

Transformation de la livraison de bout en bout avec Descartes Route Planner

BROOK FURNITURE RENTAL

Brook Furniture Rental propose du mobilier de maison et de bureau, des articles de décoration et des articles ménagers aux personnes et entreprises en transition. Afin d'améliorer ses opérations de livraison haut de gamme, Brook a remplacé ses processus manuels par la solution dernier cri de Descartes pour les livraisons du dernier kilomètre. Celle-ci combine la planification et l'exécution intelligentes des itinéraires, la programmation dynamique des rendez-vous de livraison, les notifications en temps réel et la preuve de livraison (POD) sur mobile. Brook a augmenté sa productivité et les capacités de sa flotte, réduit ses coûts opérationnels et amélioré considérablement son expérience client.

« Descartes Route Planner et le service Track-My-Truck ont été une grande victoire pour nos clients, nous permettant de leur offrir la flexibilité, la réactivité et la transparence qu'ils attendent et méritent, tout en réduisant nos frais généraux et en accroissant la productivité de la flotte pour stimuler notre croissance. Les livraisons se sont améliorées plus que nous l'avions prévu, plus rapidement que nous l'avions anticipé et cela a rendu les choses plus faciles et efficaces pour nos clients comme nos équipes internes. »

Nathan Sanders
Président et directeur général
Brook Furniture Rental

Profil de l'entreprise
Brook Furniture Rental

Solutions
Descartes Route Planner

À propos du client
Basée à Lake Forest, dans l'Illinois (États-Unis) et disposant de centres de distribution dans tout le pays, Brook Furniture Rental propose en vente directe au consommateur (D2C) et d'entreprise à entreprise (B2B) des meubles, des objets de décoration et des accessoires pour la maison, livrés sous 1 à 2 jours ouvrables, afin d'aider les personnes et les entreprises en transition.

Aperçu

Défi
Processus manuels inefficaces impactant l'expérience client

Solutions
Optimisation permanente des itinéraires
+ Visibilité des livraisons en temps réel

Résultats
- Plus grande efficacité des itinéraires
- Amélioration de l'expérience client
- Économies de coûts
- Augmentation de la productivité

Défi : Des processus manuels inefficaces qui impactent l'expérience client

Brook fournit des services de livraison et de collecte de meubles et d'articles ménagers haut de gamme en direct aux consommateurs (D2C) et d'entreprise à entreprise (B2B) (par ex. mise en scène commerciale, logement d'entreprise, mobilier de bureau) dans 17 États. La société gère 12 centres de distribution ainsi qu'une flotte louée de fourgons de huit mètres. Dans un environnement où le temps est compté, les processus papier inefficaces de Brook et son système maison de prise de commandes et de planification des itinéraires de livraison entravaient le temps de réponse, offraient une visibilité minimale de la capacité des camions et compromettaient la croissance des ventes. De plus, sans la possibilité de fournir des mises à jour de l'état en temps réel, l'équipe d'assistance de l'entreprise était submergée d'appels du type « où est mon camion ? », ce qui entraînait une longue série de communications entre l'équipe clientèle, les gestionnaires de flotte et les conducteurs.

Solution : Stimuler la croissance en optimisant la livraison du dernier kilomètre

Dans le cadre d'une transformation numérique à l'échelle de l'entreprise, comprenant la création d'un portail B2B et d'un nouveau site Web D2C pour proposer un libre-service aux clients, Brook a mis en place la plateforme Descartes de bout en bout pour les opérations de livraison du dernier kilomètre, englobant la prise de rendez-vous de livraison dynamique (Descartes Reservations™), la planification et l'exécution continues des itinéraires (Descartes Route Planner™), les POD sur mobile (Descartes Mobile™) ainsi que les processus de notification en temps réel (Descartes Notifications™).

« Notre capacité d'accroissement des ventes était entravée par un flux de travail manuel fastidieux et un système maison qui n'avait aucune capacité de planification, aucune intelligence avancée et nécessitait un suivi sur papier. Nous perdions sans doute des opportunités commerciales parce que nous n'avions qu'une faible idée de notre capacité et ne pouvions jamais donner une réponse rapide au client », déclare Nathan Sanders, président et directeur général de Brook Furniture Rental. « La vitesse est synonyme de croissance et Descartes Route Planner est la clé du service de livraison efficace et ponctuel qui accélère la croissance de nos ventes. »

L'algorithme de Descartes Route Planner prend en compte de multiples facteurs pour optimiser les décisions d'acheminement : nombre d'articles, emplacement, cubage, temps nécessaire pour le dépôt et le chargement, temps de trajet, conditions de circulation moyennes, limites des heures de service définies par le DOT, disponibilité des clients, etc. Brook a amélioré son taux de livraison dans les délais, déjà élevé, de 4 à 6 % supplémentaires, atteignant des taux de 97 %, soit les meilleurs du secteur. « Nous avons nettement amélioré l'efficacité de la répartition et la productivité des itinéraires, ce qui nous a permis d'augmenter nos capacités et de réduire nos coûts de livraison », explique M. Sanders.

Grâce à la programmation dynamique des rendez-vous de livraison et aux mises à jour des stocks en temps réel, Brook peut proposer aux clients des options de livraison en temps réel sur le point de vente (PDV). « La solution Descartes est liée à notre portail B2B et à notre site Web D2C pour permettre la réservation de livraisons en libre-service. Les clients peuvent choisir leurs dates de livraison réelles afin d'éviter les dates "recommandées" et les changements de date », indique M. Sanders.

La solution Descartes gère le déroulement des livraisons grâce à une répartition intelligente et au suivi des véhicules en temps réel par GPS, ce qui permet une prise de décision proactive et une communication réactive avec les clients en cas d'interruption imprévue de la livraison (par ex. en cas d'accident de la route). Descartes Mobile, l'application mobile intégrée avec réseau de messagerie sans fil, aide les conducteurs à suivre l'itinéraire et à saisir les informations essentielles de la POD, tout en veillant à ce que les clients de Brook soient informés de l'état de leur livraison en temps réel.

« Grâce à notre fonction "Track-My-Truck" en marque blanche, les clients peuvent voir où se trouve leur camion et quand il arrivera, à la minute près, ce qui leur économise du temps et de l'énergie », note M. Sanders. « Nous avons fait en sorte que ce qui était autrefois une expérience quelque peu fatigante ne soit plus source de stress : il n'y a plus d'allers-retours, de manque de fiabilité ni de déception au niveau des livraisons. »

Il ajoute : « Notre objectif est de fournir une expérience client inégalée. Nous sommes donc ravis que les appels du type "où est mon camion ?" aient diminué de 50 % et que les clients retrouvent du temps dans leur journée grâce aux ETA en temps réel. »

Résultats :



Plus grande efficacité des itinéraires

Grâce à la planification dynamique des rendez-vous, à l'optimisation permanente des itinéraires et aux mises à jour mobiles en temps réel, Brook a amélioré l'utilisation de sa flotte et augmenté son taux de livraison dans les délais pour atteindre 97 % en moyenne, le meilleur de sa catégorie dans le secteur.



Amélioration de l'expérience client

Grâce à la prise de rendez-vous en libre-service 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, aux alertes de statut en temps réel et aux ETA mis à jour via le service en marque blanche Track-My-Truck, les clients peuvent réserver la date de livraison qu'ils souhaitent, ce qui les libère de l'imprévisibilité des longs créneaux de livraison.



Économies de coûts

En optimisant la planification et l'exécution des itinéraires avec Descartes Route Planner, Brook a réduit ses coûts d'exploitation en augmentant la densité des itinéraires et en améliorant l'utilisation des capacités de sa flotte. L'élimination des processus papier a permis de réduire de 75 % les effectifs des planificateurs.



Augmentation de la productivité

La productivité de la flotte a doublé, avec deux fois plus d'articles livrés sans ajouter de véhicules supplémentaires. Grâce à la possibilité pour les clients de se servir eux-mêmes, Brook a plus que doublé sa vitesse de réponse aux demandes de service et le temps d'appel des clients a été réduit de moitié, tout comme le nombre d'appels du type « où est mon camion ? ».