programme de motivation et de valorisation individuelle via un système de récompense. Chaque employé proposant une amélioration qui sera ultérieurement mise en œuvre se voit décerner un chèque-cadeau.



Priorité à la politique de santé et de sécurité

La santé de ses employés n'ayant pas de prix, RS impose un code de conduite très strict et se fixe des objectifs ambitieux concernant les améliorations à réaliser.

RS a instauré un programme de prise de conscience visant à sensibiliser les employés sur l'importance du comportement de chacun et sur le rôle qu'ils peuvent jouer pour que RS reste un lieu de travail sûr. L'information et la communication forment la clé de voûte de cette politique de prévention des risques.

Cette initiative vise à autonomiser chaque employé à tous les niveaux hiérarchiques. Le comité de direction du groupe évalue régulièrement la situation, les améliorations appliquées et les suggestions proposées visant à faire avancer cette démarche.

Diverses initiatives ont vu le jour au sein de chaque marché pour finalement être adoptées dans tous les pays. Grâce à des campagnes de communication régulières, des séances de formation et une méthodologie de prévention des risques, tous les employés reconnaissent l'importance d'une telle démarche. Ils savent qu'ils doivent rester vigilants au quotidien, tant pour leur sécurité que pour celle de leurs collègues.



« Nos priorités sont la qualité de travail, la maîtrise des risques au poste de travail, le respect de la législations et de l'environnement et le développement des hommes et des femmes qui composent notre entreprise. Tous ces engagements font partie intégrante de notre politique globale et sont essentiels pour nous permettre d'atteindre nos objectifs quant à la satisfaction des clients. Nous sommes convaincus que des employés heureux au travail seront plus enclins à satisfaire pleinement nos clients. »

Klaus Göldenbot, Directeur Général Régional (EMEA), Electrocomponents PLC.





RS, le distributeur mondial de premier choix

Electrocomponents : un groupe mondial présent sur les cinq continents

RS Components est la marque commerciale du groupe Electrocomponents plc, l'un des plus grands distributeurs de composants électroniques, électromécaniques et industriels sur Internet et catalogue.

Présent dans 27 pays avec 17 entrepôts, RS distribue 500 000 produits provenant de 2 500 fournisseurs et compte près de 1,5 million de clients dans le monde. Le groupe réalise un chiffre d'affaires annuel de 1,1 milliard d'€ et est coté à la Bourse de Londres.

Fondé à Londres il y a plus de 73 ans, le groupe Electrocomponents est à présent implanté sur tous les continents et compte un effectif de 5 600 personnes. Adoptant une approche basée sur une qualité de service exceptionnelle dépassant les attentes des clients et sur une offre sans pareil répondant à tous leurs besoins, le groupe Electrocomponents s'est implanté dans tout le Royaume-Uni, ainsi que dans le reste de l'Europe.

Dans une optique d'expansion, le groupe a ensuite ouvert des filiales en Asie, en Océanie et en Afrique. Pour terminer, il a pénétré le marché américain en faisant l'acquisition d'Allied Electronics.

RS Europe : la première région du groupe

Avec plus de 500 000 clients dans toute l'Europe et générant 36 % du chiffre d'affaires total du groupe, RS réalise à présent un chiffre d'affaires de 400 millions d'€ en Europe, faisant d'elle la région la plus importante.

La récente régionalisation des activités en Europe continentale (avril 2010), a permis de considérablement augmenter les ventes et l'impact commercial et marketing, tout en assurant un accompagnement plus efficace à travers toute l'Europe.

Elle a ainsi permis de lancer de nouvelles campagnes communes, partout en Europe, en partenariat avec les fabricants leaders, distribués par RS.

Pour renforcer la position de RS en Europe et exploiter pleinement le potentiel d'expansion du groupe, une équipe de direction paneuropéenne a été créée.



RAPIDITÉ
FIABILITÉ
EXPERTISE
FLEXIBILITÉ

**Les piliers de l'excellence au service
de la distribution professionnelle**

