

Témoignages Clients

LES NOUVEAUX COURSIERS Service de courses et livraison

Métier(s) ciblé(s) : Coursiers

Partenaire SFR :



Pour augmenter leur efficacité et leur sécurité, chaque coursier est équipé d'un PDA. Cette solution permet également une traçabilité en temps réel des plis et des colis transportés.

Traçabilité en temps réel : les Nouveaux Coursiers entrent dans la course

Depuis un an, les coursiers en situation de mobilité des Nouveaux Coursiers sont équipés de PDA qui assurent leur liaison en temps réel avec le centre de gestion des appels. Cette solution mise en place par SFR et Weelog a un impact positif sur l'ensemble de la chaîne du transport, tant au plan de la productivité que de la sécurité.

Coursier : un métier dont on ne peut sous-estimer les enjeux. Le bon acheminement d'un document a une importance stratégique pour une entreprise.

«Les Nouveaux Coursiers exercent un métier de support de communication aux entreprises. Nos clients nous demandent de transporter le plus rapidement possible, des documents, des colis, afin de satisfaire eux même leurs clients. » Eric Darras, Président du Conseil d'Administration des Nouveaux Coursiers a parfaitement compris ces enjeux, lui qui connaît très bien les réalités du terrain pour avoir exercé le métier pendant 3 ans. C'est en 1981 que cet ancien publicitaire se lance dans la course : « J'ai attendu un coursier jusqu'à 22 heures et mon colis n'est jamais arrivé. Le lendemain, je créais ma propre société de course avec comme premier client la société de publicité qui m'employait ! » confie-t-il avec un air amusé.

Un virage en épingle pour cet entrepreneur qui gère aujourd'hui une flotte de 128 véhicules, deux roues et quatre roues qui sillonnent les pavés de la capitale, qu'il pleuve, vente ou neige. 140 personnes qui acheminent en moyenne 680 000 colis par an. Ce volume important impose un système de gestion performant, tant au plan logistique qu'au plan humain. Les contraintes quotidiennes : les conditions météo, le trafic et l'urgence. La stratégie d'Eric Darras s'est portée sur un choix technologique. « Il nous fallait un outil puissant pour assurer la traçabilité en temps réel des plis et des colis transportés. La qualité de la synchronisation avec le centre de gestion des appels est un facteur clé dans le bon déroulement de notre mission » déclare-t-il.

Désormais, l'ensemble du personnel roulant est équipé d'un PDA SFR 3G+ qui sert de relais de transmission entre l'exploitant et le coursier. « La solution développée par Weelog et SFR nous permet d'automatiser un nombre d'étapes récurrentes dans le process d'une course, tels que le nom du client, ses coordonnées, les codes de portes etc ». Ces précieuses informations sont enregistrées par le centre d'appel et directement transférées sur le PDA. « 40 saisies sur papier pour un coursier, c'est beaucoup de minutes perdues. Et ces

minutes désormais on les gagne sur le terrain au bénéfice des clients », ajoute Hervé Durand, Responsable exploitation chez les Nouveaux Coursiers.

Souvent appelés dans l'urgence, les Nouveaux Coursiers doivent être réactifs, en toutes circonstances. « Nous assurons à nos clients une intervention en moins de deux heures, sur toute la région parisienne. Le process mis en place par Weelog et SFR permet de suivre l'état d'une course en temps réel et de justifier un récépissé électronique qui peut être adressé au client en moins de deux minutes », explique Hervé Durand. « Dans cette quête du graal de la mobilité, le plus gros du travail a consisté à affiner au maximum le temps de synchronisation des PDA avec le centre d'appel. Tout l'enjeu était d'assurer la qualité des données lors de la synchronisation », confirme Didier Bouniol, de Weelog, éditeur de la solution WeeWare 120.

Moins de papier, plus de réactivité, la solution déployée répond à un cahier des charges qui a été pensé pour faciliter le travail des coursiers. « Vous imaginez le stress de devoir noter des courses, par téléphone, sur un scooter, sous la pluie ; vous imaginez les dangers que cela représentait dans la circulation ; nous avons aujourd'hui des procédures qui nous permettent

d'envoyer la course aux coursiers en toute sécurité. Nous en retirons des bénéfices immédiats en matière de sécurité mais aussi en terme de relation humaine avec les coursiers », assure Eric Darras. Qui ajoute : « les gains apportés par la solution ont eu un impact immédiat : 40% de transports en plus, une augmentation sensible du nombre de coursiers gérés par un exploitant, et un gain de temps pour le coursier. » L'ensemble de la chaîne du transport est finalement gagnante. « Aujourd'hui nous réalisons un chiffre d'affaires de 7 millions d'euros. Grâce à la solution développée par SFR et Weelog, nous pouvons atteindre les 12 millions d'euros avec les mêmes moyens humains », assure Eric Darras.

Le cahier des charges a mis l'accent sur l'ergonomie et la convivialité de l'outil pour faciliter la vie aux coursiers. « Il était important que les partenaires assurent une gestion globale du projet et un accompagnement dans le temps.

Leur implication a été remarquable. Nous disposons aujourd'hui d'une application métier fonctionnelle, simple d'utilisation et de prise en main », souligne Eric Darras. « Dans ce cas précis, seule une ergonomie fluide pouvait être garante d'une information pertinente. Pour rester proche des usages des coursiers, il a fallu simplifier au maximum la navigation, autrement dit concevoir une interface qui permette de recueillir les bonnes informations sur un seul et même écran. Nous avons donc supprimé les boutons et optimisé les menus déroulants », explique Didier Bouniol.

Le succès rencontré ne pouvait que stimuler l'esprit d'entreprise d'Eric Darras qui envisage d'utiliser les ressources de l'application dans le déploiement de nouvelles agences en province.

« La mise en place de ce projet a été une aventure, conclut-il. Et cette aventure nous a conduit du rêve à la réalité ».

Le succès rencontré ne pouvait que stimuler l'esprit d'entreprise d'Eric Darras qui envisage d'utiliser les ressources de l'application dans le déploiement de nouvelles agences en province.

« La mise en place de ce projet a été une aventure, conclut-il. Et cette aventure nous a conduit du rêve à la réalité ».

Plus d'informations :

Weelog

Didier BOUNIOL

0148589215

didier.bouniol@weelog.com