

Des colis livrés au bon client et suivis en temps réel



■ Par Ester Ruiz Dauder

Un entretien avec Jacky Voisine, Président de Timcod, et Arnaud Guédon, Directeur Projets, Organisation et Systèmes d'Information de Distrihome.

Pour améliorer la qualité du suivi des colis distribués et fournir à ses clients les moyens de connaître leur position, Distrihome a imaginé en collaboration avec Timcod une solution complète de traçabilité.

Depuis 1993, Distrihome, filiale du Groupe Yves Rocher, assure un service de distribution de colis à domicile pour les entreprises de vente à distance. Basé à Nantes, avec 15 agences et 160 collaborateurs, Distrihome s'appuie sur un réseau de plus de 1000 sous-traitants transporteurs.

« Il y a deux particularités au métier de Distrihome par rapport aux services de messagerie classique », explique Jacky Voisine, Président de Timcod. « La première particularité c'est que les livreurs de Distrihome livrent au domicile des particuliers (des ordinateurs, produits de vente à distance...), avec toutes les contraintes que cela suppose. La première d'entre elles étant, par exemple, une contrainte de paiement (gérer les

contre remboursements, il faut encaisser de l'argent). La deuxième, c'est que la plupart du temps, dans le cadre d'une livraison à domicile, on ne trouve pas les gens. Donc là, il a fallu mettre en place un logiciel très particulier, un système qui permet d'enregistrer qu'on a livré au voisin, qu'on a conservé les colis... Une autre particularité c'est que les distributeurs qui travaillent pour Distrihome sont des transporteurs sous-traitants, donc Distrihome n'a pas forcément un lien permanent avec eux. Ils sont plus de 1000 et il a fallu soigner une ergonomie pour que l'apprentissage de l'application se fasse en une heure, maximum deux heures. C'étaient des contraintes d'entrée », ajoute Jacky Voisine.

C'est pourquoi Distrihome cherchait une solution à la fois innovante et pratique qui répondait à ses besoins. Distrihome a confié à Timcod -société spécialiste de l'informatique mobile, des codes à barres et des ré-

seaux- le développement de cette solution et le déploiement des PDA utilisés dans le cadre d'une mission globale couvrant : la préparation des PDA Motorola MC70 et l'intégration de la carte 3G SFR, l'assistance téléphonique des utilisateurs, la maintenance avec mise en place de stocks avancés dans les 15 agences de Distrihome et la réparation des PDA, en collaboration avec Motorola.

Jacky Voisine continue : « Quelque chose manquait dans la livraison des colis de Distrihome. Le client chargeur qui confiait à Distrihome un colis avait un système de traçabilité dans ses entrepôts, mais on perdait la trace du colis lors qu'il quittait l'entrepôt pour être livré au domicile du client final par le distributeur. Maintenant, grâce à cette application sur les terminaux Motorola que Distrihome utilise, le client chargeur saura beaucoup mieux à quel niveau de la chaîne se trouve son colis et saura in-

Sur la photo, de gauche à droite, Arnaud Guédon et Jacky Voisine.

solutions & applications

former beaucoup plus précisément le client final de l'endroit exact où le colis se trouve ».

Arnaud Guédon, Directeur Projets, Organisation & Systèmes d'Information de Distrihome, précise : « Le principe de base de l'application est de pouvoir associer un événement à un colis, à une date et à une heure. Grâce à cette application nous n'avons plus besoin de papier et nous avons une finesse de traçabilité que nous n'avions pas avant. Par exemple, si un avis de passage était déposé dans la boîte aux lettres du destinataire, nous ne pouvions pas l'enregistrer. Il fallait

attendre le retour du livreur. Désormais nous pouvons tout enregistrer en temps réel et en termes de stock c'est beaucoup plus facile car toutes les signatures sont enregistrées numériquement ».

Pour faire face à toutes les contraintes du projet, Timcod a été considérablement aidé, comme l'explique Jacky Voisine : « Arnaud Guédon et son équipe avaient rédigé un cahier de charges très complet. Mais il a fallu derrière que nous utilisions toutes les ressources du système, tout notre savoir faire et notre métier, pour développer

cette application qui répond aux besoins de Distrihome.

Cette application a été mise en place sur le terminal Motorola MC70. Il a été retenu parce que c'est le terminal durci qui a posé le moins de problèmes au moment de l'exécution du programme, de la mise en place. De plus, il était un des premiers à supporter Windows Mobile 5.0 et c'est avec ce système d'exploitation qu'on gérait le mieux le modem GPRS, nécessaire pour la transmission en temps réel. Pour la distribution des terminaux Motorola, nous avons compté sur ScanSource, qui distribue les produits Motorola en Europe



Motorola MC70

Véritable fleuron de la nouvelle gamme d'assistants numériques d'entreprise (ou EDA, Enterprise Digital Assistant), le MC70 est un périphérique portable robuste qui rassemble un téléphone mobile, un PDA, un ordinateur, un navigateur GPS, un scanner et un imageur dans un seul et unique appareil conçu pour résister aux rigueurs de l'usage quotidien. En plus d'offrir différents modes de connexion au réseau sans fil, des communications voix et données ainsi qu'un système de capture des données avancé, le MC70 prend en charge presque toutes les applications, et ce, quel que soit l'environnement. Côté voix, il se distingue par des performances acoustiques et une qualité vocale remarquables. Il propose également pas moins de trois modes de communication différents (haut-parleur, casque et mains libres), plus une fonction « Push to Talk » (requérant une application WLAN ou un opérateur WWAN compatibles). Capable d'endurer des conditions de travail difficiles dans des environnements extrêmes, le MC70 (ainsi que ses antennes WLAN interne et WWAN externe) fonctionne dans une plage de températures particulièrement étendue et fournit des performances fiables, même après des chutes répétées ou une utilisation prolongée dans un environnement humide ou poussiéreux.

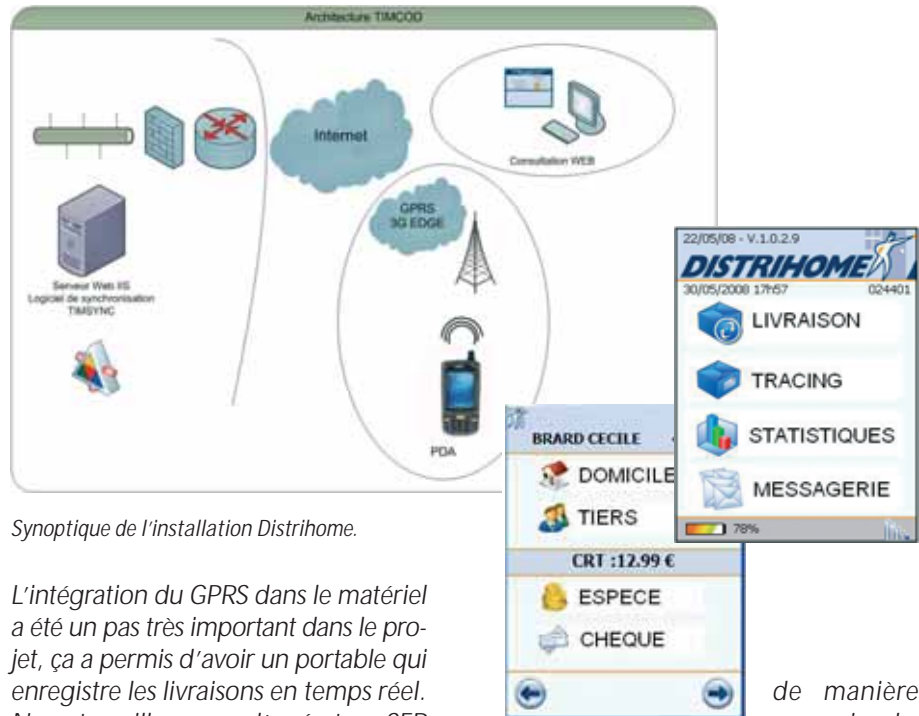
solutions & applications

et qui est le grossiste de Timcod. Le projet de développement du logiciel par une équipe Timcod -à plein temps - a pris presque trois mois de travail. Et le déploiement a été très bien organisé par Distrihome qui a mis en place plusieurs projets : pré pilote, pilote, un pilote renforcé... C'était un plan cohérent et le client n'a pas brûlé d'étapes. A chacune des phases nous nous sommes aperçus de petits défauts que nous avons résolus, nous avons fiabilisé notre logiciel et en ce moment nous avons déployé plus de 300 terminaux des 1100 machines à déployer. Donc nous sommes dans la phase de production réelle ».

Résultats très positifs

La collecte des informations sur le terrain par les distributeurs est effectuée sur les PDA durcis Motorola MC70. Ces informations sont régulièrement transmises vers le système informatique central de Distrihome via le réseau 3G de SFR et le serveur de synchronisation TIMSYNC. Le programme réalisé par Timcod couvre les fonctionnalités de livraison et de suivi du colis. En outre, il apporte au distributeur le confort de statistiques régulières et d'une messagerie ergonomique.

« C'est un projet qui date », affirme Arnaud Guédon, « il vient de la messagerie express en termes de standard.



Synoptique de l'installation Distrihome.

L'intégration du GPRS dans le matériel a été un pas très important dans le projet, ça a permis d'avoir un portable qui enregistre les livraisons en temps réel. Nous travaillons avec l'opérateur SFR sur la partie télécommunications. C'est très important en termes d'amélioration de la production. Comme cela nous avons la remontée de l'information en temps réel de toutes les livraisons. Sur la partie applications, nous avons défini avec Timcod une application métier qui était développée très spécifiquement pour notre besoin.

C'est un module avec une navigation ergonomique notamment avec les doigts, plutôt qu'avec le stylet, pour que nos distributeurs et livreurs sur le terrain puissent utiliser les terminaux

de manière assez simple.

Avec la première phase de déploiement qui a eu lieu, nous nous sommes aperçus que le produit correspondait bien aux besoins du terrain. Et c'est quelque chose de très positif, les distributeurs aujourd'hui sont très contents de la valeur ajoutée. Principalement en ce qui concerne le gain de temps de gestion administrative. Ils gagnent une heure et demi voire deux heures tous les soirs. Avant ils travaillaient avec beaucoup de papier, ils rentraient de leur tournée et ils devaient faire un bilan de toutes les informations recueillies, alors que maintenant quand ils rentrent le soir, ils ont vraiment fini leur journée ».

« Ce projet apporte une vraie valeur ajoutée aux services de Distrihome. Il s'agit d'un projet de longue haleine, une application métier très importante et peu facile à développer, mais désormais nous sommes en phase de déploiement et nous sommes très heureux et satisfaits des résultats. Nous constatons beaucoup de bénéfices depuis le lancement. Et grâce à tous nos partenaires je peux dire que ce projet est une vraie réussite aujourd'hui », conclut Arnaud Guédon. □

Cas d'application TimCod

Client :	DISTRIBHOME
Fournisseur de la solution :	TIMCOD
Partenaire télécommunications :	SFR
Produit :	MOTOROLA MC70
Distributeur :	SCANSOURCE
Lieu de mise en œuvre :	1100 TERMINAUX DANS TOUTE LA FRANCE (SOUS-TRAITANTS TRANSPORTEURS)
Application :	AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DU SUIVI DES COLIS
Investissement global :	1.200.000 EUROS