

EB00K

Générer de la valeur du premier au dernier kilomètre

Réduisez vos coûts et offrez un
service ultra-performant avec
l'optimisation du dernier kilomètre

Alors que la logistique actuelle est de plus en plus concurrentielle et que les attentes des clients ne cessent d'augmenter, la maîtrise de l'itinéraire « du premier au dernier kilomètre » devient un facteur déterminant de réussite.

Dans ce contexte, Infios conçoit des solutions porteuses de transformation, qui permettent de gagner en efficacité et d'augmenter la rentabilité. Des fonctionnalités telles que les mises à jour en temps réel ou la planification avancée des itinéraires révolutionnent la livraison et confèrent un véritable avantage concurrentiel aux entreprises.

Ce livre blanc fait un examen détaillé des tendances et défis actuels du secteur de la logistique tout en présentant les solutions Infios, leurs avantages et le ROI attendu ainsi que des cas d'utilisation. Grâce à lui, vous obtiendrez toutes les connaissances nécessaires pour optimiser vos opérations, du premier au dernier kilomètre.

Sommaire

01

Les tendances et les défis du marché	4
Une dynamique de marché en mutation constante	5
Les attentes continues des clients déterminent la logistique du dernier kilomètre	5

02

Aperçu des solutions Infios	6
Tenir compte du premier et du dernier kilomètre, et du kilomètre intermédiaire	7
Comment Infios aide à gérer les perturbations et créer de la valeur	7
Booster la productivité du personnel et la rentabilité de l'entreprise avec Infios	7
Créer des interactions pour offrir l'excellence avec Infios	7
Autonomiser les acteurs de la supply chain	7

03

Bénéfices et ROI	8
Contrôle des coûts et optimisation de la valeur	9
Gagner en efficacité grâce à un TMS et au dernier kilomètre	9

04

Use cases	10
Livraison	11
Colis	11
Transport de lots partiels (LTL)	12
Livraison au pas de porte et « gants blancs »	12
Livraison par coursier	13
Gestion des commandes en amont	13

05

Perspectives	14
S'adapter aux futures tendances avec Infios	15

06

Conclusion	16
------------	----

Les tendances et les défis du marché

Le secteur de la logistique fait face à un mélange complexe de défis et d'opportunités, dans un contexte de bouleversement mondial. Votre capacité à dégager des revenus récurrents et à faire prospérer votre entreprise dépend de votre capacité à réagir de manière éclairée aux mutations dynamiques et constantes du marché et aux attentes continues des clients. Étudions cela de plus près.



Une dynamique de marché en mutation constante

Le secteur de la logistique est soumis à de multiples dynamiques mouvantes, fortement influencées par des facteurs externes. Principaux défis :



L'évolution des attentes clients

Depuis la pandémie, les clients exigent des services plus rapides et pointus, malgré une pression certaine des coûts.



La hausse des frais d'exploitation

L'inflation et la hausse du prix du carburant affectent le résultat.



Le développement durable

L'attention croissante pour les pratiques durables constitue un défi incontournable qui relève autant de la conviction que de l'obligation légale.



« La grande résignation » et les pénuries de chauffeurs

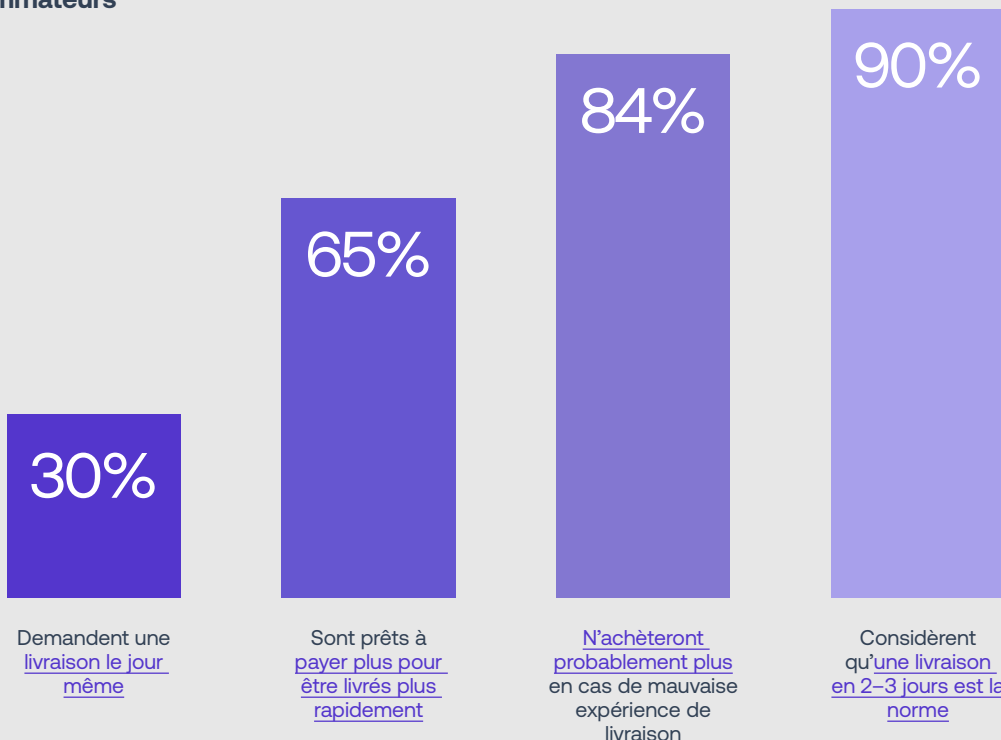
Tandis que la charge de travail augmente, les entreprises doivent composer avec des pénuries de main-d'œuvre sévères.

Les attentes continues des clients déterminent la logistique du dernier kilomètre

Aujourd'hui, les consommateurs attachent de l'importance à la rapidité, à la précision et à la fiabilité des livraisons – autant de critères qui conditionnent la perception d'une marque.

La logistique du dernier kilomètre est donc déterminante et a un immense impact sur la satisfaction des consommateurs. Parmi les aspects critiques, on peut citer les coûts élevés ([qui représentent 53 % des coûts totaux d'expédition](#)), les éventuels retards et la complexité des demandes de livraison le jour même.

Des consommateurs



Aperçu des solutions Infios

Infios, acteur de premier plan dans le domaine de la supply chain et de la logistique, fournit des solutions de pointe pour gérer les perturbations et optimiser les opérations du premier au dernier kilomètre.



Tenir compte du premier et du dernier kilomètre, et du kilomètre intermédiaire

Infios suit une approche globale et couvre toutes les étapes du processus de livraison : le premier kilomètre, le kilomètre intermédiaire et le dernier kilomètre. Les capacités de replanification dynamique des itinéraires permettent d'adapter les itinéraires de livraison en temps réel en fonction des changements. Grâce à la combinaison des données des destinations et d'une fonctionnalité de prise de rendez-vous, les opérations sont plus fluides. Des méthodes innovantes comme la livraison par drone, un service « gants blancs » et la communication mobile avec les chauffeurs révolutionnent la gestion des livraisons.

Comment Infios aide à gérer les perturbations et à créer de la valeur

Les solutions d'Infios comprennent une multitude de composants conçus pour gérer les perturbations. La gestion électronique des documents améliore la précision des données et l'efficacité, tandis que la communication mobile en temps réel permet une résolution rapide des problèmes en route. Ces solutions, allant de capacités de replanification dynamique des itinéraires à des solutions innovantes de livraison par drone, vous aident à naviguer et à surmonter les défis logistiques actuels pour offrir une valeur ajoutée sans précédent à vos clients.

Autonomiser les acteurs de la supply chain

Les solutions pour le dernier kilomètre d'Infios offrent un appui à tous les niveaux de votre organisation.

Booster la productivité du personnel et la rentabilité de l'entreprise avec Infios

En optimisant les processus logistiques et en augmentant la productivité du personnel, les solutions d'Infios améliorent la rentabilité globale. Elles créent un environnement opérationnel collaboratif et efficace en permettant la participation de nombreux acteurs de la supply chain. Leurs avantages sont le fruit d'une combinaison innovante de l'automatisation des expéditions, de la mise à jour en temps réel des statuts, de boucles de rétroaction et de l'intégration transparente des signatures et de la documentation. La charge de travail est allégée et votre équipe tend tout entière vers un objectif unique et fédérateur.

Créer des interactions pour offrir l'excellence avec Infios

La plateforme du dernier kilomètre d'Infios crée des connexions et améliore les relations entre les parties prenantes, gage d'excellence au moment de la livraison. Elle intègre divers modules, dont des modules d'échange pour la gestion des commandes et des itinéraires, d'optimisation de la répartition automatique et de tracking en temps réel sur mobile. Un service d'assistance intuitif améliore la communication et des outils d'analyse robustes fournissent des informations exploitables. Toutes ces fonctionnalités réunies créent un écosystème qui permet de gérer de manière fluide tous les éléments du processus de livraison.

Dernier kilomètre

Chauffeurs

Expéditeurs

Resp. service

Agents

Commerciaux

Planificateurs

Bénéfices et ROI

Une analyse indépendante révèle que la plateforme Smart Transportation d'Infios peut générer un ROI de plus de 300% en cinq ans. Ces solutions apportent une réponse à de nombreuses demandes fondamentales pour le dernier kilomètre, comme la régulation des coûts de fret, la simplification des processus administratifs et la recherche de nouvelles sources de revenus.



Contrôle des coûts et optimisation de la valeur

La solution de création et de planification des itinéraires des véhicules d'Infios permet de contrôler les coûts et soutient l'optimisation du premier au dernier kilomètre. Elle fournit des avantages quantifiables comme l'indication en temps réel de l'heure d'arrivée estimée (ETA), la replanification dynamique et la visualisation des expéditions multimodales. La technologie du dernier kilomètre d'Infios apporte une réponse aux attentes en matière de livraison tout en contrôlant les coûts et en optimisant les ressources durant tout le processus de livraison.

Gagner en efficacité grâce à un TMS et au dernier kilomètre

Grâce à l'intégration de la gestion des services associés au dernier kilomètre dans le système de gestion des transports (TMS) d'Infios, votre entreprise peut maximiser sa productivité en optimisant les itinéraires, les créneaux et les ressources. La solution de planification des itinéraires et des créneaux des véhicules d'Infios vous permet de gérer efficacement les coûts, d'optimiser les itinéraires en temps réel, d'accéder aux ETA en temps réel et de bénéficier d'une large visibilité sur les expéditions – pour que vos clients bénéficient d'une expérience inégalée sur le dernier kilomètre.



Use cases

Parler des capacités des solutions est une chose, les voir en action en est une autre. Découvrez des exemples concrets de clients qui tirent profit de leur partenariat avec Infios.





Livraison

L'exigence d'excellence lors de la livraison, mesurée par la ponctualité et la précision, gagne les secteurs B2B et B2C. Pour répondre à cette exigence, il faut des flottes optimisées et une planification méticuleuse des itinéraires.

La solution d'Infios simplifie la planification des créneaux de livraison, la communication avec les clients et l'optimisation de la tournée d'une journée, tout en facilitant la gestion des complexités de la dynamique du marché.

Use case

Un distributeur mondial de matériel électrique planifiant 200 itinéraires pour plus de 25 centres de distribution se heurtait à de grands défis opérationnels.

- La planification des itinéraires, l'affectation des enlèvements, le suivi des chauffeurs sur mobile, la preuve électronique de livraison et le service client ont amélioré l'efficacité des ressources et la satisfaction des clients.
- Le calcul de l'ETA est meilleur, ce qui réduit le volume d'appels clients entrants.
- La visibilité des chauffeurs a réduit le temps passé sur la route.



Colis

Compte tenu des grands volumes gérés et de la haute sensibilité du facteur temps dans le secteur, la solution d'Infios garantit un classement et une planification de grande qualité pour prévenir les retards et les erreurs d'itinéraires. Elle s'adapte aux variations de volumes avec des itinéraires et des adresses de destination flexibles en minimisant les distances et les coûts opérationnels. Elle permet en outre de visualiser le statut des livraisons et d'ajuster les itinéraires de manière dynamique en cas de problème, ce qui rejaillit positivement sur la satisfaction des clients.

Use case

Aux États-Unis, un grand distributeur régional fournit une gamme complète de produits surgelés et réfrigérés à plus de 900 clients dans plusieurs États.

- La planification des itinéraires entrants et le regroupement des itinéraires, le suivi des chauffeurs par application mobile et le scan des colis ont amélioré la planification des itinéraires de distribution et permis de mieux suivre la position des chauffeurs en route.
- Le calcul précis et exact de l'ETA a permis de réduire le nombre d'appels des clients.



Transport de lots partiels (LTL)

Dans la gestion du fret LTL, la clé du succès réside dans l'équilibre entre enlèvements et livraisons. Cette synergie exige de jongler subtilement entre une planification efficace et une exécution précise, et nécessite une certaine capacité à s'adapter à la volée aux éventuels changements des conditions. Grâce aux fonctionnalités de planification de créneaux de livraison, de communication avec les clients ou d'optimisation des itinéraires de transport au cours de la journée de la plateforme Smart Transportation d'Infios, les entreprises maximisent leurs capacités et minimisent les kilomètres à vide.



Livraison au pas de porte et « gants blancs »

Les complexités des livraisons au pas de porte et « gants blancs » mettent en évidence la nécessité d'une planification logistique précise. Ces livraisons qui comportent souvent des exigences spécifiques, font l'objet de changements de destination et sont soumises à des certifications strictes concernant le fret et les chauffeurs en fonction de leur destination. Pour proposer une expérience client exceptionnelle, l'intégration transparente du fret, des produits et des services complémentaires est essentielle.



Use case

Avec près de 2 000 employés et une flotte de plus de 3 500 véhicules, le transporteur LTL (transport de lots partiels) Oak Harbor Freight Lines compte plus de 6 500 clients.

- La planification groupée des itinéraires, l'affectation dynamique des enlèvements et le service client ont amélioré l'efficacité des ressources et la satisfaction des clients.
- L'exactitude du calcul de l'ETA s'est significativement améliorée, ce qui a réduit le volume d'appels entrants de clients.

Use case

Un détaillant du Fortune 200 qui exploite des canaux de distribution en magasin et en ligne propose, par l'intermédiaire d'une flotte externe de près de 500 véhicules, un service de livraison « gants blancs » pour les articles coûteux.

- La prise de rendez-vous sur le point de vente, la planification d'itinéraires avancée et la gestion de la logistique des retours ont amélioré la planification des itinéraires et le calcul de l'ETA.
- La fonctionnalité de visibilité des livraisons fournit des informations détaillées jusqu'au plus petit niveau de référence.
- Les requêtes des clients ont diminué, ce qui indique une meilleure expérience client, une plus grande fidélité et une meilleure perception de la marque.



Livraison par coursier

Dans le transport par coursier, les attentes élevées et le degré d'urgence exigent de savoir s'adapter au trafic, aux conditions météorologiques, à la disponibilité des ressources et aux fluctuations de la demande. Les attentes croissantes des consommateurs encouragent les services à la demande et les livraisons le jour même, certaines revêtant parfois un caractère vital (celles contenant par exemple des médicaments indispensables). Les solutions d'Infios répondent à ces défis en fournissant une optimisation continue et dynamique. Infios aide aussi les utilisateurs à concilier les demandes avec leurs contraintes de véhicules, de personnel et de temps grâce à la planification efficace des itinéraires, l'aide à l'affectation des enlèvements et la création autonome des tournées.

Use case

Forte d'une flotte de plus de 600 véhicules, une grande entreprise de transport et de services aux entreprises comptant plus de 15 000 employés propose des livraisons le jour même en milieu urbain à une large base B2B et B2C.

- Les affectations dynamiques le jour même et l'optimisation de la planification par lots et à la demande des itinéraires ont permis de réduire le kilométrage, le nombre de véhicules et l'empreinte carbone.
- L'amélioration du calcul de l'ETA a permis d'accroître la satisfaction des clients et de réduire le volume d'appels.
- La planification autonome des itinéraires a permis de centraliser la gestion de plus de 100 véhicules en mettant l'accent sur la gestion des exceptions.



Gestion des commandes en amont

La gestion des commandes en amont demande de l'efficacité, une exécution précise des livraisons, une sélection optimale des coursiers et une logistique autonome. Infios relève ces défis avec des solutions robustes qui englobent la gestion des commandes et la planification des itinéraires, le contrôle des informations sur la destination, la gestion complexe des tarifs et le règlement des prestations. Elles incluent aussi la communication automatique du statut, la gestion du cross-docking et la résolution des exceptions.

Use case

Une entreprise mondiale de santé publique comptant plus de 300 000 employés et réalisant un chiffre d'affaires de 300 milliards de dollars a mis en place des solutions Smart Transportation pour les livraisons de grands volumes de produits médicaux.

- Réduction de 17 % du kilométrage et baisse de 18 % des dépenses en coursiers.
- Élimination des factures manuelles et réduction du délai de traitement des litiges.
- Augmentation de la satisfaction des clients grâce à la visibilité des performances des coursiers et l'optimisation des itinéraires.

Perspectives

Avec Infios, les entreprises se projettent avec confiance dans un avenir caractérisé par une logistique autonome et une visibilité inégalée. Le progrès technologique continu implique une optimisation et un affinement constants de la livraison du dernier kilomètre.



S'adapter aux futures tendances avec Infios

Infios permet aux entreprises de s'adapter et de prospérer en adoptant les tendances qui façonnent la logistique. La plateforme Smart Transportation, adaptable et configurable, répond à l'évolution des demandes suivantes :



S'adapter pour plus d'efficacité :

Des workflows optimisés peuvent être rapidement adaptés aux évolutions du secteur. Cela améliore l'efficacité opérationnelle et facilite la prise de décisions rapides et éclairées.



Gérer les changements :

Misant sur l'adaptabilité et la configurabilité, Infios apporte la flexibilité nécessaire pour négocier les évolutions du marché avec succès.



Anticiper les besoins :

Anticiper et répondre à l'évolution des besoins de livraison en garantissant une sélection optimale des transporteurs et des itinéraires, ainsi qu'un transport efficace du fret.



Défendre la durabilité :

Gérer les coûts de transport et réduire les émissions de CO2 pour soutenir les objectifs de développement durable.



Conclusion

La gestion du premier kilomètre, du kilomètre intermédiaire et du dernier kilomètre est extrêmement complexe.

Infios développe des solutions innovantes pour simplifier les difficultés et améliorer la productivité ainsi que la rentabilité.

La mise à jour en temps réel des statuts, l'optimisation de la planification des itinéraires et la grande adaptabilité sont autant de caractéristiques qui soulignent le vaste champ d'utilisation des solutions d'Infios.

Nos études de valeur témoignent de la polyvalence de la plateforme Smart Transportation et du potentiel de transformation dans divers scénarios logistiques.

Si vous cherchez un avantage concurrentiel dans le secteur particulièrement de la supply chain, pensez à Infios Smart Transportation. Demandez une démonstration et accédez à la logistique du futur. Une planification optimisée, des opérations fluides et une visibilité inégalée vous attendent.

