

Améliorer le déménagement avec Final Mile

Une entreprise de stockage et de déménagement unique en son genre améliore sa précision et ses heures d'arrivée avec le suivi et la visibilité offerts par la solution Infios Final Mile

Une technologie obsolète à l'origine de problème d'horodatage, de ponctualité des arrivées et de visibilité opérationnelle

Une entreprise de stockage et de déménagement unique en son genre gère une flotte de plus de 200 000 containers sur 160 agences en Amérique du Nord, en Australie et au Royaume-Uni. Avec plus de 2 millions de déménagements à son actif en 25 ans d'existence, l'entreprise donne la priorité à l'expérience client, de porte à porte. Elle propose des horaires flexibles et dessert des destinations très diverses, qui vont des maisons ou des entreprises aux centres de stockage ou aux dépôts.

Malgré cela, l'entreprise rencontrait des difficultés avec sa technologie de planification des itinéraires, fournie par un tiers. Ces difficultés avaient des répercussions sur l'exactitude des itinéraires des chauffeurs, sur la durée des prestations et les heures d'arrivée estimées (ETA). Moins de 60 % des horodatages des activités des chauffeurs étaient corrects, ce qui avait un impact sur la facturation. Par ailleurs, les responsables locaux et la direction de l'entreprise n'avaient aucune visibilité sur les pratiques qui affectaient les ETA et allongeaient la durée des prestations. Les coûts augmentaient pendant que la satisfaction des clients chutait.

Décidée à résoudre ces problèmes, l'entreprise s'est lancée dans un processus d'audit complet englobant les parties prenantes internes, les cadres et les membres du conseil d'administration.

En bref

Défis

Une entreprise de stockage et de déménagement composée de 160 agences internationales et d'une flotte de 200 000 containers rencontrait des problèmes d'exactitude de la planification des itinéraires, de la durée des prestations et des ETA. Conséquence: les prix augmentaient alors que la satisfaction des clients chutait.

Solution

Une solution sur mesure, développée à partir d'Infios Final Mile, a permis d'améliorer le dispatching, de doter les chauffeurs d'une application mobile de haut vol et d'offrir une visibilité opérationnelle basée sur l'analyse des données, qui a révélé des pistes d'amélioration plus larges.

Résultats

Le taux d'exactitude des horodatages des chauffeurs du client a bondi de 60 % à 97 % et après la formation, l'identification des erreurs de procédure a permis de les corriger et d'améliorer les heures d'arrivée. En outre, les décisions de pré-planification des itinéraires étayées par des données ont permis de mieux identifier les zones dans lesquelles il était possible d'ajouter des capacités et des projets clients.



Après avoir cherché et évalué plusieurs fournisseurs de solutions, et grâce à l'appui d'un collaborateur qui avait déjà eu une expérience positive avec notre plateforme dans de précédentes fonctions, l'entreprise a sélectionné Infios.

Développement sur mesure et mise en œuvre d'une solution prometteuse

Cette entreprise de déménagement, caractérisée par des opérations d'enlèvement et de livraison atypiques, avait besoin d'une solution sur mesure. La conception d'Infios Final Mile et sa mise en œuvre sont devenues la priorité absolue. Les dirigeants de l'entreprise se sont concertés pour définir des objectifs clairs et communiquer des plans à l'ensemble de l'organisation.

Pendant ce temps, l'équipe produit d'Infios a retenu une approche 3-en-1 misant sur les efforts ciblés d'un chef de projet, d'un responsable des technologies de l'information et d'un responsable commercial de l'organisation. Le chef de projet était chargé de veiller au bon déroulement des activités. Le responsable informatique a appris les différentes manières d'intégrer la solution sur le terrain pour en améliorer la conception technique. Enfin, le responsable commercial, grand spécialiste de la planification d'itinéraires, a défini les besoins pour que l'installation apporte un avantage aux utilisateurs finaux. Grâce aux informations rassemblées par ce groupe, l'équipe Infios a créé des concepts innovants pour répondre aux besoins uniques de l'entreprise.

Durant le processus, la direction d'Infios a collaboré étroitement avec le comité directeur de l'entreprise pour relever les défis. Des ressources supplémentaires ont été affectées à l'intégration, aux tests, à la communication et à



Des horodatages plus précis ont permis d'optimiser les processus de facturation. Par ailleurs, une meilleure visibilité sur les opérations a renforcé l'allocation des ressources pour les projets clients, tandis que l'amélioration de la ponctualité des livraisons a nettement accru la satisfaction des clients.

la gestion des changements organisationnels. Les équipes chargées des opérations, des ventes et des services ont consacré leurs efforts à l'examen des exigences de la solution et à l'essai du produit.

Après la conception et la mise en œuvre de la solution Infios Final Mile, les équipes commerciales et opérationnelles ont suivi une formation à mi-temps et en présentiel sur les nouveaux processus et outils.

Grâce à une coopération soutenue, le solide partenariat entre Infios et ce nouveau client a permis d'atteindre les résultats escomptés et de garantir la future réussite de l'entreprise.



Moderniser la technologie pour faire augmenter le résultat

Infios Final Mile a aidé cette entreprise de stockage et de déménagement à atteindre d'importants objectifs dans l'ensemble de son organisation. La plateforme de planification des itinéraires actuelle a amélioré les fonctions de dispatching et les chauffeurs disposent désormais d'une application mobile de haut vol. Grâce à l'amélioration de l'analyse des données, l'entreprise a acquis une plus grande visibilité opérationnelle, qui a elle-même entraîné d'autres changements positifs plus importants.

L'horodatage, plus précis, a amélioré la facturation. La meilleure compréhension des opérations a renforcé les ressources pour les projets des clients, et la ponctualité des livraisons a augmenté de manière significative la satisfaction des clients. Et Infios Final Mile révélera probablement d'autres pistes d'amélioration dans le futur.

Amélioration de la précision : en mettant en place une approche systématique, basée sur les informations fournies par l'application mobile Infios Final Mile, pour les arrivées à l'heure, l'entreprise a vu le taux d'exactitude de l'horodatage des chauffeurs grimper à près de 89 %. L'analyse des données a également révélé des lacunes dans les processus internes. Une fois qu'elles ont été corrigées, ce taux d'exactitude a dépassé les 97 %.

Une meilleure compréhension des opérations : le recours à l'analyse des données pour identifier et améliorer les KPI permet à l'entreprise d'évaluer sa performance à grande

échelle, mais aussi dans le détail. Au lieu de s'appuyer sur des hypothèses ou de supposées preuves, les dirigeants ciblent les mesures d'amélioration en s'appuyant sur des preuves concrètes. Par exemple, en se concentrant sur les marchés et les chauffeurs, on améliore les indicateurs de ponctualité et des livraisons en instituant des procédures d'exploitation standardisées lorsque cela est nécessaire. De même, les responsables de marchés qui prennent des décisions de pré-planification des itinéraires étayées par des données ont permis de mieux identifier les zones dans lesquelles il était possible d'ajouter des capacités et des projets clients dans une journée.

Futures opportunités : les données extraites de toutes les activités Final Mile permettront de mieux examiner les heures de départ des chauffeurs, le temps de trajet, le suivi des itinéraires et la durée de chaque arrêt, ainsi que les changements d'ETA survenant durant la nuit et les communications d'ETA manquées. Ces informations permettent d'améliorer les processus de travail standards des chauffeurs. Quand une organisation supprime les lacunes en matière de formation ou les erreurs qui augmentent la durée de service – coûteuse – des chauffeurs et l'utilisation des camions, elle peut encore réaliser des économies supplémentaires.

Aujourd'hui, fort d'un partenariat caractérisé par une étroite collaboration et des solutions opérationnelles modernes basées sur la puissante technologie Final Mile d'Infios, ce client se tourne vers l'avenir en posant les fondations nécessaires pour améliorer son profit et l'expérience client.

À PROPOS D'INFIOS

Infios est un acteur majeur de l'exécution supply chain, œuvrant au quotidien pour rendre les supply chains plus performantes. Avec une gamme de solutions adaptées, nous permettons aux entreprises de toutes tailles d'améliorer leur efficacité, de simplifier leurs processus et de générer un impact mesurable.

Fort d'un savoir-faire reconnu, Infios accompagne plus de 5 000 clients dans 70 pays, en proposant des technologies évolutives et innovantes qui s'adaptent

aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Grâce à une expertise approfondie et une approche centrée sur l'innovation, nous aidons nos clients à transformer leur supply chain en un véritable levier de compétitivité, tout en renforçant leur résilience et en intégrant des pratiques plus durables.

Pour en savoir plus :

[CONTACTEZ-NOUS](#)