

Témoignages Clients

SERNAM Société de transport de colis et de bagages

Métier(s) ciblé(s) : Chauffeurs/Livreurs

Partenaire SFR :  **PRYLOS**
"Make your phone really smart"

Une application sur des Smartphones permettant un suivi instantané des livraisons de chaque colis par un système de scan. Sernam comme ses clients sont maintenant informés en temps réel.

Traçabilité et gestion des livraisons

Sernam optimise la traçabilité de ses livraisons avec une solution embarquée sur des smartphones. L'opérateur européen de transport multimodal améliore la qualité de son service de livraison de colis en équipant ses 1 300 conducteurs d'un système de tracking en temps réel embarqué sur des smartphones grand public.

Créé en 1970, Sernam, a été privatisé en 2005. Acteur clé du transport et de la logistique en France, cet opérateur associe la vitesse du rail à la souplesse de la route pour assurer un service de livraison express longue distance dans tout l'Hexagone, mais également dans 23 pays de l'union européenne. L'entreprise, qui livre plus de 18 millions de colis par an, affiche un chiffre d'affaires 2007 de 369 millions d'euros.

Pour garantir le meilleur service possible à ses clients, Sernam souhaitait automatiser et fiabiliser la traçabilité de ses expéditions tout au long de la chaîne de transport. Elle cherchait également à trouver une solution lui permettant d'informer en temps réel ses clients et ses conseillers clientèles du statut exact des colis : en livraison, livré, destinataire absent, etc. « Nous voulions identifier précisément les informations de réception des marchandises chez les destinataires et les rendre disponibles le plus rapidement

possible sans devoir attendre pour cela les appels des conducteurs en milieu de journée pour les livraisons express ou le soir, en fin de tournée, pour les livraisons standard. Nous avons choisi pour cela une solution de tracking innovante capable de fonctionner sur une plateforme de communication BlackBerry », explique Vincent Banchet, directeur des systèmes d'information de Sernam.

Une application métier sur un terminal grand public

Composée d'un smartphone BlackBerry et d'un lecteur de code à barres Baracoda, la solution retenue par Sernam équipe aujourd'hui ses 1 300 conducteurs. Elle s'appuie sur l'application de tracking, Y-Trace développée par Prylos, un partenaire SFR spécialiste des applications métier sur téléphone portable et Blackberry. « Une application métier assurant la communication en temps réel avec le lecteur Baracoda Roadrunner est chargée sur le smartphone BlackBerry. Lors de chaque livraison, le conducteur scanne le code à barres inscrit sur le bordereau nécessaire à l'identification des colis et des actions à réaliser. Il renseigne, ensuite, par scan via le lecteur Baracoda, l'état de l'expédition (livrée, destinataire absent, rendez-vous pour une nouvelle présentation...). Il peut également, si

nécessaire, scanner chaque colis livré avec sa situation de livraison », détaille Vincent Banchet. Un signal sonore confirme ensuite l'acquittement des informations scannées. Après chaque livraison, le smartphone transmet automatiquement ces données par GPRS au système d'information de Sernam en utilisant la solution BlackBerry Enterprise Server. « En moins de 15 min, le service client est informé des livraisons réalisées et peut indiquer à ses clients, à tout moment, le statut de leurs colis », se félicite Vincent Banchet.

Contrairement à de nombreuses solutions de tracking basées sur des PDA durcis, l'application choisie par Sernam utilise un terminal grand public, que les conducteurs se sont très vite appropriés. « Nous voulions un outil compact, léger, facile à prendre en main et aussi simple d'utilisation qu'un téléphone mobile. En optant pour des smartphones, nous avons trouvé une plateforme ergonomique mais également évolutive.

Une productivité accrue

Pour Sernam, les bénéfices du nouveau système de tracking, développé spécifiquement par Prylos, ont été immédiats. « Grâce à Y-Trace, nous disposons d'informations parfaitement fiables et en quasi temps réel sur l'état

de nos livraisons. Cela nous permet véritablement d'optimiser notre exploitation et d'augmenter notre productivité », confie Vincent Banchet. En plus de réduire les démarches administratives des conducteurs lors de la période critique de fin de tournée, la solution guide, en effet, les conducteurs tout au long de leurs livraisons et permet d'éviter les erreurs ou les oublis. « **Quand le conducteur doit faire une livraison particulière comme une expédition ayant un port dû par exemple, le système le lui rappelle par un bip sonore et un message s'affiche sur son smartphone** », note Vincent Banchet. La rapide mise à disposition des données assure également une visibilité en temps réel des expéditions, évitant ainsi les fréquents appels aux conducteurs ou les différentes communications entre services et agences.

La souplesse technologique de l'application est également très

appréciée par Sernam. « Les smartphones intègrent rapidement les nouvelles technologies. J'imagine déjà notre système de tracking équipé de GPS et capable de gérer des informations provenant de différents capteurs externes au smartphone, comme par exemple des capteurs de température », souligne Vincent Banchet. L'entreprise prévoit d'ailleurs de faire de cette solution la pierre angulaire de ses procédés de suivi des expéditions. A peine, toutes les agences équipées de cette nouvelle solution que Sernam se penche déjà sur une nouvelle application de gestion des enlèvements de colis chez les fournisseurs, basée elle aussi sur des smartphones. Selon Vincent Banchet « **ces terminaux seront ainsi au coeur de nombreuses applications mobiles que Sernam prévoit de déployer dans l'avenir** ».

Plus d'informations :

Prylos
Michèle MERCIER
01 47 03 61 80
mmercier@prylos.com