

[Informations mobiles]

TCS investit dans la solution mobile de Nomadvance

Spécialisée dans les transports réguliers, l'entreprise TCS réalise environ la moitié de son chiffre d'affaires dans le secteur bancaire. Celui-ci fait appel aux services de TCS pour assurer la circulation du courrier interne entre les sièges bancaires et leurs agences. Afin d'améliorer la traçabilité des colis et des documents, mais surtout pour offrir plus rapidement à ses clients des informations sur leurs envois, TCS a remplacé les formulaires papier de ses chauffeurs par une solution électronique, assortie de PDA. Pour mener le projet à bien, TCS a choisi comme partenaire la société Nomadvance.

Outre les banques, TCS compte également parmi ses clients des compagnies d'assurances ainsi que d'autres grandes organisations qui échangent quotidiennement d'importants volumes administratifs. Chaque nuit (environ 70 pour cent du trafic se fait de nuit), les chauffeurs effectuent une tournée fixe pour enlever et déposer sacoches, colis et documents dans des boîtes postales. Certains chauffeurs parcourent de longues distances et ne font que peu d'arrêts, tandis que d'autres ont des tournées comportant entre 30 et 80 arrêts. Et pour les documents qui doivent être livrés très rapidement, TCS propose également de très courtes tournées avec seulement trois ou quatre arrêts.

Au total, le réseau TCS compte dans toute la France 19 agences possédant leur clientèle propre. Les agences se chargent du tri des colis, de la planification des tournées, et des relations avec les clients. Chaque année, ce sont quelque 15 millions de colis qui transitent par le réseau de TCS. L'entreprise possède sa propre flotte de 150 véhicules légers, et collabore parallèlement à cela avec quelque 650 sous-traitants. Outre les envois de courrier interne, TCS propose également aux entreprises d'assurer la gestion complète de leur département courrier.

Des clients plus exigeants

Jusqu'il y a peu, les chauffeurs recevaient une feuille de route sur laquelle ils cochaient tous leurs arrêts et notaient les éventuelles anomalies. En fin de tournée, les feuilles retournaient à l'agence via le réseau, ou le chauffeur passait lui-même déposer sa feuille de route à l'agence. "Nous pouvions compter pour cet exercice sur la discipline irréprochable de nos chauffeurs, qui complétaient les feuilles de route à la main. Au terme de chaque tournée, nous savions sur la base des informations ainsi collectées combien d'enveloppes, de colis et de sacoches avaient été enlevés et déposés," explique Arnaud Touffet, Directeur Régional TCS Ouest.

Etant donné que de nombreux clients, en particulier des banques, étaient de plus en plus exigeants en matière de traçabilité de leurs flux

et voulaient par conséquent être informés plus rapidement du statut de leurs envois, TCS a décidé d'informatiser ses opérations sur le terrain.

A. Touffet: "Le remplissage manuel des feuilles de route et l'analyse ultérieure de ces feuilles prenaient beaucoup trop de temps pour que nous puissions continuer à répondre aux besoins d'information de nos clients. C'est pour cela que notre département IT a développé il y a deux ans une solution électronique permettant aux chauffeurs de recevoir les détails de leurs tournées et de scanner leurs colis au moyen d'un PDA, pour que les informations ainsi collectées puissent être transmises ►



Arnaud Touffet, Directeur Régional TCS Ouest: «Le remplissage manuel des feuilles de route et l'analyse ultérieure de ces feuilles prenaient beaucoup trop de temps pour que nous puissions continuer à répondre aux besoins d'information de nos clients.»

