

En 2022, [on estime à 249 millions le nombre de cas de paludisme dans le monde et à 608 000 le nombre de décès dus à cette maladie](#). Ces statistiques sont stupéfiantes, tout comme celles qui concernent la fabrication, l'expédition et la livraison des moustiquaires imprégnées d'insecticide de longue durée (MILD) sur le front de la bataille.

Vestergaard fabrique environ 60 millions de moustiquaires par an, ce qui fluctue en fonction des besoins et du financement et nécessite environ 1 500 conteneurs. Chaque semaine, 30 conteneurs sont chargés sur différents navires à destination de ports du monde entier.

L'expédition depuis notre usine de fabrication au Viêt Nam vers l'Afrique de l'Est prend 30 à 40 jours ; vers l'Afrique de l'Ouest, 50 à 60 jours.

C'est une opération exemplaire de logistique, d'organisation et de communication.

« Chaque petit détail de chaque commande doit être harmonisé, » explique Henriette Fuglsang Lauridsen, responsable des grands comptes et du service clientèle. « Compte tenu de la rapidité de la production au Viêt Nam, nous devons réserver les inspecteurs à l'avance, emballer les conteneurs rapidement et faire coïncider la commande avec la date de départ du navire. »

Avant l'expédition, Henriette et son équipe veillent à ce que les clients soient préparés à l'arrivée des MILDA.

« Dès que nous recevons la notification d'une commande, nous commençons immédiatement à planifier la logistique. Il s'agit de déterminer le calendrier de préparation des moustiquaires pour respecter le délai de livraison dans le pays, de calculer le nombre de conteneurs nécessaires à l'expédition, de se coordonner avec le client et son transitaire et d'élaborer la meilleure stratégie pour que les moustiquaires arrivent conformément au plan de distribution final. Notre équipe de service à la clientèle collabore étroitement avec le client et le transitaire qu'il a désigné pour assurer un processus de livraison sans faille, » explique-t-elle.

« Les retards peuvent entraver les campagnes de distribution de moustiquaires liées à la

saison des pluies et avoir un impact direct sur les vies, faisant des livraisons en temps voulu une question de vie ou de mort. Il est essentiel d'être protégé par une moustiquaire pendant la saison du paludisme, » ajoute-t-elle.

« Un excellent service et des relations solides tout au long de la chaîne d'approvisionnement sont essentiels pour réussir. »

## **Une unité dédiée au service à la clientèle**

Il y a cinq ans, Henriette Fuglsang Lauridsen et Divya Nigam, spécialiste du service client mondial, ont créé une unité de service client dédiée pour aider les bailleurs et les agents d'approvisionnement travaillant pour le compte des bailleurs - à améliorer les performances de livraison et la gestion des commandes.

Avec Sonali Rawat, spécialiste du soutien aux ventes, elles apportent à leurs clients des années d'expérience dont ils peuvent bénéficier, comme la compréhension des capacités de conteneurs des navires, des capacités de stockage des différents pays et des subtilités de la logistique, par exemple les ports qui ferment leurs entrepôts pendant la période de Noël.







(De gauche à droite) Henriette, Divya et Sonali forment l'unité de service à la clientèle de Vestergaard qui s'engage à aider les donateurs et les agents d'approvisionnement.

Qu'il s'agisse de grandes organisations ou de petites ONG, l'unité entretient des relations avec les clients par le biais de réunions hebdomadaires afin de s'assurer qu'ils sont alignés sur les commandes, de discuter de tous les défis et de trouver des solutions.

« Cette unité dédiée au service à la clientèle offre à nos clients une zone de confort dans laquelle nous pouvons les aider à planifier et à s'assurer que les moustiquaires sont livrées aussi rapidement et efficacement que possible, » déclare M. Fuglsang Lauridsen.

La planification proactive est essentielle, ajoute M. Rawat. « Nous essayons d'optimiser la capacité de production afin de répondre aux demandes des clients de manière efficace et efficiente. »

## Aider en cas d'urgence

Cependant, même la planification prévisionnelle la plus efficace doit rester flexible pour satisfaire les clients humanitaires et les ONG de Vestergaard, qui peuvent avoir besoin de moustiquaires en urgence pour les personnes touchées par des situations d'urgence telles que des conflits ou des catastrophes naturelles.

« Notre engagement va au-delà des simples relations transactionnelles, » explique M. Rawat. « Nos clients humanitaires sont très importants pour nous car ils sauvent des vies. C'est pourquoi nous leur accordons la priorité et les soutenons avec le plus grand soin, le plus grand respect et le plus grand dévouement. »

Après avoir compris leurs besoins, l'unité de service à la clientèle intègre rapidement leurs commandes dans le calendrier de production de Vestergaard, fournit un soutien logistique pour respecter les délais de livraison demandés et résout tous les problèmes qui se posent.

« Nous les aidons à atteindre leurs nobles objectifs. L'année dernière, nous avons réalisé un projet spécial pour les populations déplacées sans logement permanent, et nous nous efforçons donc d'adapter nos solutions et de répondre à leurs besoins autant que possible. »

Mme Rawat se réjouit de pouvoir aider les clients à trouver des solutions, en particulier lorsqu'il s'agit d'aider ceux qui s'occupent des populations les plus vulnérables.

« Travailler dans le service à la clientèle m'aide à comprendre les gens, ce qui me permet de résoudre leurs problèmes et d'améliorer leur expérience, » dit-elle. « Cela m'aide à évoluer tant sur le plan professionnel que personnel. »

« Voir les clients satisfaits et savoir que j'ai fait une différence positive avec le service ou le produit est très gratifiant. »

M. Nigam partage cet avis. « J'aime trouver des solutions innovantes et voir les résultats de mon travail contribuer au succès de l'entreprise et de nos clients, » ajoute-t-elle. « Je suis

passionnée par l'excellence et je trouve une immense satisfaction à savoir que mon travail a de l'importance. »

L'unité travaille également en étroite collaboration avec l'équipe de réglementation de Vestergaard afin de garantir un traitement douanier harmonieux en respectant les exigences locales en matière d'emballage et d'étiquetage, ce qui permet d'éviter des blocages coûteux aux frontières.

## Optimiser l'emballage et améliorer la traçabilité

Depuis 2022, Vestergaard adhère aux normes mondiales d'identification des produits, en utilisant des étiquettes et des codes-barres sur chaque sac, balle et conteneur.



Vestergaard utilise des étiquettes et des codes-barres aux normes mondiales tout en

réduisant l'impact sur l'environnement en optimisant l'emballage et en minimisant le plastique.

Nous visons également à réduire l'empreinte environnementale et les coûts en optimisant l'emballage et en minimisant les emballages plastiques individuels. En 2023, 44 % des MILDA ont été commandés sans emballage plastique individuel, contre 64 % en 2021.

« En outre, nous aidons les clients à rationaliser la logistique grâce à des marquages spécifiques aux districts, » explique Fuglsang Lauridsen.

« Parfois, nos clients peuvent compiler des districts afin que nous puissions utiliser moins de conteneurs. Parfois, nous les aidons en marquant les balles du conteneur avec un district, des informations en langue locale ou même des couleurs afin qu'ils puissent organiser leur chargement le plus rapidement possible. »

« Nous tenons compte des besoins spécifiques de chaque client. Il ne s'agit pas seulement d'emballer, mais aussi de recommander des solutions économiques. Cela permet de gagner de l'espace, de préserver l'environnement et de faire économiser de l'argent au donneur. »

L'étiquetage permet également aux clients de suivre les moustiquaires tout au long de leur parcours jusqu'à l'utilisateur final, et même après leur fin de vie.

## **L'ensemble de l'offre**

Offrir un service à la clientèle impressionnant implique d'être à l'écoute des commentaires et Vestergaard obtient régulièrement des notes de 95 à 99 % sur les performances de livraison.

« En donnant la priorité à nos clients, nous leur montrons que Vestergaard fournit à la fois un produit de qualité et un service exceptionnel, » déclare Fuglsang Lauridsen, « et nous sommes sûrs de livrer à temps, de passer les inspections de qualité et de répondre constamment aux attentes en matière de performance. »