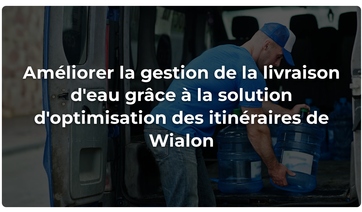


Améliorer la gestion de la livraison d'eau grâce à la solution d'optimisation des itinéraires de Wialon

Défi

Le client est une entreprise reconnue localement en Ukraine qui, entre autres, produit et livre de l'eau en bouteille. Les demandes de livraison étaient reçues par téléphone et traitées par les opérateurs, puis l'itinéraire de livraison des chauffeurs était planifié manuellement par le spécialiste logistique de l'entreprise.

Un tel système, sans aucune solution d'optimisation des itinéraires, s'est avéré inefficace en raison du nombre croissant de livraisons (**jusqu'à 200 par jour**) et du risque élevé d'erreur humaine. Les chauffeurs étaient constamment en retard, ne parvenant systématiquement pas à arriver à l'heure indiquée dans les demandes des clients. Cela entraînait de nombreux appels téléphoniques de clients mécontents demandant où était leur eau et combien de temps ils devaient encore attendre.

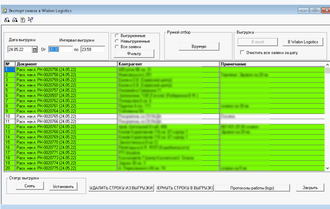
L'entreprise a contacté **GPS Pro**, un partenaire Wialon en Ukraine, pour tenter de trouver une solution à ce problème.

Solution

Notre partenaire a suggéré d'utiliser la solution de gestion des livraisons Wialon pour optimiser les processus de livraison d'eau et automatiser les tâches fastidieuses auparavant effectuées manuellement. La réaction initiale du personnel face à la solution était sceptique : comme souvent, les employés étaient réticents à changer la routine à laquelle ils étaient habitués.

Cependant, après avoir constaté l'efficacité de la planification automatisée des itinéraires de livraison, du suivi en temps réel des véhicules et des avantages potentiels des données statistiques collectées (par exemple, la performance des conducteurs), les employés se sont davantage intéressés au nouveau logiciel de gestion des livraisons d'eau. La direction a décidé de commencer à implémenter la solution.

Pour faciliter le processus, notre partenaire a décidé de conserver certains éléments de l'ancien flux de travail — notamment le système CRM utilisé par les opérateurs pour enregistrer les demandes. Au lieu de supprimer complètement l'ancien système, quelques améliorations mineures ont été apportées afin que les demandes puissent être enregistrées comme auparavant, puis simplement exportées vers Wialon pour bénéficier des fonctionnalités avancées d'optimisation des itinéraires de livraison et de suivi.



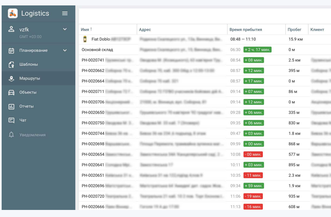
Exportation des demandes de livraison du CRM de l'entreprise vers Wialon

Côté matériel, la flotte de l'entreprise a été équipée de traceurs BI 820 TREK OBD. Après avoir constaté des résultats positifs du projet pilote et agrandi la flotte de livraison de 7 à 19 véhicules, l'entreprise est passée des appareils Bitrek aux Teltonika FMB125.

Comme étape finale pour résoudre le problème, les chauffeurs devaient installer l'application sur leurs smartphones et suivre les itinéraires les plus optimaux créés par Wialon au lieu de se fier à des documents papier et à leur mémoire.

Demandes de livraison et itinéraire de livraison optimisé affichés dans l'application mobile

Le scepticisme initial et la réticence du personnel ont disparu lorsqu'ils ont réalisé à quel point la gestion des livraisons d'eau était devenue moins chronophage et plus efficace grâce au logiciel d'optimisation des itinéraires de Wialon. Les chauffeurs se sont rapidement adaptés au nouveau format de travail et ont été impressionnés par les changements positifs en termes de délais de livraison.



Demandes complétées affichées dans Wialon : en vert celles livrées à temps ou en avance ; en rouge les livraisons en retard

Résultats

En exploitant les capacités de gestion des livraisons de Wialon, notre partenaire a aidé le client à résoudre son problème avec succès. Le temps de livraison a considérablement diminué grâce à une gestion efficace des conducteurs et à la planification des itinéraires, ce qui a conduit à des clients plus satisfaits recevant leurs commandes à temps. Parallèlement, le processus amélioré d'enregistrement des demandes a minimisé les risques d'erreur humaine, comme les erreurs dans l'adresse du client.

Après le projet pilote, le client a été ravi de continuer à utiliser Wialon et l'utilise encore à ce jour.

Temps de livraison moyen réduit de 3 heures

Après un an d'utilisation de la solution d'optimisation des itinéraires, la direction a signalé à notre partenaire que le temps de livraison global avait considérablement diminué.

Des clients plus satisfaits et moins de pression sur les opérateurs

Avec toutes les livraisons arrivant à temps, les clients étaient satisfaits de la qualité du service et les opérateurs ont cessé de recevoir des appels téléphoniques concernant les retards des chauffeurs.

Amélioration de l'efficacité opérationnelle

L'introduction de la solution d'optimisation des itinéraires Wialon a permis à l'entreprise du client de développer sa base de clients plus rapidement et de presque tripler sa flotte.

Profil de l'entreprise

Pays: Ukraine

Secteur: Transport fluvial et maritime

Solutions

- Wialon
- Gestion des flottes de livraison

Matériel

- Teltonika FMB125

Lire plus d'études de cas

Démarrer

Suivez nous