

# La prise de rendez-vous intelligente pour les distributeurs du secteur alimentaire

Proposer plus de choix aux clients tout en maximisant l'efficacité des livraisons



## Les défis de la distribution requièrent une approche différente

Le contexte actuel est difficile et met à l'épreuve les distributeurs du secteur alimentaire dans leur approche de la planification des livraisons à leurs clients. Les marges sont en baisse et les attentes des clients de plus en plus grandes. Les méthodes traditionnelles de planification des livraisons obsolètes se doivent donc d'être modifiées.

Les distributeurs du secteur alimentaire doivent donner à leurs équipes de vente les moyens de proposer rapidement et avec précision aux clients potentiels des jours de livraison planifiés et aux clients existants un plus grand contrôle sur la programmation des commandes ponctuelles, tout en réduisant les coûts de livraison. Le concept de prise de rendez-vous intelligente permet d'accomplir ces deux tâches.

## Le défi de l'affectation des jours de livraison auquel sont confrontés les distributeurs du secteur alimentaire

L'attribution des jours de livraison est l'un des éléments les plus importants pour gagner de nouveaux clients. L'attribution des jours de livraison est un défi, car l'équipe de vente veut être aussi rapide et flexible que possible dans la conclusion d'un partenariat avec un nouveau client.

Cependant, lorsque l'équipe de vente rencontre le client, elle ne sait pas toujours s'il existe ou non une capacité de livraison fiable. L'entreprise court le risque de voir le nouveau contrat surcharger par inadvertance les opérations de livraison, provoquant ainsi de mauvaises performances de livraison et la perte d'un client récemment acquis à grand-peine.










Les distributeurs sont donc confrontés à un dilemme. Doivent-ils accepter le jour de livraison convenu entre le client et le service commercial lors de leur négociation et en assumer les conséquences ? Ou doivent-ils informer le client qu'il leur faut du temps pour s'assurer que le jour de livraison choisi est possible et éventuellement perdre la vente au profit d'un concurrent plus rapide ?






*La prise de rendez-vous intelligente prévoit des itinéraires hybrides qui permettent aux distributeurs de services alimentaires d'utiliser des créneaux de livraison fixes avec leurs principaux clients.*

## Qu'est-ce que la prise de rendez-vous intelligente ?

La prise de rendez-vous intelligente fournit en temps réel des options d'affectation de jours de livraison qui sont notées, permettant aux distributeurs de définir les options qu'ils souhaitent présenter à leurs clients. Les options d'affectation du jour de livraison sont propres au client et à la commande, et tiennent compte des commandes existantes, de la capacité de livraison, des réseaux routiers et d'autres contraintes pour garantir qu'une livraison est possible.

	Mercredi 24 April	Jeudi 25 April	Vendredi 26 April	Samedi 27 April	Dimanche 28 April	Lundi 29 April
7am-10am						
10am-1pm						
1pm-4pm						

	Pas de capacité ou coût élevé
	Coût le plus bas/voisin existant
	Capacité

Les possibilités étant notées, les distributeurs peuvent définir celles qui sont présentées aux clients potentiels, ce qui permet de réduire les coûts de livraison et d'améliorer les marges. Grâce à la prise de rendez-vous intelligente, les distributeurs disposent d'options rapides et rentables d'affectation du jour de livraison pour gagner le client et le fidéliser à l'avenir.

La prise de rendez-vous intelligente permet de mettre en place des itinéraires hybrides qui permettent aux distributeurs de services alimentaires d'utiliser des créneaux de livraison fixes avec leurs principaux clients. Les clients de moindre priorité sont ensuite planifiés de manière dynamique afin de maximiser la productivité des tournées et le service à la clientèle.

La prise de rendez-vous intelligente élimine le besoin de tournées principales lourdes et inefficaces qui englobent tous les clients alors que seulement un pourcentage d'entre eux seront livrés ce jour-là. C'est aussi un moyen inestimable de combiner les commandes ponctuelles avec les commandes planifiées.

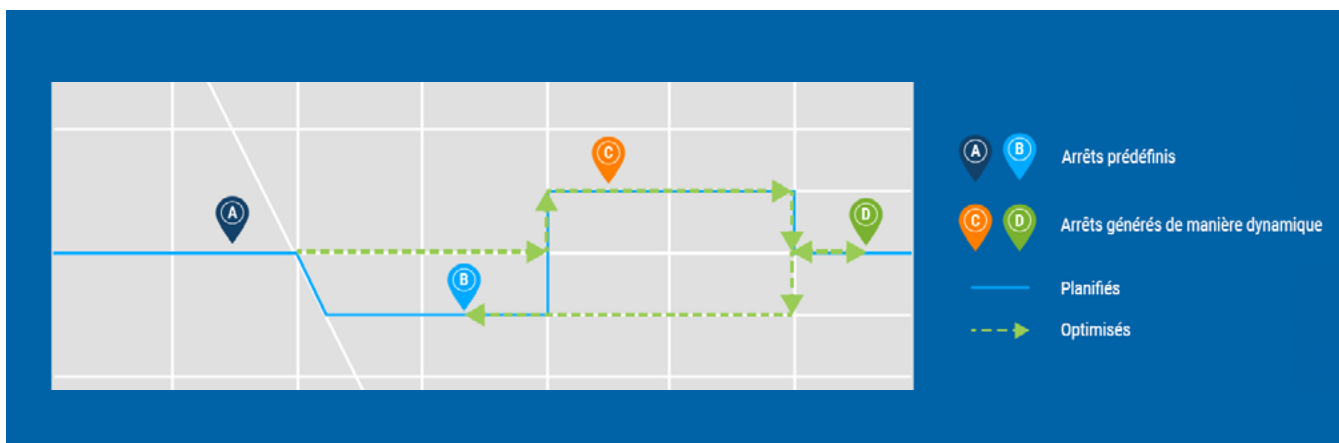
La planification intelligente permet aux distributeurs de supprimer la part d'incertitude dans la planification des jours de livraison et de mieux contrôler les coûts. Elle élimine le doute quant à la capacité et, parce qu'elle a connaissance des commandes existantes, elle peut préconiser et appliquer les options de planification des rendez-vous qui sont les moins coûteuses.

Cette approche empêche que l'équipe de vente ne fasse augmenter involontairement les coûts de livraison liés à des demandes de livraison aléatoires et limite les créneaux qu'elle peut proposer pour maximiser la densité des livraisons.



*La prise de rendez-vous intelligente permet de combiner les commandes planifiées avec les commandes ponctuelles en vue de maximiser l'utilisation des capacités, de réduire les coûts et d'être plus réactif vis-à-vis des clients.*





## Une plus grande flexibilité et une meilleure gestion des coûts des commandes ponctuelles

Plus que jamais, les attentes des clients sont changeantes et les distributeurs doivent faire preuve d'une plus grande souplesse dans la gestion des commandes ponctuelles afin de conserver leurs clients. Les commandes ponctuelles peuvent s'avérer coûteuses à exécuter, elles ne sont généralement pas effectuées par la flotte de livraison normale et nécessitent souvent des véhicules supplémentaires qui sont sous-utilisés. Du point de vue de l'expérience client, elles peuvent être frustrantes parce qu'elles ne sont pas programmées de manière précise.

La prise de rendez-vous intelligente permet de combiner les commandes planifiées avec les commandes ponctuelles en vue de maximiser l'utilisation des capacités, de réduire les coûts et d'être plus réactif vis-à-vis des clients. La prise de rendez-vous intelligente sait où se trouve la disponibilité de la flotte et détermine les options les plus rentables.

En exploitant leur flotte de livraison, les distributeurs peuvent être plus réactifs aux commandes ponctuelles et proposer des créneaux de livraison qui améliorent l'expérience client. Ce n'est que lorsque la capacité est dépassée ou qu'il n'est pas rentable d'utiliser la flotte de livraison existante que la prise de rendez-vous intelligente utilisera des véhicules supplémentaires pour des livraisons accélérées. La prise de rendez-vous intelligente peut également être utilisée en libre-service par les clients, qui peuvent réserver des livraisons à la demande, tout en permettant aux distributeurs de garder le contrôle en proposant les créneaux de livraison les plus rentables.



*Grâce à la prise de rendez-vous intelligente, les clients bénéficient d'une plus grande souplesse dans leurs commandes et d'une livraison plus fiable, tandis que les distributeurs maîtrisent mieux la façon dont ils planifient les livraisons et leurs marges bénéficiaires.*



## Confier les commandes aux clients, mais contrôler les attentes et les coûts de livraison

La flexibilité est une priorité pour les clients des distributeurs alimentaires et ces derniers peuvent utiliser la prise de rendez-vous intelligente pour leur donner un meilleur accès aux créneaux de livraison disponibles, tout en sachant qu'ils sont réalisables. Cela permet également aux clients d'identifier les créneaux disponibles en consultant le calendrier des livraisons et en les encourageant à commander plus tôt pour bénéficier des créneaux souhaités.

## Conclusion

La prise de rendez-vous intelligente résout simultanément deux des plus grands défis auxquels sont confrontés les distributeurs alimentaires : l'attribution rapide et précise des jours de livraison tandis que les commerciaux tiennent leurs clients potentiels engagés et le choix de créneaux qui permettent aux distributeurs de maximiser l'efficacité de leurs livraisons.

En appliquant les mêmes concepts aux commandes ponctuelles, la prise de rendez-vous intelligente permet aux distributeurs d'être plus réactifs à ce type de commandes tout en minimisant les coûts en exploitant judicieusement la disponibilité de la flotte de livraison et en minimisant l'utilisation de services de livraison rapides onéreux. Grâce à la prise de rendez-vous intelligente, les clients bénéficient d'une plus grande souplesse dans leurs commandes et d'une livraison plus fiable, tandis que les distributeurs maîtrisent mieux la façon dont ils planifient les livraisons et leurs marges bénéficiaires.

Pour découvrir comment Descartes peut aider les distributeurs alimentaires à planifier intelligemment leurs livraisons, visitez notre [site Web](#).

## À propos de Descartes Systems Group

Descartes (Nasdaq:DSGX) (TSX:DSG) est le leader mondial de la fourniture de solutions logicielles à la demande axées sur l'amélioration de la productivité, de la performance et de la sécurité des entreprises à forte intensité logistique. Les clients utilisent nos solutions logicielles modulaires pour acheminer, planifier, suivre et mesurer les ressources de livraison ; planifier, répartir et exécuter les expéditions ; évaluer, vérifier et payer les factures de transport ; accéder aux données commerciales mondiales ; établir des documents de douane et de sécurité pour les importations et les exportations ; et réaliser de nombreux autres processus logistiques en faisant partie de la plus grande communauté logistique multimodale collaborative au monde. Notre siège social se trouve à Waterloo, Ontario, Canada, et nous avons des bureaux et des partenaires dans le monde entier.

Pour en savoir plus, consultez [www.descartes.com](http://www.descartes.com) et connectez-vous avec nous sur [LinkedIn](#).

**Uniting the People & Technology That Move the World.**