

A photograph of a delivery driver wearing a red and blue zip-up jacket and a white cap, standing next to a delivery van. He is holding a white clipboard and looking up and to the side with a smile. The background shows the side of a white delivery van.

CHAPITRES

L'AVIS D'UN EXPERT

STRATÉGIES, TACTIQUES ET TECHNOLOGIES DE DISTRIBUTION DE NOUVELLE GÉNÉRATION

Ce guide complet couvre les défis les plus pressants auxquels les entreprises de distribution sont confrontées dans leurs efforts de fournir un service client exceptionnel tout en restant rentables. Il présente également les stratégies et tactiques avancées pour surmonter ces défis et les solutions innovantes proposées par Descartes.

Un marché difficile

Être une entreprise de distribution n'a jamais été facile : marges serrées, clients exigeants, etc. Il existait auparavant une certaine prévisibilité de la part des clients, mais la pandémie a accentué les difficultés rencontrées sur les marchés de la distribution.

Les tendances de commande des clients changent, ce qui complique la planification des livraisons. L'augmentation des délais de service a un impact négatif sur la productivité et l'expérience client. Les clients passent également de plus en plus de **commandes pour être livrés le jour même**, une remise en question des modèles de livraison traditionnels qui peut s'avérer très coûteuse si elle n'est pas gérée correctement.

Les entreprises de distribution appliquent les mêmes modèles commerciaux depuis des dizaines d'années. En ce qui concerne le calendrier de livraison, la principale raison invoquée pour ne pas modifier les stratégies de service et les pratiques de livraison était de « ne pas toucher au client ». Toutefois, au cours des dernières années, l'évolution spectaculaire de la demande des clients a grevé les bénéfices des sociétés de distribution et rendu la croissance des revenus plus difficile que jamais.

En conséquence, les cadres supérieurs prennent l'initiative ou sont invités par la direction à évaluer de nouveaux modèles d'entreprise afin de **mieux servir les clients, d'augmenter les revenus et de fonctionner de manière plus productive**.

Un marché difficile

Restructurer pour améliorer les performances financières et opérationnelles



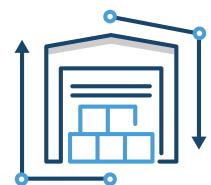
Comment évoluent les attentes des clients

Les attentes des clients ont fondamentalement changé sur les marchés de la distribution. Les clients attendent des délais plus courts et un respect strict de ceux-ci. Ils veulent des mises à jour régulières du statut de la livraison, incluant des estimations en temps réel de l'heure d'arrivée (ETA) pour les aider à organiser leur activité. Ils exigent des délais de livraison plus courts et une plus grande réactivité afin de minimiser les niveaux de stock et de s'assurer qu'ils disposent des quantités nécessaires pour répondre aux fluctuations de la demande. Ils requièrent des preuves de livraison (POD) électroniques et des processus commerciaux connexes pour mieux traiter les retours, minimiser les litiges et réduire les coûts liés à la gestion financière.

Sur le plan opérationnel, les entreprises de distribution doivent relever un grand nombre de défis pour fournir leurs clients et maintenir leur rentabilité:



Les prévisions en matière de commandes basées sur des modèles antérieurs ne sont plus exactes, ce qui se répercute sur l'ensemble des opérations de distribution. Tout, du manque de produits adéquats à l'excès de stocks inadaptés, en passant par les prévisions erronées des clients, nuit au service client, fait rater des opportunités de revenus et augmente les coûts.



La gestion de la main-d'œuvre dans les entrepôts est devenue plus complexe et contribue à l'augmentation des coûts, à la baisse de la productivité et à la dégradation du service client. La combinaison d'exigences plus fluctuantes des clients et de prévisions moins précises heurte de plein fouet les modèles opérationnels statiques traditionnels, entraînant soit un excès soit un manque de main-d'œuvre à



Comment évoluent les attentes des clients

Comment évoluent les attentes des clients (suite)



La pénurie de chauffeurs affecte la capacité des entreprises de distribution à fournir leurs clients de manière efficace. Tous les modes de transport connaissent une pénurie de chauffeurs, ce qui rend l'embauche de nouveaux chauffeurs extrêmement difficile, en particulier pour les entreprises de distribution dont le taux de rotation est élevé. En outre, les nouveaux chauffeurs sont rarement aussi performants que les plus expérimentés, ce qui se traduit par une baisse du service client et de la productivité des livraisons.



Les coûts augmentent dans tous les domaines pour les entreprises de distribution : le coût des produits, les augmentations de salaire pour retenir les chauffeurs et les employés des entrepôts, ainsi que les prix élevés des carburants réduisent des marges bénéficiaires déjà étroites. Aucun de ces facteurs ne semble près de s'atténuer, car l'inflation reste élevée. Il y a plus de postes à pourvoir que de travailleurs disponibles et les bouleversements géopolitiques mondiaux menacent de maintenir les prix des carburants à un niveau élevé.

Les clients veulent des mises à jour régulières du statut de la livraison, incluant des estimations en temps réel de l'heure d'arrivée (ETA) pour les aider à organiser leur activité



Comment évoluent les attentes des clients

L'ajustement manuel des tournées ne répond pas aux fluctuations de la demande

Les entreprises de distribution ont toujours connu des divergences entre la planification des tournées de livraison et la façon dont celles-ci sont exécutées sur le terrain.

Par le passé, l'ajustement des tournées était effectué manuellement au centre de distribution pour répondre aux changements de demande des clients (par exemple, les commandes ponctuelles, la taille des commandes et les créneaux horaires). Occasionnellement, ces modifications revenaient aux planificateurs pour être incorporées dans le processus de planification afin d'améliorer la qualité des tournées.

Cependant, avec la demande plus fluctuante d'aujourd'hui, **les commandes ponctuelles, les livraisons le jour même et les attentes des clients** en matière de délais plus courts ont creusé le fossé entre la planification et l'exécution. Des plans imprécis ont un impact sur le service client et la rentabilité, et les interventions manuelles dues à des changements de commande de dernière minute ne sont pas adaptées et peuvent entraîner des niveaux de service encore inférieurs et des coûts d'exploitation plus élevés.

Des plans imprécis ont un impact sur le service client et la rentabilité, entraînant des niveaux de service inférieurs et des coûts d'exploitation plus élevés.



Ajustement manuel des tournées

Les stratégies et tactiques avancées qui font la différence

Les entreprises de distribution doivent adopter de nouvelles stratégies et tactiques pour répondre à la demande plus fluctuante des clients, à leurs attentes plus élevées, à la pénurie de main-d'œuvre et à l'escalade des coûts. Les prestations de distribution peuvent être améliorées en évaluant les stratégies de service client, la planification opérationnelle, l'exécution des livraisons et l'engagement des clients.

La transformation des opérations de distribution comporte cinq grands axes. Les trois premiers concernent les stratégies de planification et d'exécution. Le quatrième améliore la relation avec le client et crée des opportunités de revenus supplémentaires. Le cinquième permet de relever l'un des plus grands défis : la fidélisation des chauffeurs.

- 1. Planification stratégique :** Quels sont les moyens et les clients dont je dispose et comment puis-je les organiser en prévision de la demande réelle ?
- 2. Planification opérationnelle hybride :** Comment planifier les livraisons pour répondre à la demande réelle des clients, mais de la manière la plus rentable possible ?
- 3. Organisation des livraisons :** Comment puis-je m'assurer que les livraisons planifiées sont exécutées comme prévu ? En cas de perturbation, que puis-je faire pour en minimiser l'impact ?
- 4. L'engagement client :** Comment puis-je exploiter les services de livraison à valeur ajoutée dans les processus d'achat et tenir les clients informés de la progression de leur livraison ?
- 5. Fidélisation des chauffeurs :** Que puis-je faire pour aider les chauffeurs à exécuter leurs tournées plus efficacement et à réduire leur stress pour les inciter à poursuivre leur collaboration ?



Maximiser les prestations de distribution grâce à la planification stratégique des tournées

La **planification stratégique des tournées** détermine la combinaison et la localisation optimales des ressources (centres de distribution, taille de la flotte et chauffeurs) pour atteindre les objectifs financiers et de service client, tout en tenant compte des stratégies de service et des pratiques opérationnelles. Les réseaux de clients des entreprises de distribution sont en constante évolution en raison des changements dans le volume et la composition des commandes, des clients, des stratégies de service client et commerciales. Les réseaux de distribution peuvent rapidement se déséquilibrer et, de ce fait, ne pas fonctionner de manière optimale ou

rentable. En outre, les entreprises de distribution ont besoin d'un moyen de modéliser et d'évaluer l'impact des changements potentiels sur leur réseau de distribution avant leur mise en œuvre.

La planification stratégique des tournées se distingue de la planification opérationnelle des tournées et peut contribuer à améliorer **encore davantage la productivité et le service**. En effet, les plans de tournées stratégiques abordent des changements plus fondamentaux. Dans la planification opérationnelle des tournées, les stratégies, les politiques et même les territoires, les fréquences et les itinéraires sont déjà définis.

Planification stratégique des tournées



Maximiser les prestations de distribution grâce à la planification stratégique des tournées (suite)

L'objectif de la planification opérationnelle des tournées est de réaliser le maximum avec les contraintes existantes. Avec la planification stratégique des tournées, cependant, les clients, les volumes, les stratégies de service, les différents moyens et les contraintes opérationnelles sont traités comme des variables. Les stratégies, les pratiques, les capacités et d'autres éléments peuvent être **modulés** pour déterminer quelles stratégies et tactiques de planification des tournées, nouvelles ou modifiées, permettront **de répondre au mieux à l'évolution** de la demande ou aux nouveaux objectifs de l'entreprise.

La planification stratégique des tournées concerne non seulement les flottes qui effectuent des tournées statiques ou principales, mais aussi aux tournées dynamiques, car la planification stratégique des tournées permet de modéliser les stratégies et les pratiques qui dictent les paramètres de planification opérationnelle des tournées. La planification stratégique des tournées est aussi **un élément essentiel** pour comprendre les meilleures approches à adopter pour pénétrer de nouveaux marchés ou pour consolider des acquisitions. Lorsque la demande évolue et que les entreprises de distribution s'intéressent à de nouveaux marchés, elles peuvent utiliser la solution pour **prévoir les coûts et les capacités** nécessaires à la réalisation de leurs objectifs.



Planification stratégique des tournées

Les avantages et les inconvénients de la planification statique et dynamique des tournées

Par le passé, les entreprises de distribution utilisaient **des tournées statiques** pour leur planification opérationnelle. Les tournées statiques fonctionnent bien lorsque la clientèle est stable, que la composition des commandes et la fréquence des livraisons varient peu et que la relation entre le chauffeur et le client est importante pour le maintien ou le développement de l'activité.

La méthode des tournées statiques perd son efficacité lorsque la clientèle, la fréquence des commandes et les quantités commandées changent constamment. La planification statique ne prend pas du tout en compte les commandes ponctuelles, qui doivent être planifiées manuellement. Il est tout aussi important de noter que la planification opérationnelle statique est l'approche la moins productive et la moins rentable et que, compte tenu des coûts élevés et de la pénurie de chauffeurs, elle augmente le risque pour les entreprises de distribution de voir leurs marges diminuer et leur service client se détériorer.

Les entreprises de distribution d'aujourd'hui sont confrontées à une fluctuation sans précédent de leurs activités et peinent à suivre le flux constant des changements et des exigences de plus en plus dynamiques des clients.

Certaines d'entre elles se sont donc tournées **vers la planification opérationnelle dynamique** pour faire face à cette variabilité accrue et élaborer des tournées de livraison plus productives et plus rentables, qui améliorent la réactivité face aux commandes ponctuelles.

La planification dynamique crée des tournées qui sont propres à l'ensemble des commandes des clients, qui intègrent les commandes ponctuelles et qui optimisent l'efficacité des livraisons. Si la planification opérationnelle dynamique permet d'améliorer le service client et de réduire les coûts de livraison, elle présente un inconvénient qui dissuade de nombreuses entreprises de distribution. De nombreuses entreprises, en particulier les plus grandes, privilégient la stabilité de leurs livraisons et la modification constante des délais de livraison peut donc poser un sérieux problème de service client, susceptible d'entraîner une perte d'activité.

Planification statique et dynamique

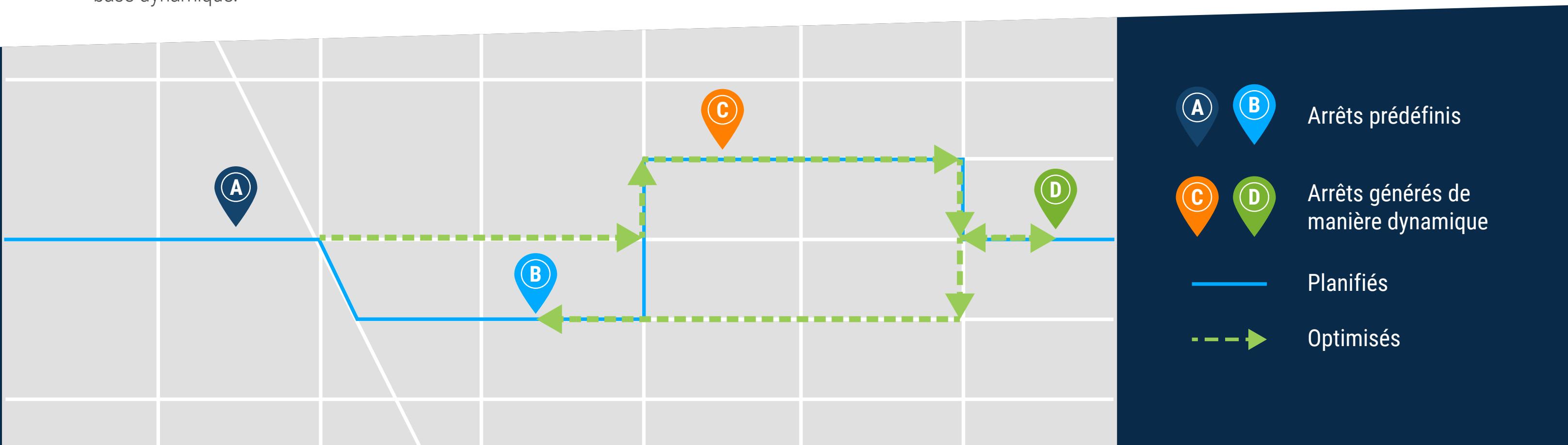
Tournées hybrides : Le meilleur des deux mondes

Les entreprises de distribution ont compris qu'elles ne pouvaient plus se permettre de fournir tous les clients de la même manière. Elles ont besoin d'un moyen plus rentable de répondre aux besoins des clients, tout en étant plus réactives aux changements de la demande et aux commandes ponctuelles. La planification hybride des tournées réunit les avantages des planifications de tournées statique et dynamique.

La planification hybride des itinéraires permet de desservir les clients les plus importants ou les plus rentables (clients « A&B ») sur une base fixe, tandis que les clients plus petits ou moins rentables (clients « C&D ») sont desservis sur une base dynamique.

En outre, les commandes ponctuelles peuvent être planifiées de manière dynamique afin d'augmenter les revenus, d'améliorer le service client et de réduire les coûts de livraison des commandes ponctuelles. La planification des tournées hybride permet de répartir de manière économique les clients C&D entre les clients A&B à créneaux fixes, en fonction de la localisation et de la taille des commandes. En outre, le volume des commandes des clients A&B sera évalué afin de déterminer s'il a augmenté ou diminué par rapport au plan de base pour assurer le maintien des créneaux des clients, et si d'autres livraisons peuvent être ajoutées à la tournée afin d'améliorer davantage la productivité.

Tournées hybrides

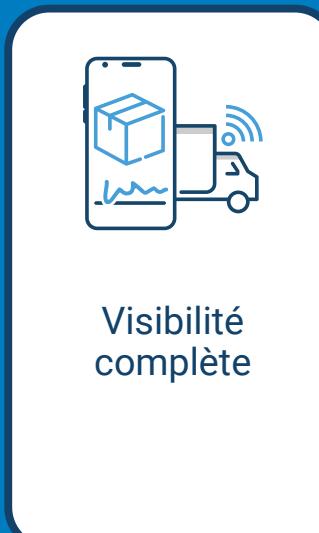


Limiter les imprévus grâce à l'organisation des livraisons

Les entreprises de distribution savent que même les meilleurs plans peuvent être perturbés une fois la tournée entamée. Les clients annulent des commandes, les accidents et les conditions météorologiques perturbent la progression de la tournée, compromettant les heures d'arrivée prévues : les perturbations ne manquent pas. Plutôt que de laisser aux chauffeurs le soin de prendre des décisions pour faire face aux défis liés à l'exécution, **l'organisation des livraisons** peut contribuer à réduire l'impact des changements et des perturbations rencontrés.

La base de l'organisation des livraisons **est le suivi GPS en temps réel** du véhicule et **la communication bidirectionnelle** avec le chauffeur, qui permet de connaître la localisation et le statut de la livraison à chaque arrêt chez un client. Grâce à la localisation GPS en temps réel et à des informations supplémentaires telles que les mises à jour sur la circulation et la météo, il est possible de prévoir avec précision l'heure d'arrivée pour chaque arrêt. La communication bidirectionnelle informe les chauffeurs des changements de séquence des clients et des livraisons et fournit aux dispatcheurs et aux responsables des mises à jour instantanées sur le statut des livraisons et des éventuels OS&D (manquants, excédents ou dégâts de marchandises).

Organisation des livraisons



Visibilité complète



Gestion des exceptions



Coordination de ressources multiples



Ajout/suppression de livraisons



Saisie des données de livraison



Mesure des performances en temps réel



Exploitation des analyses de l'IA et de l'apprentissage automatique

L'organisation des livraisons favorise la productivité des tournées

En plus de permettre aux dispatcheurs et aux responsables de gérer les exceptions de manière plus productive, l'organisation des livraisons peut jouer un rôle plus proactif **en maximisant la productivité des tournées, en minimisant l'impact des perturbations et en gérant les commandes ponctuelles ou pour livraison le jour même.**

La mesure des performances en temps réel permet aux chauffeurs, aux dispatcheurs et aux responsables de savoir s'ils sont en mesure d'atteindre leurs objectifs de performance et de comparer les performances de chaque chauffeur à celles du reste de l'équipe.

Les progrès de **l'intelligence artificielle (IA) et de l'apprentissage automatique (ML)** peuvent identifier et proposer au chauffeur en temps réel des modifications de sa tournée, lui permettant ainsi de respecter ses créneaux de livraison et de réduire le temps et le kilométrage inutiles qui accroissent les coûts de livraison.

Toutes les données générées par le suivi GPS en temps réel et les mises à jour du statut offrent une mine d'informations qui peuvent être utilisées pour améliorer les performances des tournées, de la planification à l'exécution. Le ML peut utiliser les données réelles pour affiner la localisation des clients, les temps de trajet et d'arrêt et les créneaux de livraison. Il peut même comprendre les différences entre conducteurs dans l'exécution de leurs tournées. Ces résultats affinés sont transmis aux solutions de planification et d'organisation des livraisons, ce qui les rend **plus précises, améliore la fiabilité des tournées et la prévisibilité de l'heure d'arrivée prévue, cela élimine également les excédents de temps dans la planification** sur la base d'hypothèses opérationnelles.



Organisation des livraisons

5 étapes pour convaincre plus de clients

Les clients attendent de leurs distributeurs la même expérience d'engagement que celle qu'ils ont en tant que consommateurs. L'approche **du « cycle de vie » en cinq étapes de l'engagement client** permet non seulement d'accroître la satisfaction du client, mais aussi d'augmenter le chiffre d'affaires :

1. Définir les attentes du client en matière de livraison et éventuellement vendre des services à valeur ajoutée par le biais de la prise de rendez-vous pour la livraison.
2. Réduire les échecs de livraison et minimiser l'impact des reprogrammations grâce à la confirmation avant expédition.
3. Informer le client de la livraison grâce à des mises à jour en temps réel du statut de la livraison.
4. Consigner le succès ou l'échec de la livraison à l'aide d'informations électroniques sur la preuve de livraison.
5. Mesurer le succès et rationaliser le processus de retour grâce à des enquêtes auprès des clients après la livraison et à la programmation de la collecte des retours.

Activer le cycle de vie de l'engagement client



Étapes de l'engagement client

Pourquoi l'engagement client est un élément crucial

L'engagement client **est essentiel pour améliorer son expérience globale auprès** des entreprises de distribution, mais sa portée peut être étendue à l'amélioration de la différenciation concurrentielle et même de la tarification des produits. Communiquer aux clients les bonnes informations sur les livraisons au bon moment peut **améliorer leur productivité**, ajoutant ainsi une plus-value à la prestation de services d'une entreprise de distribution. Cette démarche peut également déboucher sur **une tarification plus élevée** sur les marchés les plus dynamiques, où les clients apprécient la rapidité et la précision de la livraison.

Pensez aux services de livraison le jour même, à heure fixe, car les clients accordent presque autant d'importance à la rapidité et à la précision de la livraison qu'aux marchandises qu'ils reçoivent. Alors les clients tendent à passer à des commandes plus dynamiques et, en particulier, des commandes ponctuelles non programmées, la capacité de promettre la date de livraison, avec **certitude** et au point de vente, les dissuadera de se tourner vers la concurrence pour se faire livrer à la dernière minute.

Communiquer aux clients les bonnes informations sur les livraisons au bon moment peut améliorer leur productivité, ajoutant ainsi une plus-value à la prestation de services d'une entreprise de distribution.



Étapes de l'engagement client

La prise en compte de l'expérience des chauffeurs se révèle payante

Les chauffeurs occupent une place centrale dans la performance des entreprises de distribution en matière de livraison. Ils représentent la **dernière étape de l'expérience** du client et leur efficacité a une incidence considérable sur la productivité.

Les chauffeurs expérimentés sont plus performants que ceux qui viennent d'être embauchés. Ils sont plus productifs, respectent systématiquement les délais et nécessitent un encadrement moins important. La rotation des chauffeurs a toujours été élevée dans de nombreuses entreprises de distribution, mais avec le marché du travail tendu d'aujourd'hui, il n'est plus possible de faire l'impasse sur ce souci sans tenter d'y remédier.

La rémunération des chauffeurs a un impact sur leur rétention, ce que la plupart des entreprises de distribution reconnaissent et prennent en compte. Cependant, le stress est devenu la principale raison de démission des chauffeurs ; réduire ce stress doit devenir une priorité pour les entreprises de distribution.

Une grande partie du stress auquel les chauffeurs sont confrontés est liée à **la qualité des tournées qui leur sont confiées, au niveau de la saisie des données requises avant, pendant et après l'exécution de la tournée et, surtout, au fait qu'ils sont « livrés à eux-mêmes » pour trouver des moyens de gérer les perturbations** tout en respectant les promesses de livraison faites aux clients.

La rotation des ch'uffeurs a toujours été élevée dans de nombreuses entreprises de distribution, mais avec le marché du travail tendu d'aujourd'hui, il n'est plus possible de faire l'impasse sur ce souci sans tenter d'y remédier.



L'expérience du chauffeur

5 façons d'accroître la satisfaction et la productivité des chauffeurs

1. **Créer des tournées de livraison plus viables et plus réalistes.** Une mauvaise conception des tournées signifie que les chauffeurs doivent élaborer leur propre parcours ou se débrouiller en cours de route pour effectuer leurs livraisons dans les délais impartis.
2. **Rationaliser les processus de travail.** Les applications mobiles permettent de collecter des données et de mettre en œuvre des processus de livraison. Mais elles peuvent aussi être une source de travail excessive pour les chauffeurs. Sans une rationalisation approfondie des processus de travail et de la collecte de données, les flux de travail peuvent paralyser la productivité et engendrer le type de stress qui pousse les chauffeurs à démissionner.
3. **Réduire le nombre d'applications mobiles.** Bien souvent, les conducteurs sont contraints d'utiliser plusieurs applications mobiles pour répondre aux exigences logistiques, commerciales et de sécurité des entreprises de distribution. Pour réduire le stress des chauffeurs et améliorer leur productivité, il incombe aux entreprises de distribution de rechercher des applications mobiles capables de couvrir plusieurs processus de livraison et de sécurité ou de s'intégrer facilement à d'autres applications.
4. **Répondre de manière proactive aux perturbations des tournées.** La combinaison des mises à jour en temps réel du statut de la tournée et des algorithmes procure aux chauffeurs des conseils précis pour éviter les embouteillages et réorganiser les arrêts afin de leur permettre de se concentrer sur la conduite et les livraisons.
5. **Gérer la journée du chauffeur.** Hormis les perturbations, les chauffeurs doivent prendre de nombreuses autres décisions, comme le bon moment pour faire une pause ou prendre connaissance des changements de lieux de livraison. Confiez plutôt à la solution de planification des tournées le soin d'intégrer les pauses dans les plannings des chauffeurs pour garantir qu'ils respectent les réglementations ou les directives de l'entreprise. Utilisez également l'application mobile pour permettre aux chauffeurs de capturer facilement les informations ponctuelles, afin qu'elles puissent être traitées en temps réel par les dispatcheurs ou les responsables ou incorporées dans le prochain cycle de planification.

5 façons de soutenir les chauffeurs

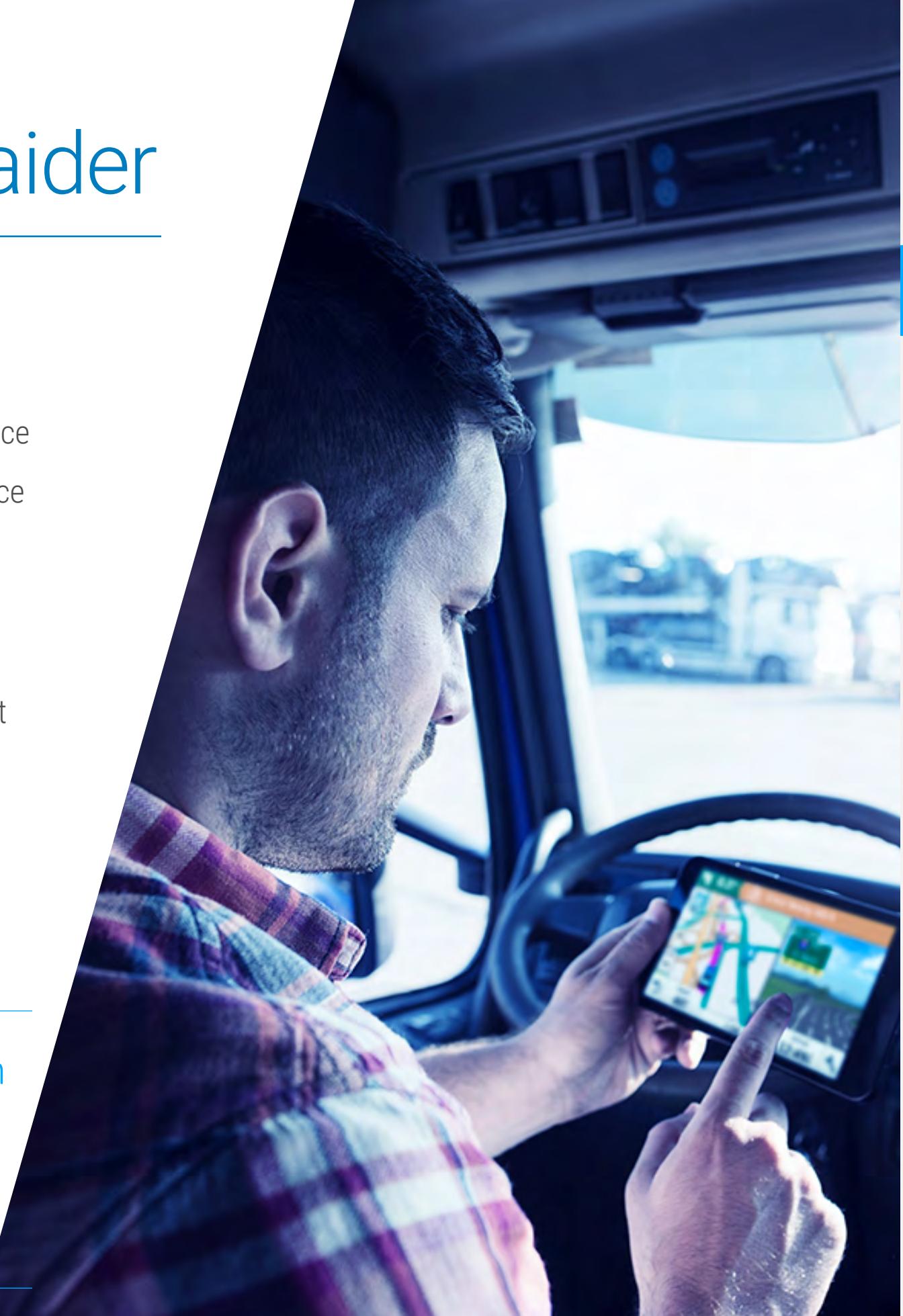
Comment Descartes peut vous aider

Descartes aide les entreprises de distribution **à relever les nombreux défis** auxquels elles sont confrontées en leur fournissant des solutions avancées qui leur permettent de proposer des services différenciés favorisant leur croissance et l'amélioration de leurs marges.

- Une planification stratégique des tournées pour déterminer la meilleure stratégie de service
- Une planification opérationnelle hybride qui permet de maintenir un niveau élevé de service client tout en réduisant les coûts
- L'exécution proactive des tournées qui minimise l'impact des perturbations
- L'engagement auprès des clients, de l'achat à la post-livraison
- Une gestion plus efficace des chauffeurs qui améliore leur fidélisation, leur productivité et leur sécurité

La plateforme modulaire de Descartes permet aux entreprises de distribution de se concentrer sur la résolution de leurs problèmes les plus urgents. Toutes ces fonctionnalités sont étayées par une architecture moderne basée sur le cloud, l'utilisation de l'intelligence artificielle (IA), de l'apprentissage automatique (ML) et de méthodes d'analyse avancée.

Grâce à une solution complète basée sur le cloud, les entreprises de distribution peuvent fournir à leurs clients les niveaux de service les plus élevés tout en réduisant les coûts, en minimisant l'impact des perturbations des tournées et en promouvant des relations positives avec leurs chauffeurs.



Comment Descartes peut vous aider

Planification stratégique des tournées en une seule étape

La **solution de planification stratégique des tournées** de Descartes utilise une approche en une seule étape pour la planification stratégique des tournées constitue un moyen rapide et puissant de réinitialiser les opérations de distribution. Les solutions de modélisation des tournées stratégiques sont utilisées par les entreprises de distribution depuis deux décennies, mais Descartes dispose d'une technologie d'optimisation de **nouvelle génération** qui accélère le processus et produit des résultats supérieurs à ceux des solutions traditionnelles de planification des ventes et des secteurs d'activité.

Les outils traditionnels nécessitent de nombreuses étapes pour obtenir une solution. Tout d'abord, il convient de délimiter les secteurs, puis d'assigner les fréquences de livraison, de sélectionner les jours de livraison et, enfin, de séquencer les tournées. À chaque étape, une analyse doit être effectuée pour déterminer si l'étape en question déroge aux conditions de l'étape précédente. Avec la planification stratégique des tournées de Descartes, les trois étapes se déroulent en une seule fois. Cette approche est beaucoup plus rapide et plus efficace, en particulier pour les organisations de distribution qui se veulent plus agiles pour réagir à l'évolution de la demande actuelle et s'orienter vers de nouveaux modèles commerciaux.

Une planification stratégique des tournées plus rapide et plus efficace permet à l'entreprise d'être réactive et de répondre à l'évolution des exigences des clients.



Planification stratégique des tournées

La planification hybride des tournées réunit les avantages des planifications de tournées statique et dynamique

Grâce à la solution de planification des tournées de Descartes, les entreprises de distribution peuvent exécuter des plans de tournées **hybrides**, dynamiques et statiques sur une seule et même plateforme. Descartes adopte une approche unique de l'optimisation qui permet d'avoir différents types de clients et de stratégies de service avec des attributs que le moteur d'optimisation utilise pour créer les meilleurs itinéraires.

Les plans de service élaborés dans le cadre de la planification stratégique des tournées sont intégrés dans la planification hybride des tournées afin de garantir que les stratégies de service sont systématiquement suivies au niveau opérationnel. Les capacités d'optimisation continue de la solution permettent d'étendre les heures limites de commande afin d'accepter davantage de commandes, de les planifier au fur et à mesure qu'elles sont enregistrées et de lancer des commandes d'ancrage pour les clients clés.

La solution de Descartes va au-delà de la création de tournées de livraison optimales. Elle permet de créer des plans de ressources pour les chauffeurs et les entrepôts, de coordonner la préparation des commandes, l'emballage, la préparation et le chargement, elle anticipe également pour minimiser l'impact des situations de surcapacité et de sous-capacité. La planification est automatisée, les planificateurs n'ont donc plus qu'à vérifier les résultats et à se concentrer sur les exceptions pour améliorer la performance opérationnelle globale.

La planification des tournées hybrides réunit au sein d'une même plateforme des plans dynamiques et statiques, avec une approche distincte de l'optimisation.



Les tournées hybrides de Descartes

Exécution proactive des tournées, facile à utiliser

La solution d'exécution des tournées **de Descartes** fournit aux entreprises de distribution les fonctionnalités complètes pour obtenir une organisation des livraisons parfaite. Grâce à une combinaison d'optimisation en temps réel et d'applications mobiles basées sur le GPS, Descartes fournit aux opérations de livraison une solution en boucle fermée qui gère de manière proactive les chauffeurs tout au long de leur parcours et libère les dispatcheurs et les responsables pour qu'ils se concentrent sur les exceptions et l'amélioration des processus.

La solution offre une visibilité complète sur les tournées en cours d'exécution, exploite le ML pour fournir des ETA plus précises et propose des suggestions de replanification des itinéraires pour aider les chauffeurs à maintenir leur cap et à minimiser l'impact des perturbations. **La communication bidirectionnelle** automatise les ajouts ou suppressions de livraisons et les changements de programme de dernière minute des clients. Si plusieurs ressources sont nécessaires pour une livraison, elles peuvent être automatiquement synchronisées pour arriver en même temps.

Toutes les informations capturées lors de l'exécution de la tournée sont disponibles dans **des tableaux de bord faciles à utiliser et en temps réel pour les chauffeurs, les dispatcheurs et les responsables**. Les responsables disposent d'applications mobiles conçues pour les aider à comprendre la progression des chauffeurs et à approuver des changements spécifiques liés au flux de travail.

La planification des tournées hybrides réunit au sein d'une même plateforme des plans dynamiques et statiques, avec une approche distincte de l'optimisation.



L'exécution des tournées
de Descartes

Engagement client tout au long du cycle de vie de la commande

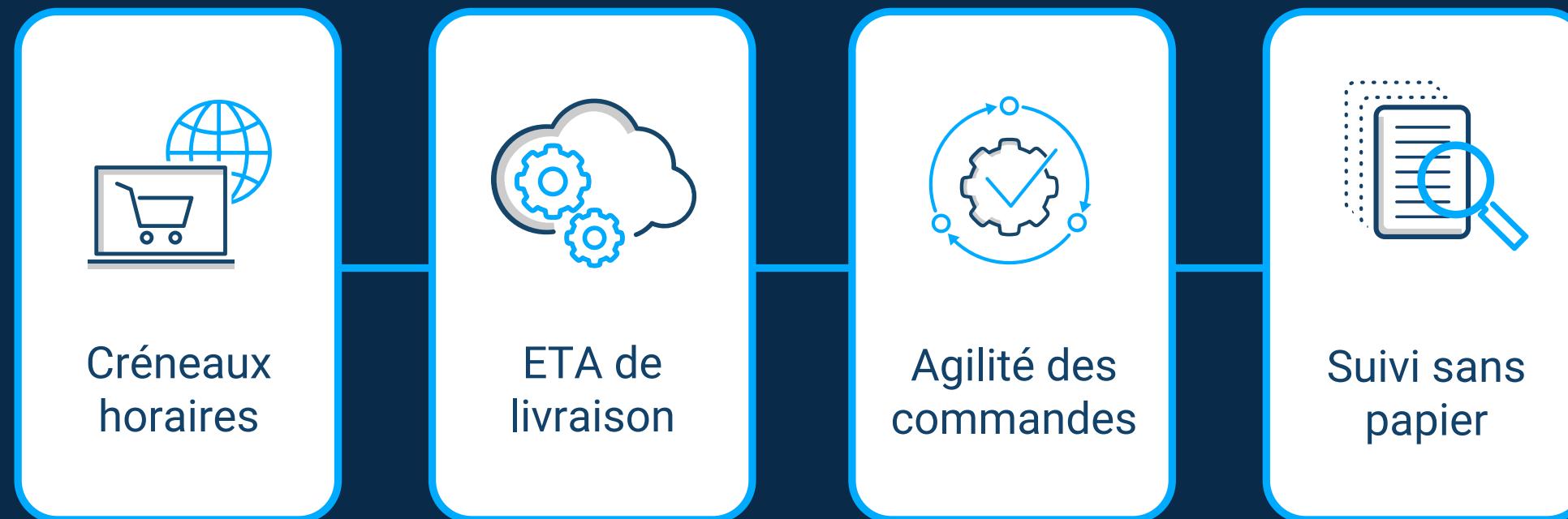
Descartes permet aux entreprises de distribution de numériser l'expérience de livraison de leurs clients, en les engageant dès leur commande jusqu'aux enquêtes post-livraison et à la planification des retours. Grâce à la **planification intelligente des rendez-vous de livraison de Descartes**, les entreprises de distribution peuvent permettre aux clients de prendre eux-mêmes leurs rendez-vous de livraison 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La planification intelligente permet également aux entreprises de livraison d'offrir de nouveaux services de livraison plus dynamiques et de gérer les options de livraison proposées afin de **minimiser les coûts de livraison**.

Une fois les livraisons programmées, des notifications informent les clients du statut de leur commande et les préparent à la recevoir. Cette approche permet

d'enregistrer les modifications de commandes avant que les livraisons ne soient tentées et de réduire le nombre de livraisons manquées en raison de l'indisponibilité des clients au moment de la livraison.

Au cours de la livraison, les informations relatives aux POD sont **saisies électroniquement** afin de confirmer le succès de la livraison ou de documenter les anomalies. Descartes utilise la localisation GPS et l'horodatage des informations pour minimiser les litiges et accélérer la facturation en réduisant le cycle commande-paiement. Une fois les livraisons effectuées, la solution Descartes permet aux entreprises de transmettre par voie électronique des enquêtes à leurs clients afin de recueillir des informations importantes sur leur expérience et, grâce à une planification intelligente, les clients peuvent programmer eux-mêmes le retour des marchandises inutilisées.

Engagement client



Améliorer la productivité des chauffeurs grâce à une solution unique

Les solutions **de planification des tournées mobiles et télématiques de Descartes** contribuent à améliorer la productivité des chauffeurs, à réduire leur stress et à renforcer leur sécurité. La solution de Descartes produit des tournées de livraison précises et réalisables qui minimisent la nécessité pour les chauffeurs de procéder à des ajustements ponctuels en cours de route afin de respecter les promesses de livraison. **La confiance accrue** dans sa tournée réduit le stress du chauffeur et rend sa journée plus prévisible. La communication bidirectionnelle automatise les mises à jour des tournées et permet aux dispatcheurs et aux responsables d'interagir avec le chauffeur lorsqu'il est en route.

La solution améliore également la productivité des nouveaux chauffeurs en leur fournissant des tournées optimisées et des instructions, tout en gérant les perturbations de manière proactive. Le suivi GPS en temps réel, associé à la télématique des véhicules, permet de **mesurer** les performances des chauffeurs et d'ajuster leurs comportements (réduction de la vitesse, freinages brusques et marche au ralenti excessive, par exemple).

Les tableaux de bord des performances aident les responsables à encadrer les chauffeurs afin qu'ils soient plus productifs et qu'ils conduisent leurs véhicules de manière plus sûre. La solution permet également d'identifier si les performances des véhicules commencent à diminuer, ce qui permet un entretien proactif qui réduit les coûts de maintenance et conserve les véhicules sur la route plus longtemps.

Aidez vos chauffeurs à être plus performants tout en augmentant leur satisfaction au travail et en garantissant leur sécurité sur la route.



Productivité des chauffeurs

Des solutions basées sur des technologies innovantes

Les solutions de planification des tournées, mobiles et télématiques de Descartes exploitent les technologies innovantes de diverses manières afin d'obtenir des résultats exceptionnels pour les entreprises de distribution.

L'IA est utilisée dans la configuration du système et intègre les connaissances des experts produits de Descartes pour fournir les paramètres d'optimisation qui répondent le mieux aux objectifs de planification d'une entreprise de distribution. **Le ML** est utilisé dans l'optimisation des performances pour déterminer avec plus de précision les temps d'arrêt, de service et de trajet, la localisation des clients, ainsi que pour fournir un nouveau séquençage des tournées en temps réel.

L'automatisation des processus robotiques (RPA) dans le domaine de la planification adopte les meilleures stratégies et techniques de planification, les normalise et les automatise. De cette manière, la RPA réduit le nombre de planificateurs nécessaires et les concentre sur la gestion des exceptions et l'amélioration des processus. Avec les robots RPA, la planification est transformée en un processus de vérification, chaque plan dans l'entreprise est cohérent et aussi optimal que si le meilleur planificateur l'avait élaboré.

La solution d'analyse avancée de Descartes a été conçue pour exploiter toutes les données générées et les transformer en **connaissances approfondies sur les opérations des clients et des livraisons**. La solution se charge de la préparation et de l'intégration des données avec une solution analytique de premier plan préconfigurée pour permettre aux entreprises de distribution d'exploiter rapidement les informations précieuses dont elles disposent afin d'améliorer les performances opérationnelles et d'évaluer le comportement des clients en matière de livraison.



Technologies IA, ML et RPA

Résumé

La performance des livraisons n'a jamais été aussi importante pour les entreprises de distribution. Les défis des marchés actuels de la distribution amènent à repenser les stratégies de distribution ainsi que le rôle et la valeur des capacités de distribution en termes de **chiffre d'affaires et de résultat**. La bonne nouvelle, c'est que de nouveaux modèles commerciaux émergent et que la pertinence des pratiques de distribution avancées est de plus en plus démontrée. De même, la technologie a progressé à un rythme rapide et est capable de transformer les performances de livraison des entreprises de distribution.

Descartes est au service des entreprises de distribution depuis longtemps et a fait ses preuves en investissant dans **des stratégies et des technologies de distribution de pointe** qui permettent à ses clients de se maintenir au premier

rang des performances de distribution. La solution complète de Descartes pour les entreprises de distribution permet de mettre en œuvre les stratégies et tactiques de nouvelle génération nécessaires pour prospérer sur les marchés actuels de la distribution, qui représentent un véritable défi. La solution aborde globalement les défis les plus pressants auxquels les entreprises de distribution sont confrontées, tout en leur permettant de débuter par les plus urgents et de progresser afin d'obtenir des résultats encore plus impressionnants.

Les experts en distribution de Descartes peuvent aider votre entreprise à comprendre comment des stratégies et tactiques de pointe, rendues possibles par leurs solutions de distribution innovantes, peuvent améliorer de manière significative les performances globales de votre entreprise.



Résumé

À propos de Descartes Systems Group

Descartes est le leader mondial de la fourniture de solutions logicielles à la demande axées sur l'amélioration de la productivité, de la sécurité et de la durabilité des entreprises à forte intensité logistique.

Les clients utilisent nos solutions modulaires de logiciel en tant que service pour :

- Acheminer, planifier, suivre et mesurer les ressources de livraison
- Accéder à des données commerciales internationales
- Déposer des documents douaniers et de sécurité pour les importations et les exportations
- Planifier, répartir et exécuter les expéditions
- Évaluer, vérifier et payer les factures de transport
- Effectuer de nombreux autres processus logistiques en participant à 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](#) et [X](#).



The Descartes Systems Group Inc.
120 Randall Drive, Waterloo, Ontario, N2V 1C6, Canada
Numéro local gratuit 800.419.8495 | International +001.519.746.8110
www.descartes.com | info@descartes.com

Descartes Systems UK Limited
3rd Floor, Bewley House, Marshfield Road, Chippenham,
Wiltshire, SN15 1JW
Tél : +44 (0)1249 477 099
<https://routinguk.descartes.com/>

Uniting the People & Technology
That Move the World

© The Descartes Systems Group Inc. Tous droits réservés.

À propos de Descartes
Systems Group