

TCS, la Sterne du transport régulier, met en place une solution de mobilité performante



TCS, la Sterne du transport régulier, met en place une solution de mobilité performante



Nomadvice équipe 850 chauffeurs livreurs de TCS en ordinateurs de poche durcis communicants Intermec 761 et l'application logicielle Mobil-Util. La solution permet à chaque chauffeur de recevoir sur son PDA via GPRS la tournée qui lui est affectée. A chaque point de la tournée, le chauffeur pointe les colis déposés ou récupérés. Les informations collectées sont remontées en GPRS en quasi temps réel. TCS peut ainsi tracer les flux sur l'ensemble des tournées et informer ses clients sur la position des livraisons et les anomalies éventuelles.

Disposant de 19 agences sur l'ensemble du territoire national, le groupe TCS s'affiche comme leader du « Transport Régulier » de petits colis, sacoches, courriers ou documents. Le transporteur TCS opère dans de nombreux secteurs d'activité et notamment la banque, les compagnies d'assurance, les grandes entreprises, la santé, les laboratoires pharmaceutiques, les laboratoires photographiques, les marchés publics.

Son activité repose sur l'organisation de tournées régulières. Les chauffeurs effectuent chaque jour la même mission, à la même heure, au même endroit.

TCS s'est adapté aux exigences de ses clients, principalement issus du secteur bancaire, en organisant une partie de ses collectes et livraisons de nuit. A l'heure où le guichet de la banque est fermé, le chauffeur récupère dans les box extérieurs des établissements les sacoches de courriers que l'agence souhaite expédier à son siège. Il dépose le courrier qui lui a été destiné quelques heures plus tôt par son siège ou d'autres agences. Et ainsi de suite d'établissement en établissement, pour faire circuler les chèques, courriers internes, documentations avant que les guichets ne rouvrent le lendemain.

Les agences du réseau TCS, outre l'activité de tri des sacoches courrier, planifient toute la logistique de ramassage et gèrent avec le client les éventuelles anomalies et demandes particulières.

Afin de respecter les contraintes de temps, le groupe TCS a misé sur l'utilisation quasiment exclusive de véhicules légers, dispensés des restrictions contraignantes des poids lourds. La société a également lancé le projet ALISE (Acquisition et Lecture d'Information par un Système Electronique) visant à moderniser son système de collecte et suivi des informations afin de satisfaire les exigences de traçabilité de ses clients et la qualité de travail de ses livreurs.

CHIFFRES CLÉS

- 19 agences en France
- 1500 collaborateurs
- 1500 tournées journalières
- 15 millions de colis transportés par an
- 300 000 kms parcourus chaque jour
- Plus de 2000 clients
- 850 terminaux Intermec 761
- Entre 0.2 pour mille et 1 pour mille de taux d'erreur sur les prestations régionales

PROBLÉMATIQUE

Pour mieux comprendre la problématique à laquelle TCS était confronté, voici les différentes phases d'une collecte telle qu'elle se faisait avant la mise en place d'une solution d'informatique mobile:

- La feuille de route était transmise au chauffeur par envoi papier. Pour chaque établissement indiqué, il collectait les documents, en déposait éventuellement d'autres et annotait sa feuille de route à la main avec le nombre de colis, sacoches, enveloppes ramassés ou livrés.
- L'agence récupérait à la fin de la tournée la feuille de route manuscrite contenant toutes les informations de collecte et livraison effectuées par le chauffeur.
- Elle devait ensuite les traiter manuellement, les uns après les autres, avant de pouvoir faire ressortir les éventuelles erreurs et ainsi faire le bilan au client de son action.

Outre l'importante consommation en papier, cette procédure générait des problèmes de productivité, en particulier lors des nombreux pointages manuels, et de fiabilité. Enfin, le durcissement de la réglementation du secteur bancaire, principal client de TCS, ont incité la société à mettre en place un système pour garantir la

traçabilité des informations et la rapidité de leur circulation. Philippe Chapoullié, Directeur des Systèmes d'Information de TCS, ajoute « le projet ALISE est devenu un élément vital pour l'acquisition de nouveaux marchés et le maintien de nos marchés historiques ».



SOLUTION EN PLACE

La solution mise en place comprend : des PDA durcis sur lesquels est installée une application métier qui communique en quasi-temps réel, via le réseau de communication GPRS, avec les serveurs centraux de TCS.

Les étapes clés de la collecte et suivi des informations par TCS

- Le livreur, muni de son terminal mobile communiquant en GPRS, reçoit la tournée qui lui est affectée. Le terminal lui communique ainsi chaque point de la tournée, puis chaque item à livrer et/ou ramasser.
- Désormais affranchis d'un code barre, tous les petits colis, sacoches, enveloppes collectés par le chauffeur sont ainsi tracés individuellement dès leur prise en charge (et plus seulement une quantité, un lot de colis en fin de tournée). L'information transite en effet par voie de GPRS jusqu'au centre de pilotage avec un décalage maximum de cinq minutes.
- L'information est donc mise à disposition de TCS

en quasi temps réel. Les logisticiens peuvent ainsi contrôler et interpréter les informations qui arrivent sur le serveur.

La lecture des codes-barres à la collecte en établissement, à la dépose en centre de tri, au départ du centre de tri, et enfin à la livraison chez le client, permettent d'identifier la rotation, la transition point à point de chaque colis.

Enfin la qualification des listes des anomalies identifiées par le système permet de vérifier si les anomalies signalées par le système sont réelles ou non, puis transmettre au client un bilan simplifié des erreurs réelles et des actions mises en œuvre pour les rectifier.

Un partenariat TCS/Nomadance grandissant

Le développement de la solution de traçabilité initiée par TCS début 2006 s'est effectué en plusieurs étapes.

Au démarrage le système a rencontré quelques dysfonctionnements, notamment au niveau de la fiabilité des communications et de l'application logicielle mal adaptée au fonctionnement du PDA.

TCS consulte alors Nomadance qui propose d'améliorer la fiabilité des communications entre les PDA et le serveur grâce à l'intégration du noyau communication d'Utilicom-IP à la solution de TCS. Fin 2007, TCS décide alors de procéder à la refonte complète de l'application métier sur les PDA avec la solution logicielle Mobil-Util de Nomadance. En parallèle, Nomadance prends en charge l'hébergement des serveurs de communication de TCS afin d'assurer une bonne gestion des flux de communication.



Nomadance et TCS testent le premier pilote en Juin 2008. Les mois suivants, la nouvelle application est

déployée avec succès sur l'ensemble des agences.

Ainsi, le partenariat entre TCS et Nomadance s'est construit progressivement pour se renforcer au fil des nouveaux défis générés par l'optimisation de la solution. Contacté dans un premier temps pour la fourniture exclusive des terminaux Intermec, Nomadance a su proposer une valeur ajoutée et les services supplémentaires adaptés aux exigences de son client pour optimiser la solution de collecte et suivi des tournées de TCS.

Les prestations de Nomadance incluent :

- La fourniture des terminaux Intermec 761
- La prise en charge complète du paramétrage des terminaux (chargement applicatif métier, intégration de la carte SFR, identification des terminaux....)
- Le développement d'une application logicielle adaptée aux besoins métiers
- La maintenance de la solution complète avec casse incluse et un échange avancé (remplacement en 24h des terminaux mobiles)
- La prise en charge de l'hébergement du serveur de communication

Pourquoi ce choix matériel ?

Nicolas Lebrun, responsable marché Transport & Logistique chez Nomadance précise « les 761 d'Intermec s'adaptent parfaitement aux besoins de TCS par leur solidité, leur fiabilité, et leur rapidité de prise en main. Les chauffeurs s'y sont très rapidement adaptés et sans contrainte face à leur timing très serré. »

La maintenance assurée par Nomadance en formule casse comprise et échange avancé fût également séduisante pour TCS. Les responsables de parc de TCS, formés en interne à établir un pré-diagnostic sur les PDA défectueux, gèrent avec le SAV de Nomadance les défaillances éventuelles. Les taux de retour étant faibles, la fiabilité du matériel s'est donc très facilement vérifiée.

Pourquoi le choix du logiciel Mobil-Util ?

Le logiciel Mobil-Util développé par Logutil, filiale de Nomadance, s'est inspiré dans son fonctionnement du premier logiciel développé par TCS, adapté au métier des livreurs de TCS. La modularité de Mobil-Util a permis à Nomadance de s'adapter à l'existant dans la continuité de ce que les utilisateurs finaux connaissaient déjà.

Ne pas révolutionner un système qui fonctionne bien en

termes de contenu, c'est aussi ne pas perturber le personnel roulant dans le mécanisme de saisie de l'information. Et bien sûr ne pas le ralentir non plus... ! Frédéric Marchand, chef de projet chez Nomadadvance déclare « Mobil.util est une solution reconnue par l'écosystème « mobilité » qui s'intègre naturellement avec les solutions back office du marché (CRM, GMAO, TMS, etc...), les différentes solutions de géo-guidage et de géo-localisation, les différentes offres d'optimisation de tournée ainsi que les solutions des différents opérateurs mobiles. »



RÉSULTATS ET BÉNÉFICES

Philippe Chapoullié, Directeur des Systèmes d'Information de TCS témoigne « La bonne adéquation entre le logiciel Mobil-Util, le produit PDA durci communicant d'Intermec et les compétences en informatique de terrain de Nomadadvance ont contribué à la réussite de ce projet.»

Concernant les bénéfices, Arnaud Touffet, Directeur Régional TCS Ouest ajoute « la solution de traçabilité mise en place à l'aide de Nomadadvance permet désormais de traiter les informations de manière régulière tout au long des tournées, d'avoir ainsi une information quasiment en temps réel et ainsi pouvoir prévenir les clients d'une anomalie avérée le plus vite possible et d'anticiper sur les

actions correctives ».

En outre, le système permet de gérer les imprévus, tels que la modification de dernière minute d'une tournée ou l'absence d'un chauffeur. Les chauffeurs bénéficient préventivement d'un apprentissage de plusieurs tournées pour pouvoir remplacer un collègue absent au pied levé. Il serait en effet inimaginable qu'une tournée ne prenne pas la route. La solution a apporté une réelle flexibilité dans la gestion de l'imprévu puisqu'une synchronisation du PDA avec le bon code tournée permet à n'importe quel chauffeur de prendre la place d'un autre en suivant les indications données point à point.

Aujourd'hui les exploitants ne pourraient plus se passer du système. Il est tellement confortable d'avoir directement toutes les remontées sur informatique ! La saisie est évitée, l'analyse en temps réel, et les comptes-rendus aux clients plus précis et plus rapides. Il devient rare aujourd'hui de ne pas pouvoir répondre à une question de traçabilité. Le transporteur s'en voit ainsi tout autant rassuré que ses clients.

PERSPECTIVES

La prochaine étape du projet ALISE pourrait faire évoluer la solution en place en ajoutant sur le PDA un module de gestion de stock des sacoches et colis à l'intention des livreurs. A ceci s'ajoute une volonté d'aller plus loin dans la communication avec les chauffeurs. Un outil de gestion des anomalies plus sophistiqué pourrait être mis en place pour accélérer la résolution des irrégularités.

Philippe Chapoullié, Directeur des Systèmes d'Information de TCS, souhaite également réfléchir en collaboration avec les utilisateurs terrain, à la possibilité de fournir aux chauffeurs TCS la capacité à photographier des lieux ou colis et à accéder à des éléments de positionnement géographique.

Le but reste toujours le même : aller vers le zéro défaut, sachant que gagner du temps sur le temps est le challenge quotidien du transporteur le plus rapide de France.