

III LES RÉSEAUX E-COMMERCE

Telemarket intègre les derniers outils pour planifier ses livraisons

Le cybermarchand substitue à son logiciel maison la solution Shortrec Distriplanner, qui utilise les technologies les plus récentes, afin de mieux maîtriser l'organisation des livraisons.

SA LOGISTIQUE EN CHIFFRES

- > 12 plages horaires de livraison (entre 7 heures et 22 heures)
 - > 1 entrepôt de préparation des commandes à Pantin (93), 1 plate-forme d'éclatement en Paca
 - > 95 camions
 - > 1 500 commandes par jour
 - > 15 commandes au maximum par camion
 - > 7h-8h et 18h-22h
- Les créneaux de livraison plébiscités par les cyberacheteurs

Source : Telemarket

Moins de temps sur la route, et plus de disponibilité pour les clients. Telemarket veut améliorer la planification et la logistique de ses tournées, en déployant le logiciel spécialisé Shortrec Distriplanner, fourni par Ortec, qui équipe également Carrefour et Système U. En ce mois de décembre, l'éditeur finalise la formation des collaborateurs du cybermarchand. Distriplanner se substituera en janvier au progiciel avec lequel Telemarket travaillait jusqu'à présent, mais qui ne pouvait faire l'interface avec les nouvelles applications de type GPS ou géolocalisation.

« Ce nouvel outil intègre les dernières technologies, qui vont permettre d'optimiser l'ensemble de nos process, depuis l'entrepôt jusqu'à la livraison », se réjouit Ariel Steinmann, directrice du marketing de l'enseigne. Une amélioration à double détente : si elle permet de mieux rentabiliser les tournées en réduisant les kilomètres parcourus, donc les coûts de transport, elle bénéficiera, en bout de chaîne, aux clients. « L'optimisation des tournées permettra de dégager des créneaux plus nombreux pour livrer à

domicile nos 1 500 clients quotidiens, tout en conservant nos objectifs de ponctualité », affirme ainsi Ariel Steinmann.

Ce logiciel fonctionne comme un super-mixeur et synchroniseur d'informations. « Il permet de créer rapidement des itinéraires et des plannings respectant les horaires souhaités par les clients et les contraintes de livraison », note Bernard van Oudenaarden, directeur général d'Ortec France.

Les données relatives au cyberacheteur (numéro d'étage, présence d'un ascenseur, créneau de livraison, etc.) sont intégrées, afin de calculer le temps de déchargement. Les informations sur le trafic routier, elles, sont constamment mises à jour. Un point crucial pour Telemarket, dont la clientèle est essentiellement urbaine (à Paris, Marseille et Nice). D'autant que, si les créneaux de livraison s'étendent de 7 heures à 22 heures, la majorité des demandes se concentrent sur les heures de pointe. « Il s'agit alors d'établir le parcours le plus rapide et de déterminer quelles sont les tournées les plus cohérentes pour nos 95 camions », indique Ariel Steinmann.

Une réactivité accrue

L'ensemble des données sont restituées aux livreurs via leur terminal mobile (PDA). D'autre part, la géolocalisation permet de situer en permanence les camions. « Ainsi, nous sommes dans la capacité, si un client nous demande une information, de le renseigner très précisément », poursuit la directrice du marketing. Inversement, le moindre retard dans la chaîne (déchargement plus long que prévu, par exemple) est immédiatement remonté à Telemarket, qui peut donc prendre les dispositions adéquates pour respecter son engagement de ponctualité. Les cyberacheteurs n'ont jamais été très patients. ■

FLORENT MAILLET



Dès janvier, les infos sur le trafic seront transmises aux livreurs qui pourront informer Telemarket, via leur PDA, en cas de retard.