



CAS D'ETUDE

DEFIS Rationalisation des preuves d'enlèvements/livraisons ; harmonisation des procédures dans tout le groupe Rangel

SOLUTION La solution TotalProof de Zetes; matériel : Intermec CN50

RESULTATS

- Livraisons plus rapides et plus précises
- Meilleure traçabilité des colis et des livreurs
- Amélioration du service à la clientèle
- Solution évolutive grâce à ses fonctions innovantes comme le paiement mobile et l'authentification par eID

SERVICES LOGISTIQUES ET DE TRANSPORT EXPRESS INNOVANTS GRÂCE À UNE SOLUTION ÉVOLUTIVE DE PREUVE DE LIVRAISON

La gestion de 25 000 colis et 8 000 livraisons par jour fait du groupe Rangel l'un des plus importants fournisseurs de services logistiques et de transport express du Portugal. Afin de permettre à l'entreprise d'étendre ses activités, le groupe Rangel a mis en place une solution de preuve d'enlèvement / preuve de livraison proposée par Zetes. Principaux résultats de l'opération : livraisons plus rapides, meilleure traçabilité, efficacité accrue et service à la clientèle optimal.

Cette solution robuste et flexible, mise au point et fournie par le spécialiste de l'identification automatique Zetes, est déjà utilisée par plus de 170 livreurs au sein du département Express de Rangel, et sera bientôt étendue aux autres départements de Rangel. Des projets sont également à l'étude pour étendre encore cette solution et offrir des services tels que le paiement mobile et l'authentification par eID.

Garantie de délais de livraison courts

Rangel Express, une des divisions du groupe Rangel, est spécialisée dans l'acheminement de colis de moins de 30 kg dans tout le Portugal. Environ 180 livreurs quittent chaque jour les 8 centres de distribution répartis dans tout le pays pour aller enlever et livrer les colis des clients B2B et B2C. Afin de garantir les délais de livraison annoncés (par ex. avant 10h du matin, avant 13h, etc.), les colis doivent être expédiés le plus rapidement possible et bénéficier du suivi le plus efficace possible. A cet effet, Rangel s'appuyait jusqu'ici sur un système mis au point en interne, basé sur les terminaux RF. Avec ce système, les opérateurs mobiles scannaient la « liste principale » des marchandises enlevées et livrées, mais pas les colis individuels.

Autant dire que la traçabilité était loin d'être parfaite, et laissait place à une marge d'erreur considérable. Il importait donc de moderniser le système afin d'améliorer le service en termes de précision et de traçabilité et d'offrir aux clients des possibilités fonctionnelles supplémentaires.

Harmonisation des procédures

Jorge Rafael, Directeur des technologies de l'information du groupe Rangel : « Par le passé, nous avons développé nos logiciels en interne, mais dans ce cas-ci, le développement de nouvelles fonctions dans un système en place aurait mobilisé trop de temps et de ressources. De plus, nous souhaitons pouvoir y intégrer facilement les nouvelles fonctionnalités à venir ». Rangel a donc pris contact avec Zetes, qui a fourni une solution complète. Nuno Rangel, PDG du groupe Rangel : « Il est apparu clairement dès le début que Zetes possédait les qualifications dont nous avions besoin. Leur grande expérience du secteur et leur bonne compréhension de nos procédures en faisaient le candidat idéal. La solution proposée est robuste et flexible, et les modules peuvent être facilement adaptés à nos besoins spécifiques. Depuis le début de la collaboration, Zetes apporte des idées et suggestions en vue de développer la solution plus avant. Nous avons toujours une longueur d'avance, et nous avons trouvé en Zetes un partenaire pérenne qui nous permettra de continuer à nous développer dans les années à venir ».

Scanning individuel, pour une traçabilité à 100%

La nouvelle solution a exigé une refonte de la procédure existante. Auparavant, seule la liste principale d'expédition était scannée. Aujourd'hui, chaque colis qui est scanné individuellement à différentes étapes de son voyage : réception, dispatching au départ du centre de distribution, livraison chez le client. À cette fin, tous les opérateurs sont équipés de nouveaux PDA (CN50 d'Intermec). Edgar Monteiro, gestionnaire de projet : « Nous étions convaincus que le scanning individuel ralentirait quelque peu le processus, mais aussi que ce ralentissement serait amplement compensé par les avantages de la formule. »

Ces avantages sont, notamment :

- la précision : il y a beaucoup moins d'erreurs, lors du chargement des camions comme à la livraison ou l'enlèvement. Le terminal signale directement s'il manque des éléments ou si ce ne sont pas les bons colis qui ont été scannés. Après chargement, un inventaire précis des colis se trouvant toujours dans l'entrepôt est généré, permettant ainsi un contrôle efficace.
- la visibilité : grâce à une communication en temps réel entre les terminaux et le système hôte, non seulement Rangel sait désormais précisément où se trouvent les colis au cours des phases d'enlèvement ou de livraison, mais les clients peuvent également vérifier à tout moment où en sont leurs envois via le portail Internet de Rangel.

Fonctions supplémentaires, meilleur service à la clientèle

La communication en temps réel entre les opérateurs mobiles et le back-office offre aussi d'autres avantages qui rendent le travail des acteurs de terrain et du back-office plus efficace :

- Communication en cas d'absence : si un livreur se présente à une adresse de livraison et que le destinataire du colis est absent, l'opérateur l'indique dans son terminal, et l'information est ensuite directement communiquée au back-office. De cette façon, le service clientèle peut immédiatement avertir le destinataire et organiser la livraison. Le terminal mobile sert aussi de téléphone, permettant aux opérateurs d'être contactés directement.
- Planification efficace des itinéraires : le récepteur 3G du terminal permet une intégration optimale de livraisons ou d'enlèvements supplémentaires dans les itinéraires prédéfinis des livreurs. Toutes les informations nécessaires concernant les enlèvements et les livraisons s'affichent rapidement et efficacement sur l'écran du terminal.



Moins de tâches administratives et moins de papier

- En cas de litige concernant une livraison, l'opérateur mobile peut en saisir tous les détails de façon à pouvoir les retrouver facilement dans le système. Une photo peut également être prise pour montrer l'état du colis.
- Si une livraison est effectuée au nom d'un tiers, le document signé est scanné et immédiatement transmis au système hôte, faisant office de preuve numérique.
- Livraison contre remboursement : les clients peuvent choisir de payer les frais d'envoi à la livraison ; au Portugal, ce type de paiement est encore souvent effectué au moyen de chèques, qui peuvent désormais être scannés et vérifiés via le terminal.

Système évolutif

« En optant pour ce nouveau système, Rangel franchit un pas important, » explique Jorge Rafael, « mais ne compte pas s'arrêter là. De concert avec Zetes, nous étudions la possibilité de mettre en œuvre d'autres applications innovantes, comme les paiements mobiles, intégrés aux terminaux, l'authentification des clients par eID (également développé par Zetes), la navigation assistée par GPS, et bien d'autres applications encore.

Les possibilités sont infinies, et, avec Zetes, nous avons à nos côtés un expert en identification automatique, capable de nous épauler dans de nombreux projets ».

Mise en oeuvre rapide, déploiement à grande échelle

Le déploiement du projet Express de Rangel a été mené à terme en l'espace de 8 mois à peine. Après une phase d'essai dans l'un des plus petits centres de distribution, les livreurs - plus de 170 - du département Express de Rangel utilisent désormais cette solution. Si les clients sont satisfaits, les employés le sont tout autant, explique Edgar Monteiro : « Après une certaine réticence initiale à adopter de nouvelles procédures et technologies, les employés viennent à présent nous demander quand les nouvelles fonctions seront intégrées au système ». Le Directeur ICT est lui aussi satisfait : « La décision de changer nos procédures et d'amener un partenaire externe n'a pas été facile à prendre, mais grâce à la collaboration constructive et à l'excellent travail de Zetes, c'est la meilleure décision que nous ayons prise ces dernières années. Toutefois, le travail n'est pas encore terminé pour Rangel : au cours des prochains mois, les départements Rangel Express (livraisons internationales), Rangel Pharma, et Rangel International SAE & Reght seront également équipés du nouveau système, ce qui implique qu'une bonne centaine de livreurs supplémentaires seront équipés à leur tour de ce système. ».