

Pour offrir un service sans égal



THE PEOPLE TO ASK

Ideal Supply, important distributeur dans le secteur de l'électricité, de l'industrie et de l'automobile, avait besoin d'une solution de gestion logistique rationalisée, intégrée et rentable. Pour offrir un service sans égal à sa clientèle, l'entreprise a mis en œuvre une solution cloud de planification/exécution des tournées et de mobilité, afin d'accroître son efficacité opérationnelle et de fournir une visibilité en temps réel de l'état des commandes et de la flotte de véhicules.

« Le niveau de réflexion de Descartes sur la manière d'intégrer la technologie lui permet clairement de se démarquer. Son modèle cloud permet l'utilisation de technologies de nouvelle génération, comme les web services et les API et il facilite la croissance de notre commerce en ligne. Il nous permet aussi de véritablement exploiter les données que nous générons au sein de cette plateforme afin d'améliorer l'expérience de nos clients. »

Chris Moon, Directeur informatique, Ideal Supply

L'entreprise

Ideal Supply Company Limited
Grossiste/distributeur

Les solutions Descartes

Planification des itinéraires
Exécution des tournées et mobilité

À propos du client

Filiale du Groupe Deschênes, basé à Montréal, Ideal Supply Company Limited est l'un des plus grands distributeurs dans le secteur de l'électricité, de l'industrie et de l'automobile au Canada. Basée à Listowel, en Ontario, l'entreprise exploite 30 succursales dans le sud-ouest de l'Ontario – elle est le plus grand distributeur de pièces automobiles au Canada.

Aperçu rapide

Le défi

Manque de visibilité sur les livraisons, constituant un obstacle à la satisfaction des clients

La solution

Planification et visibilité des tournées

Les résultats

- Expérience client optimisée
- Réduction des dépenses d'exploitation
- Visibilité et suivi en temps réel
- Productivité optimisée

Le défi :

Manque de visibilité sur les livraisons = obstacle à la satisfaction des clients

Ideal Supply dispose d'une flotte de plus de 100 véhicules de livraison, allant d'une Smart à un semi-remorque de 16 mètres, qui desservent une vaste zone, essentiellement rurale, à partir de son centre de distribution principal de 7 000 m². Avec des attentes de livraison le jour même et un objectif d'optimisation de l'expérience client, cette entreprise familiale active depuis 91 ans avait besoin d'une solution intégrée et automatisée de planification et d'exécution des tournées capable d'optimiser les itinéraires tout en offrant une visibilité en temps réel de la flotte et des commandes, afin de contrôler les performances des chauffeurs et de tenir les clients informés du statut de leurs livraisons.

La solution :

Planification et visibilité des tournées

Ideal Supply a été l'une des premières entreprises à adopter un système technologique mobile de planification des tournées, en employant l'une des précédentes solutions Descartes permettant un dispatch informatisé et facilitant la livraison le jour même. Plus d'une décennie plus tard, en réponse à l'évolution des attentes des clients, Ideal Supply a choisi d'opter pour la visibilité et l'intégration optimisées de la solution cloud de Descartes de planification/exécution des tournées et de mobilité, afin de stimuler son efficacité opérationnelle et d'améliorer le service fourni à sa clientèle.

Aujourd'hui, Ideal Supply livre entre 2 100 et 2 200 commandes par jour sur une zone géographique essentiellement rurale d'environ 23 000 km². La solution Descartes optimise la planification et l'exécution des tournées du distributeur grâce à des fonctionnalités avancées telles que la preuve de livraison dématérialisée, les alertes automatiques sur les créneaux de livraison et un processus personnalisé de contrôle des livraisons.

« Le coût d'une tournée inefficace est nettement plus élevé dans notre environnement rural qu'en zone urbaine. Grâce à Descartes, nous sommes en mesure d'imposer des horaires plus stricts pour les opérations de livraison et nous avons constaté des économies de carburant atteignant 28 % sur certaines zones géographiques. De plus, le suivi en temps réel par GPS et la surveillance des performances des chauffeurs nous aident à continuer à nous améliorer », explique Chris Moon, directeur informatique chez Ideal Supply.

L'intégration transparente de la planification/exécution des itinéraires fournie par Descartes et de l'ERP d'Ideal Supply permet une visibilité en temps réel tout au long du cycle de vie de la commande, de la création jusqu'à la livraison. « Les clients veulent savoir où se trouve leur commande et quand elle sera livrée. Et grâce à l'intégration fine de Descartes avec notre plateforme de commerce électronique, nous pouvons également consulter les données historiques des commandes pour améliorer l'expérience des clients et de nos autres partenaires », ajoute M. Moon.

Les résultats :



Expérience client optimisée

La visibilité en temps réel de l'état des commandes et des livraisons permet un traitement proactif des problèmes et une meilleure gestion des attentes des clients. Un acheminement plus efficace et un processus automatisé de contrôle des livraisons garantissent une livraison rapide, avec moins d'erreurs.



Réduction des dépenses d'exploitation

En regroupant la planification des tournées, le suivi mobile par GPS et le suivi des indicateurs dans le cloud, Ideal Supply a réalisé des économies d'échelle. L'optimisation de la planification et de l'exécution des tournées a permis d'économiser jusqu'à 28 % sur les frais de carburant.



Visibilité et suivi en temps réel

Descartes Route Planner On-demand offre une vue en temps réel de l'état de la flotte et des commandes, ce qui permet à l'entreprise de contrôler les performances des chauffeurs et de récupérer électroniquement les preuves de livraison en temps réel. Des notifications automatiques tiennent également les clients informés de l'état de leur livraison.



Productivité optimisée

Du début de la commande à la livraison, les opérations de distribution plus agiles d'Ideal Supply permettent aux clients de recevoir leurs livraisons dans un délai maximum d'une demi-journée. Grâce à des itinéraires plus efficaces et plus cadrés, les performances des chauffeurs se sont améliorées et les volumes de livraison ont augmenté.

