

Rapport pratique - Cavin Artgraphic SA

Communication clients proactive & livraisons précises

Supprimer en un mois les saisies multiples et améliorer la planification et le suivi des livraisons

Un rapport de Sébastien Chevalier, sous-directeur



Cavin Artgraphic SA

emploie environ 45 collaborateurs à Grandson (VD). Fondée en 1928, l'entreprise familiale est toujours indépendante.

« Depuis ses débuts, notre société est à la pointe de la technologie, que ce soit en matière d'outils de production ou de services. Nous disposons d'un département prépresse, de presses offset et numériques ainsi que d'un atelier de reliure afin de réaliser le 100 % des produits imprimés dans des délais très courts.

Nous suivons également de très près toutes les évolutions, aussi bien pour nos outils de production que dans les services qui simplifient la vie de nos clients. Notre shop en ligne B2B avec générateur de cartes de visite leur permet de gagner du temps et d'économiser de l'argent pour les commandes répétitives. »

Cavin Artgraphic SA

- 45 collaborateurs
- Imprimerie à la pointe de la technologie
- 4 véhicules de livraison
- Délais de production et de livraison très courts

La situation de départ

Tout est devenu très tendu : des délais de production et de livraison divisés par 3, des clients voulant être informés en temps réel

Ces dernières années, les exigences des clients ont augmenté et les délais de livraison ont été divisés par 3. Aujourd'hui, il est courant qu'une commande doive être exécutée et livrée dans la même semaine. Sur la route, les conditions de trafic ajoutent encore des contraintes supplémentaires aux livreurs pour respecter les délais de livraison.

Pour les grandes structures ou pour les agences qui gèrent la production de plusieurs clients, il arrivait fréquemment que l'information ne passe pas. Les personnes en attente appelaient pour connaître l'avancement de la livraison ou même pour se plaindre que celle-ci n'était pas faite dans les délais. Alors qu'elle était pourtant bien arrivée !

Tout est donc devenu très tendu. L'organisation précédente et son manque de communication et de transparence ne répondaient plus aux exigences du client, du bureau et de la production. Cette organisation engendrait des pertes de temps et du stress pour tous.

Faits

- Plus de 8'000 bons de livraison par année
- Planification manuelle et impression des bons de livraison
- Stress continu pour tous les acteurs, en particulier pour le responsable des transports
- Manque de communication avec le client
- Pas d'historique de livraisons associé à chaque commande pour chaque client dans l'ERP
- Manque de suivi des différentes étapes de livraison

Solutions & mesures

Intégrer un logiciel de planification à l'ERP existant & remplacer les bons papiers par une application mobile

Buts

- Améliorer la planification des livraisons en terme d'organisation et de précision
- Disposer d'un suivi transparent des différentes étapes d'une livraison
- Mettre en place une communication proactive et automatisée avec le client
- Disposer d'un historique des livraisons associé à chaque commande pour chaque client dans l'ERP

Mesures

- Développement d'une solution sur mesure par une entreprise informatique
- En raison du manque de fiabilité, abandon du projet et recherche d'un produit standard
- Test du produit du fournisseur de la solution de géolocalisation déjà en place
- Formalisation des nouveaux processus d'entreprise et des interfaces avec l'ERP
- Réalisation de l'interface avec l'ERP par un spécialiste externe (Square Services Sàrl)

Solutions

Chaque commande saisie dans l'ERP génère automatiquement un ordre de livraison dans Logifleet. Sans aucune saisie, le descriptif du produit, les adresses précises ainsi que la référence à la commande sont disponibles dans le logiciel de planification. Les ordres de livraison sont ensuite attribués aux livreurs à l'aide d'un planning flexible et collaboratif. Même les livraisons par la poste sont gérées avec ce planning. Son utilisation facilite grandement les recherches d'information ainsi que la résolution des problèmes d'allocation des ressources.

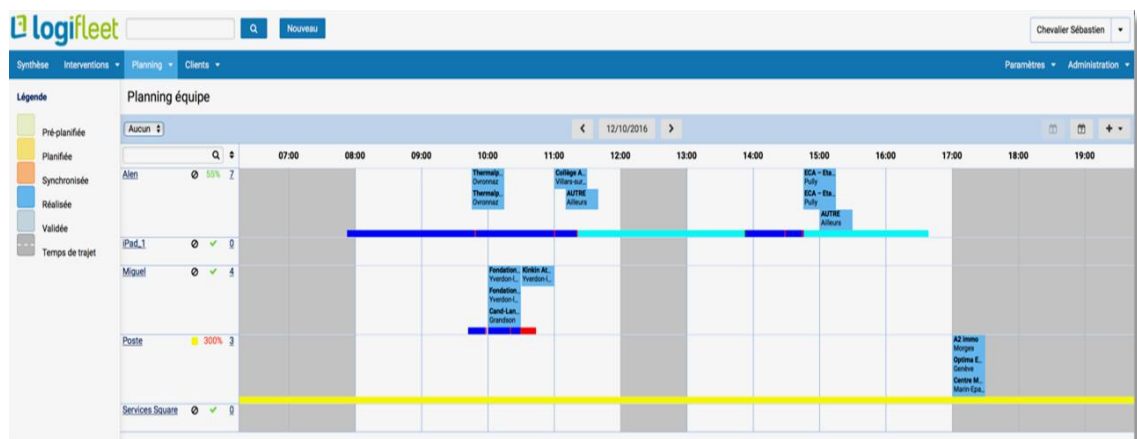


Illustration: Vue d'ensemble du nouveau planning Web des livraisons

Lorsque des clients appellent pour un enlèvement de marchandise, il est facile d'attribuer en temps réel un nouvel ordre aux livreurs. Ils ont directement toutes les informations. Ce planning web partagé évite également que les 5 collaborateurs impliqués dans les livraisons n'assaillent le responsable pour connaître leur avancement. Avec environ 8'000 bulletins de livraison par année, cette nouvelle manière de travailler évite beaucoup de stress pour tous.

En route, pour les adresses que les chauffeurs ne connaissent pas, ils disposent de la navigation intégrée. Google Map s'ouvre d'un simple clic et les guide pas à pas jusqu'à l'adresse de livraison. Les informations sur le trafic sont incluses. La géolocalisation des véhicules est utilisée par le service client pour renseigner tous ceux qui appellent pour connaître l'heure précise de livraison.

Lorsque le livreur a fait signer le client sur son Smartphone personnel, le bon de livraison est automatiquement mis à jour dans le planning et remonté dans l'ERP. Une confirmation par mail est automatiquement envoyée avec la date et l'heure de livraison ainsi que le nom de la personne qui a signé.

Si personne n'est présent lors de la livraison, il est obligatoire pour le livreur de prendre une photo des cartons et de l'endroit où il les a déposés. Si le client le demande, le bon de livraison numérique lui est envoyé par mail par le chauffeur ou le service après-vente.

Les livreurs sont jeunes et apprécient de travailler avec des outils modernes. Les bulletins ne se perdent plus, ne se déchirent plus. La gestion est simplifiée pour eux. Ils sont souvent gratifiés par les clients d'un : c'est sympa, vous êtes au top !

Déroulement du Projet

Au début du projet, dès sa mise en production, il a fallu insister pour que tout le monde utilise Logifleet de manière systématique. Après un mois, l'habitude a été prise. Tous ont réalisé que le système fonctionnait bien et qu'ils avaient intérêt à l'utiliser. Contrairement au système précédent, celui-ci est fiable et les collaborateurs y adhèrent et l'exploitent.

Support utilisé

Le livreur utilise son Smartphone privé et reçoit un défraiement par mois. Il n'a ainsi qu'un appareil pour le privé et le travail. Le Smartphone a été choisi à la place des iPad mini car il est plus maniable, toujours sur l'homme et peut se mettre dans la poche. La taille de l'écran est suffisante pour faire signer les clients.



Illustration : Bon de livraison sur l'application mobile



La commande L-163321-1 a été expédiée. [Suivre le colis](#)

Le lien pour le suivi de l'envoi n'est actif qu'au moment de la prise en charge par La Poste, généralement à partir de 18 heures le jour de l'envoi.



Centre Manor Marin

Cartes • Changement d'horaires dès le 5 novembre 2016

Adresse de livraison: Centre Manor Marin, Monsieur Alain Chapuis, Champs-Montants 2 2074 Marin-Epagner

Illustration : quittance par mail d'une expédition par poste avec suivi de colis

Résultats

L'optimisation de la planification a amené plus de sérénité pour tous

- Gain de précision et de réactivité dans toutes les étapes de la commande à la livraison
- Suppression des bons perdus, déchirés et, par conséquent, gain de temps pour le traitement des données
- Communication proactive et automatisée sur la livraison et l'enlèvement des colis
- Imputation des heures et des temps de trajet et de livraison sur le compte client

Résultats principaux

- Gain d'image auprès des clients
- Baisse des coûts administratifs liés aux commandes
- Gain de motivation pour les livreurs qui disposent d'un outil moderne
- Interface avec l'ERP pour supprimer les saisies multiples et lier les commandes avec les livraisons

Clients (statement)



Sébastien Chevalier
Sous-directeur
Cavin Artgraphic SA

« Le planning partagé évite que le responsable des livraisons ne soit assailli par les collaborateurs et les clients. Il permet également de communiquer proactivement. La géolocalisation est optimale pour renseigner précisément un client sur l'heure de sa livraison ».

Vous souhaitez en savoir plus?

Alors contactez-nous par le biais de notre adresse mail marketing@logifleet.ch ou appelez-nous au +21 651 06 51