

Agediss améliore la satisfaction de ses clients grâce au logiciel de planification des itinéraires et de réservation de Descartes

>Agediss

Dans le cadre d'une transformation majeure de l'entreprise, Agediss a choisi Descartes pour ses solutions de gestion de la distribution, notamment pour optimiser les itinéraires de livraison du dernier kilomètre et permettre l'attribution de créneaux horaires en ligne. La mise en œuvre des solutions de routage et de prise de rendez-vous de Descartes a permis à Agediss d'introduire des possibilités de livraison innovantes et de proposer des services à valeur ajoutée pour les consommateurs, d'améliorer la qualité de ses services pour maintenir la fidélité des clients et de générer une croissance rentable pour renforcer sa position de leader sur le marché.

« Après des recherches approfondies, nous nous sommes associés à Descartes pour nous aider à transformer nos pratiques de gestion de la distribution, car Descartes s'est avérée être une véritable référence sur le marché. Ses outils sont très efficaces. La solution de routage a connu un succès retentissant, entraînant une réduction des coûts et une amélioration de la satisfaction client, alors que la possibilité de prise de rendez-vous est très demandée par nos clients et leurs consommateurs. »

Nicolas Tellier
Président
Agediss

Profil de l'entreprise

Agediss

Livraison à domicile et du dernier kilomètre

Solutions

Planification des itinéraires et réservations

À propos du client

Agediss est un leader de la livraison à domicile en Europe de produits lourds et volumineux commandés sur les sites de commerce en ligne. Forte de 61 ans d'expérience dans la distribution, l'entreprise livre 1,2 million de commandes par an en France, en Espagne, au Portugal, en Allemagne, en Autriche, au Benelux et dans les pays d'Europe de l'Est.

Aperçu

Défi

Maintenir une offre de haute qualité face aux menaces concurrentielles

Solutions

Optimisation des itinéraires et prise de rendez-vous : relever le niveau

Résultats

- Efficacité accrue
- Réduction des coûts
- Amélioration de la satisfaction client
- Meilleure conformité juridique

[LIRE L'ARTICLE COMPLET →](#)

Défi : Maintenir une offre de haute qualité face aux menaces concurrentielles

Avec l'augmentation de la concurrence dans le domaine de la livraison à domicile, Agediss a dû faire face à de nouveaux entrants sur le marché, notamment des start-ups qui ont compris l'intérêt de gérer la livraison du dernier kilomètre, ainsi que de grandes entreprises de logistique qui ont acquis des concurrents historiques capables d'effectuer des livraisons à domicile pour les consommateurs. Bien que confrontée à des défis de livraison similaires à ceux de ses concurrents, Agediss fait face à de plus grandes contraintes car elle offre des services à valeur ajoutée sophistiqués tels que l'assemblage et l'installation des produits.

Afin de survivre et de poursuivre sa croissance sur ce marché hautement concurrentiel et dynamique, Agediss devait se différencier en offrant une expérience client de la plus haute qualité et en préservant la fidélité des acheteurs en ligne de ses clients, qui ont des attentes élevées en matière de qualité de service.

Solution : Optimisation des itinéraires et prise de rendez-vous : relever le niveau

La gestion de la distribution a été l'un des premiers processus examinés par Agediss lors du lancement de sa transformation, car elle était très importante pour ses clients et consommateurs finaux. Descartes a été choisie pour optimiser les itinéraires de livraison du dernier kilomètre de l'entreprise et pour gérer l'attribution des créneaux horaires en ligne.

Agediss établit 250 à 300 itinéraires de livraison par jour, avec 10 à 15 arrêts sur chaque trajet aller-retour. Chaque arrêt représente une livraison et, selon le produit, des services associés d'installation et de montage peuvent également être demandés. En intégrant la solution de planification d'itinéraire de Descartes au système de gestion du transport d'Agediss, l'entreprise a gagné en efficacité et a réduit ses coûts en définissant des paramètres permettant de raccourcir et de réduire le nombre de trajets de livraison. La réduction des émissions constitue également un avantage environnemental.

L'outil de prise de rendez-vous de Descartes a été mis en place pour répondre aux attentes en constante évolution des consommateurs. Celui-ci permet à Agediss de donner aux consommateurs un créneau de deux heures pour un rendez-vous de livraison, une fois leur commande reçue sur le site commerçant d'un client.

La possibilité de demander un créneau horaire de deux heures au point de vente, plutôt que de recevoir une proposition quelques jours plus tard lorsque les marchandises sont prêtes à être livrées, est une innovation majeure et un avantage significatif pour les consommateurs toujours occupés, qui n'ont plus besoin de poser un jour de congé pour être à la maison pendant les deux heures où leur livraison est prévue.

La solution de planification des itinéraires et de réservation de Descartes procure à Agediss un avantage technologique indéniable par rapport à ses concurrents. Cette technologie est un point de différenciation qui donne à l'entreprise un avantage sur le marché de la livraison pour le commerce en ligne et continue à alimenter sa croissance rapide.

Résultats :



Efficacité accrue

Grâce à l'amélioration du suivi et de l'optimisation des itinéraires, moins de trajets ont été générés pour le même nombre de livraisons, et des itinéraires plus courts ont été empruntés pour augmenter la densité de celles-ci. En diminuant le kilométrage, les émissions des véhicules ont également été réduites.



Réduction des coûts

L'augmentation de la densité de livraison et la diminution du nombre de kilomètres parcourus ont entraîné une baisse de la consommation de carburant et des dépenses d'entretien des véhicules, ce qui a permis de réduire les coûts d'environ 5 %.



Amélioration de la satisfaction client

Une augmentation immédiate du Net Promoter Score, une mesure de la qualité du service d'Agediss, a indiqué que les clients sont bien plus satisfaits des livraisons effectuées sur des itinéraires optimisés.



Meilleure conformité juridique

La solution de planification des itinéraires compile numériquement des informations telles que la capacité de charge des véhicules, le temps de travail et les heures des conducteurs pour chaque itinéraire, ce qui permet de respecter les exigences légales de manière plus efficace et plus précise.