

Pourquoi la prise de rendez-vous intelligente est indispensable pour les distributeurs

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



Pourquoi une planification efficace des rendez-vous est cruciale pour les entreprises de distribution

Dans le contexte concurrentiel actuel, les entreprises de distribution réévaluent leurs stratégies de planification des rendez-vous afin de satisfaire efficacement aux attentes de leurs clients. Face à des marges bénéficiaires faibles et aux attentes croissantes des clients, les méthodes traditionnelles de prise de rendez-vous pour les livraisons ne suffisent plus.

Ces entreprises doivent donner à leurs équipes de vente les moyens de proposer aux clients des options de rendez-vous rapides et précises, tout en offrant une plus grande souplesse de planification aux clients existants. En même temps, il est essentiel de minimiser les coûts de livraison. C'est là qu'entre en jeu le concept de prise de rendez-vous intelligente.

Le défi de la planification des rendez-vous de livraison dans le secteur de la distribution

Être en mesure de proposer un calendrier de livraison adapté est essentiel pour attirer de nouveaux clients dans le secteur de la distribution. Cependant, les équipes de vente rencontrent souvent des difficultés à conclure rapidement des accords sans disposer d'une visibilité complète sur la capacité de livraison disponible.

En s'engageant trop sur les rendez-vous, les opérations de service risquent d'être mises à rude épreuve, ce qui se traduit par des performances médiocres et des pertes potentielles de clients. Les entreprises sont confrontées à un dilemme : Doivent-elles accepter le calendrier de livraison proposé par le client lors de la négociation, quelles qu'en soient les conséquences ? Ou bien doivent-elles informer le client qu'il est nécessaire de confirmer la capacité



La prise de rendez-vous intelligente prévoit des itinéraires hybrides qui permettent aux entreprises de distribution d'utiliser des créneaux de livraison fixes pour leurs clients prioritaires

Comprendre la prise de rendez-vous intelligente

La prise de rendez-vous intelligente offre des possibilités de rendez-vous en temps réel, permettant aux entreprises de distribution de déterminer les choix les plus appropriés pour les clients. Ces possibilités sont adaptées à chaque client et à chaque commande, en tenant compte de facteurs tels que les rendez-vous existants, la capacité de service, l'optimisation des tournées et d'autres contraintes.

Les options étant notées, les entreprises peuvent donner la priorité à celles qui réduisent les coûts du service et améliorent l'efficacité opérationnelle. La planification intelligente permet aux entreprises de tirer parti de la rapidité et de la rentabilité des rendez-vous pour attirer et fidéliser les clients.

	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

Tournées hybrides et planification efficace

La prise de rendez-vous intelligente prévoit des tournées hybrides qui permettent aux entreprises de distribution d'utiliser des créneaux de livraison fixes pour leurs clients prioritaires, tout en planifiant de manière dynamique les clients de moindre priorité. Elle maximise la productivité des tournées et augmente la satisfaction des clients. Cela permet une intégration fluide des services planifiés avec les demandes ponctuelles, offrant ainsi une plus grande flexibilité et une meilleure gestion des coûts.

En éliminant les incertitudes liées à la planification des rendez-vous, la prise de rendez-vous intelligente aide les entreprises à mieux contrôler leurs coûts. Elle élimine les incertitudes concernant la capacité des services et recommande les rendez-vous les plus rentables en fonction de ceux déjà existants.

Cela évite à l'équipe commerciale de provoquer une augmentation involontaire des coûts en raison d'une sollicitation irrégulière du service, tout en élargissant l'éventail des possibilités qu'elle peut proposer pour maximiser l'efficacité du service.



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.



Amélioration de la flexibilité et de la gestion des coûts des services non planifiés

Dans le secteur de la distribution, la demande des clients peut être très variable, ce qui oblige les entreprises à faire preuve de souplesse pour répondre aux demandes de services planifiés. L'exécution de ces services peut être coûteuse, car elle nécessite souvent des ressources supplémentaires ou des équipements spécialisés. Du point de vue du client, les services planifiés peuvent s'avérer frustrants si des délais de livraison spécifiques ne sont pas fournis.

La prise de rendez-vous intelligente permet une utilisation efficace des ressources en combinant les services planifiés et les demandes ponctuelles, en optimisant la capacité et en réduisant les coûts. Elle identifie les capacités disponibles et détermine les options les plus rentables pour répondre aux demandes de service.

En exploitant judicieusement les ressources, les entreprises peuvent être plus réactives aux besoins des clients et proposer des créneaux de service qui améliorent l'expérience des clients. La prise de rendez-vous intelligente peut également être utilisée en libre-service, permettant aux clients de réserver des services à la demande, tout en garantissant la rentabilité des options présentées.

Confier la gestion des rendez-vous aux clients, tout en contrôlant les attentes et les coûts

Les clients du secteur de la distribution apprécient la flexibilité dans la gestion de leurs rendez-vous et les entreprises peuvent tirer parti de la prise de rendez-vous intelligente pour offrir un meilleur accès aux créneaux de service disponibles tout en garantissant qu'ils sont réalisables. Cela permet aux clients de vérifier la disponibilité du service par le biais d'un calendrier de rendez-vous et les encourage à planifier à l'avance pour bénéficier des créneaux horaires qu'ils préfèrent.



Conclusion

La prise de rendez-vous intelligente résout deux des plus grands défis auxquels sont confrontées les entreprises de distribution : attribuer des rendez-vous de manière rapide et précise lors des interactions de vente et présenter des options de service qui maximisent l'efficacité. En appliquant ces concepts aux services planifiés, la prise de rendez-vous intelligente permet aux entreprises d'être plus réactives tout en minimisant les coûts en exploitant judicieusement la capacité disponible et en réduisant l'utilisation de services de livraison rapides onéreux.

Grâce à la prise de rendez-vous intelligente, les entreprises maîtrisent mieux la planification de leurs services et la rentabilité de leurs opérations.

Pour découvrir comment les solutions de Descartes peuvent aider les entreprises de distribution à mettre en œuvre la planification intelligente de leurs rendez-vous, 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 et connectez-vous avec nous sur [LinkedIn](#).

Uniting the People & Technology That Move the World.