

Transformer l'expérience client en centralisant la distribution des matériaux de construction



PlaceMakers, le plus grand fournisseur de matériaux et produits de construction en Nouvelle-Zélande, a différencié l'expérience de livraison de ses clients en centralisant la fonction de distribution pour 63 magasins dans tout le pays au moyen du logiciel de planification des tournées de Descartes. En optimisant la planification des tournées de livraison le jour même et sous 24h grâce à cette solution cloud, l'entreprise a maximisé l'utilisation et l'efficacité de la flotte et des ressources mobiles, afin d'améliorer son service client et de réduire ses coûts opérationnels.

« Transformer complètement l'expérience de livraison des clients et numériser les flux internes constituait un énorme défi opérationnel. Nous avons reçu d'excellents commentaires des clients sur l'amélioration du service en utilisant notre propre flotte et nos chauffeurs, ainsi que des éloges sur l'amélioration de la communication et l'intégration de photos de la livraison sur les factures. Et grâce à cela, nous avons commencé à gagner des clients sur nos concurrents ! »

Wayne Armstrong

Responsable des canaux digitaux, PlaceMakers

L'entreprise

PlaceMakers

Matériaux et produits de construction

La solution Descartes

Planification dynamique des tournées

À propos du client

Division du groupe Fletcher Building, PlaceMakers est le plus grand fournisseur de matériaux et produits de construction de Nouvelle-Zélande. Avec 63 magasins au service des particuliers et des professionnels, ce fournisseur propose plus de 74 000 gammes de produits pour les différentes étapes de la construction, y compris la fourniture de services d'installation complète.

Aperçu rapide

Le défi

Améliorer l'expérience client

La solution

Planification centralisée des tournées pour une efficacité optimisée

Les résultats

- Différenciation en matière de service client
- Efficacité optimisée
- Coûts réduits
- Déploiement rapide et robuste

[LIRE LE RÉCIT COMPLET →](#)

Le défi : Améliorer l'expérience client

Desservant plus de 300 000 clients professionnels et particuliers et effectuant plus de 250 000 livraisons par an – impliquant souvent des marchandises volumineuses et peu maniables (bois, panneaux...) nécessitant une grue sur les chantiers – PlaceMakers cherchait à optimiser la planification de ses tournées et à digitaliser ses processus internes, afin d'accroître l'efficacité des livraisons, de réduire ses coûts et de renforcer ses relations avec les clients. Pour transformer l'expérience de livraison des clients, PlaceMakers souhaitait faire évoluer son modèle de livraison d'une situation où chaque succursale effectuait son propre dispatch et transport, avec plusieurs prestataires 3PL locaux et régionaux, à une fonction logistique centralisée et la propre flotte de l'entreprise.

La solution : La planification centralisée des tournées favorise l'efficacité

Dans le but de faire de la livraison un avantage concurrentiel stratégique, PlaceMakers a travaillé avec Bestrane, le distributeur agréé de Descartes en Australie et en Nouvelle-Zélande, pour mettre en œuvre le logiciel de planification des tournées de Descartes. Le fournisseur de matériaux de construction a déployé la solution pour centraliser ses opérations de distribution, en automatisant et en optimisant la planification et l'exécution des tournées de livraison pour 63 magasins dans le pays et 74 000 lignes de produits.

« Bien que le déploiement de Descartes soit seulement achevé à 60 %, nous avons déjà constaté une augmentation de 40 à 50 % de la satisfaction au niveau des livraisons et réalisé des économies conséquentes. Nous avons également réduit les appels entrants de 16 %, augmenté le taux de chargement de 13 % et réduit les temps de chargement de 14 % », déclare Wayne Armstrong, responsable des canaux digitaux chez PlaceMakers.

Intégré de manière transparente au système ERP de PlaceMakers, le logiciel de planification des tournées de Descartes offre des fonctionnalités uniques, notamment la cartographie des chantiers, avec différentes couches de visualisation (par ex. les limites de la propriété), le calcul de la capacité de chaque véhicule malgré un large éventail de formes et de tailles des produits, les notifications à toutes les étapes du cycle de vie de la livraison et la validation de l'adresse pour s'assurer que chaque livraison dispose de coordonnées x,y valides.

M. Armstrong ajoute : « Grâce à l'intégration directe avec notre société de messagerie, nous avons pu proposer un nouveau service de livraison rapide – en 60 ou 180 minutes ! Nous avons également pu adapter la solution Descartes pour préparer et emballer les commandes prêtes à être transportées, avec une intégration complète et des API, dans un ERP vieux de 30 ans. Aucune autre application ne pouvait gérer notre combinaison de produits et nos différents types d'exécution. »

Les résultats :



Différenciation en matière de service client

En améliorant le respect des délais de livraison, en augmentant la précision des commandes et en permettant aux clients de recevoir des notifications avant et après la livraison, PlaceMakers a amélioré la satisfaction de ses clients et a augmenté son taux de recommandation net de 40-50 %.



Efficacité optimisée

La centralisation des opérations de distribution et l'optimisation de la génération des tournées, y compris la planification et l'exécution des tournées de livraison le jour même, ont amélioré l'efficacité opérationnelle. La capture d'images de l'achèvement du chargement et les signatures électroniques ont permis de réduire les appels entrants et les litiges lors de la livraison.



Coûts réduits

Grâce à l'augmentation de l'utilisation de la capacité de chargement, à la diminution des temps de chargement, à la planification centralisée des tournées et aux applications mobiles pour l'exécution des tournées, PlaceMakers a réalisé des économies importantes en termes de coûts d'exploitation et de ressources.



Déploiement rapide et robuste

Qualifiée de « meilleure mise en œuvre d'un projet central à ce jour », l'implémentation accélérée, succursale par succursale, a été soutenue par des mises à jour et des examens hebdomadaires de tous les paramètres et problèmes essentiels, établissant des liens en profondeur pour permettre une amélioration en continu à long terme.