

L'EFFICACITÉ AU SERVICE DES LIVRAISONS

REYNOLDS OPTIMISE LES PERFORMANCES DE SA FLOTTE AVEC LE TC55



REYNOLDS

Reynolds est un des principaux acteurs du marché de la restauration au Royaume-Uni. Depuis son centre national de distribution dans le Hertfordshire et ses cinq centres régionaux, il s'approvisionne en fruits, légumes, viande, fromages et produits laitiers et les distribue à des enseignes de premier plan, comme Pizza Express, Carluccio's, Byron et Bill's.

Sous la direction d'Alex Furner, l'équipe chargée de l'amélioration de l'activité recherche des moyens d'être plus efficace. Avec sa flotte de chauffeurs équipée de systèmes sur papier pour gérer les livraisons, l'équipe a décidé d'opter pour l'informatique embarquée. Reynolds a développé son propre logiciel mobile REDEMA en interne. L'application automatise les commandes des chauffeurs, l'itinéraire, la preuve de livraison, la capture de données et le suivi des véhicules. Dans le cadre de la conception du logiciel, l'équipe a fourni à ses chauffeurs des ordinateurs portables qu'ils devaient tester pendant un mois. En indiquant que le terminal tactile TC55 représentait la meilleure solution, les chauffeurs ont confirmé les résultats obtenus par l'équipe chargée de l'optimisation de l'activité, qui avait testé les périphériques en fonction de divers critères.

Reynolds a donc commandé 250 TC55 auprès de MP Logistics Ltd, un fournisseur de consommables et de matériel membre du réseau de partenaires Zebra. Les ordinateurs, pilotés par le logiciel REDEMA, présentent de nombreux avantages. Les appels des chauffeurs à destination du centre de distribution ont diminué de 20 %, les itinéraires des véhicules sont 2 % plus efficaces et les litiges résultant de livraisons effectuées sans réceptionnaire ont chuté de 73 %. En améliorant la précision des commandes et la réactivité du service clientèle, tous les services de l'entreprise sont plus efficaces.

PROFIL CLIENT

Organisation :
Reynolds

Pays :
Royaume-Uni

Secteur d'activité :
Logistique

Partenaire :
MP Logistics Ltd

Produits Zebra Technologies :

- 250 ordinateurs portables TC55 à écran tactile



« Auparavant, lorsque nos chauffeurs quittaient le dépôt pour effectuer leurs livraisons, ils ne bénéficiaient d'aucune assistance. Équipés du TC55 sur lequel est exécuté notre logiciel REDEMA, ils bénéficient désormais d'outils qui leur permettent d'être plus efficaces et de garantir un service de meilleure qualité. Nous collectons également une foule de données concernant l'itinéraire des véhicules, le temps passé sur site et les problèmes liés aux commandes incorrectes, par exemple. Cela nous permet de prendre de meilleures décisions et nous remarquons également de nombreuses améliorations dans d'autres secteurs de notre activité. Les appels des chauffeurs à destination du centre de distribution ont chuté de 20 % et nous enregistrons une baisse de 73 % des litiges liés aux livraisons effectuées sans réceptionnaire, ainsi qu'une réduction considérable des pertes de caisses de livraison. »

Alexander Furner, responsable du service d'amélioration de l'activité chez Reynolds

L'ENJEU

Reynolds envisageait de déployer un nouveau système d'informatique embarquée qui automatiserait les flux de travail, la capture des données et le suivi des actifs dans 200 véhicules et pour environ 3 000 livraisons quotidiennes.

LA SOLUTION

L'équipe chargée de l'amélioration de l'activité chez Reynolds a créé sa propre application, REDEMA, une solution client/serveur s'appuyant sur un système d'exploitation Android élémentaire pour les périphériques et Java EE pour le back office. Totalement intégré au système ERP de Reynolds, le logiciel propose un grand choix d'applications.

En début de journée, les chauffeurs utilisent des formulaires automatisés pour collecter des données juridiques et administratives. Les chauffeurs utilisent également leur périphérique pour vérifier les livraisons à effectuer sur le site du client et signaler toute anomalie aux services clientèle. Les clients signent sur l'écran du TC55 pour établir la preuve de livraison et, si personne ne peut réceptionner la livraison, (en cas de livraisons nocturnes, par exemple), les chauffeurs utilisent l'appareil photo du périphérique pour générer des images contenant des données horaires et des coordonnées GPS qui confirment la livraison. Pour optimiser l'utilisation des véhicules, l'itinéraire des chauffeurs peut être recalculé par une tâche numérique pour prélever du stock auprès des fournisseurs alors qu'ils retournent à leur base. En outre, un système de back office propose un tableau de bord Web qui indique les éventuels problèmes avec les clients, diverses données de performances, l'emplacement de chaque véhicule, et bien plus.

Avant de choisir un périphérique embarqué, Reynolds a testé plusieurs produits avec MP Logistics pour évaluer l'autonomie de leur batterie, leur résolution d'écran, la vitesse de leur processeur et leur système d'exploitation. Le TC55 a été le seul périphérique à satisfaire à tous les critères et a également été retenu par les chauffeurs ayant testé d'autres ordinateurs sur le terrain.

Outre les avantages qu'il présentait pour l'entreprise, l'équipe voulait déployer un périphérique robuste, plutôt qu'un produit grand public. Voici les deux raisons qui justifiaient ce choix. Tout d'abord, l'entreprise craignait que les périphériques grand public ne soient pas suffisamment robustes pour être constamment transportés. Ensuite, la rotation rapide des périphériques grand public, due à la sortie de nouvelles versions tous les six mois, impliquait que Reynolds pourrait finir par utiliser un parc hétérogène d'ordinateurs susceptible d'augmenter les coûts de gestion et de maintenance.

LES AVANTAGES

Les données, y compris les preuves de livraison et les problèmes soulevés par les chauffeurs, circulent en temps réel dans l'entreprise. Par exemple, le centre de contact de Reynolds peut signaler un retard aux clients et prendre les mesures nécessaires pour rectifier la situation. Les tâches administratives sont également allégées, les appels des chauffeurs à destination des centres de distribution ont diminué de 20 % et le nombre de litiges liés à des livraisons effectuées sans réceptionnaire a considérablement chuté. Grâce aux données disponibles sur une plateforme Web, de l'emplacement des véhicules aux problèmes courants et aux performances des chauffeurs, Reynolds peut prendre des décisions commerciales plus averties. Les itinéraires des chauffeurs présentent même une hausse d'efficacité de 3 %, qui pourrait atteindre 5 % dans les six prochains mois.

Le terminal portable TC55 permet d'exploiter au mieux le logiciel REDEMA. La batterie peut durer une journée entière de travail, l'écran est lumineux et facile à lire et, même s'il ressemble à un smartphone, le TC55 est suffisamment résistant pour de nombreux déplacements.

Facile à utiliser, l'interface Android du TC55 permet aux utilisateurs d'être opérationnels en 30 minutes. Puisque tous les employés trouvent ce périphérique convivial, ils se familiarisent rapidement avec les applications et formulaires qui assurent la capture et la transmission des données en temps réel.

Applications :

- **Preuve de livraison** : les clients signent sur le TC55.
- **Envoi d'images par messagerie** : preuve de livraison accompagnée d'images validées par GPS.
- **Vérification des commandes** : les chauffeurs vérifient les livraisons au déchargement.
- **Tâches et formulaires numériques** : les chauffeurs reçoivent des instructions et des demandes de réacheminement directement sur le TC55.
- **Santé et sécurité** : les chauffeurs capturent des données juridiques et administratives en début et en fin de journée.
- **Analyse des performances** : vous pouvez réviser les processus clé, et notamment le temps que les chauffeurs passent sur site.
- **Suivi et traçabilité** : le suivi des véhicules est assuré par GPS.
- **Suivi des actifs** : les chauffeurs consignent les caisses qu'ils laissent chez les clients ou prélèvent sur leur site.
- **Service et assistance** : service Bronze du contrat initial avec remplacement du périphérique en trois jours.

Avantages :

- **Localisation précise des stocks** : le contrôle des stocks est optimisé et les commandes sont traitées avec précision.
- **Service clientèle amélioré** : baisse de 73 % des litiges liés à des livraisons effectuées sans réceptionnaire.
- **Diminution des tâches administratives** : les chauffeurs sont beaucoup plus autonomes et les appels au centre de distribution ont diminué de 20 %.
- **Itinéraires améliorés** : les itinéraires sont 2 % plus efficaces.
- **Réduction des pertes** : le nombre des caisses perdues a considérablement diminué.
- **Sécurité améliorée** : les chauffeurs reçoivent leurs instructions par voie numérique, ce qui réduit le nombre de d'appels qu'ils reçoivent et passent pendant leurs trajets.
- **Convivialité** : les chauffeurs sont formés en moins de 30 minutes à l'utilisation du TC55.

Pour découvrir les avantages que présentent les solutions de Zebra Technologies pour votre entreprise, visitez notre site www.zebra.com

©2015 ZIH Corp. Tous les noms et références de produits cités sont des marques commerciales de Zebra. Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques déposées de ZIH Corp. Tous droits réservés.