

Gestion de rendez-vous aux quais

Étude de cas

À C3 Solutions, nous apprenons beaucoup de nos clients, car leurs exigences nous poussent souvent à trouver des idées novatrices qui rendent notre logiciel encore mieux adapté au monde réel. Nous sommes conscients que nos solutions logicielles ne sont pas la seule réponse aux besoins des entreprises qui souhaitent devenir des expéditeurs de choix, mais la présente étude de cas est un bon exemple **d'une petite modification de configuration à notre logiciel qui a complètement changé la donne.**

Devenir un expéditeur de choix

Un logiciel de gestion de rendez-vous pour simplifier le processus d'expédition

Une entreprise d'entreposage et de transport possédant des entrepôts sur la côte est et la côte ouest des États-Unis a initialement utilisé C3 Reservations pour gérer la collecte des commandes de ses clients. En résumé, l'entreprise reçoit les cargaisons de conteneurs en provenance des ports, puis les divise à ses entrepôts, avant de préparer une combinaison de chargements partiels et complets à livrer par camion à ses clients partout au pays.

Un système de gestion d'entrepôts et un logiciel interne de service à la clientèle aident l'équipe de planification logistique à déterminer quels chargements préparer chaque jour.

L'enjeu

Les problèmes rencontrés par l'entreprise correspondaient à ce que nous voyons souvent sur le marché. Sans un véritable plan de capacité pour chaque entrepôt ni façons de rendre les transporteurs responsables de leurs horaires, la collecte par les transporteurs était chaotique et causait, entre autres, des temps d'attente pour les chauffeurs.

Pour aggraver la situation, tous les transporteurs étaient payés ou gérés par les clients, alors le mauvais service aux quais d'expédition était chose connue des clients, qui en avaient aussi avisé la haute direction.

Le résultat

Devant un volume de plus de 3 000 expéditions par mois, l'intégration des données des systèmes du client vers C3 Reservations était justifiée. Son excellente équipe de projet comprenait des experts en opérations et en informatique, qui ont su déployer le système de gestion de rendez-vous dans les **19 centres de distribution en quelques mois seulement**. Comme prévu, **les temps d'attente des chauffeurs étaient maintenant chose du passé**, tout comme les plaintes des clients.

Tout au long du projet, l'équipe a travaillé avec les analystes d'affaires de C3 pour étudier des façons de simplifier le processus d'expédition. Il faut comprendre que l'implantation d'un nouveau logiciel doit aider à réduire les efforts nécessaires, et non augmenter le nombre de « clics » que les utilisateurs doivent effectuer. Est-ce que cette solution logicielle allait simplement alourdir la tâche du service à la clientèle et des responsables de l'expédition, ou allait-elle réellement améliorer les activités au quotidien?

D'abord, tous les numéros de commandes (et les connaissements) sont intégrés à C3 Reservations

pour faciliter la gestion des rendez-vous. Le service à la clientèle planifie les chargements, puis le courtier en transport ou le transporteur du client s'affiche dans les détails du rendez-vous. Ensuite, le courtier ou le transporteur reçoit un courriel automatisé et peut consulter l'état du rendez-vous sur le portail, à partir duquel il peut également faire une demande de changement d'horaire.

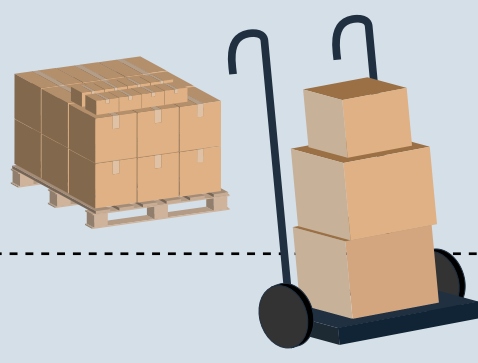
La première bataille était donc gagnée : nous avons éliminé les échanges de courriels incessants qui étaient auparavant la norme.

Voici comment l'équipe a réussi à optimiser le processus d'expédition :



1 C3 Reservations déclenche maintenant une confirmation automatique des commandes à préparer de la journée, directement sur l'imprimante du service des expéditions. Nous avons personnalisé le message afin d'y inclure un résumé des connaissements, des numéros de commandes, des numéros de lignes et tous les renseignements nécessaires, en plus d'un code QR.

2 Une fois que le personnel d'entrepôt a terminé de prélever les articles et de rassembler les commandes, il apporte les documents de prélèvement au responsable des expéditions, qui l'associe au document imprimé par C3. La page de résumé est ensuite mise sur la pile de documents de prélèvement, puis insérée dans une pochette de plastique.



3 Le responsable des expéditions sait alors que ce chargement a été préparé, puis il modifie le statut du rendez-vous pour indiquer que le chargement est prêt à être ramassé. Il n'a qu'à balayer le code et à confirmer le tout.

4 Les représentants du service à la clientèle qui accueillent les chauffeurs savent que le chargement est prêt et peuvent facilement les diriger vers les bonnes portes.



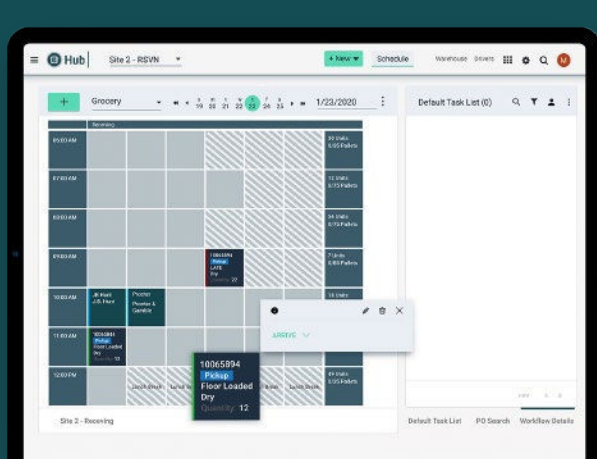
5 Une fois le camion arrivé à la porte, le responsable prend la pochette transparente et balaye le code au moyen de son téléphone, ce qui lui donne accès à tous les renseignements sur le rendez-vous. Il peut ainsi facilement confirmer que le camion est prêt pour le chargement et le départ.

Même si C3 connaissait ce processus de configuration, elle fut vraiment impressionnée de le voir en action. Le processus et la configuration étaient si simples et ordonnés. C'était la première fois que C3 visitait un client avec un processus aussi optimisé. Lorsque l'équipe de C3 a mentionné à l'administrateur des expéditions qu'elle n'avait jamais vu un bureau aussi propre et organisé, il a hoché de la tête, avant de répondre, d'un ton satisfait :

« Ce n'était pas comme ça avant l'arrivée de C3. »

Conclusion

Pour ceux qui croient que la gestion de rendez-vous se résume uniquement à prévoir un créneau, puis à calculer l'heure d'arrivée et de départ des chauffeurs, essayez de ne pas simplement vous arrêter au terme « rendez-vous ».



Devenir un expéditeur de choix!

Commencez dès maintenant!