

Une journée dans la vie de...

Services Postaux, Colis Express et Messagerie



Le chauffeur livreur

À son arrivée, les colis à livrer sont affectés au chauffeur mais non triés. À l'aide du lecteur de codes-barres de son terminal, le chauffeur scanne tous les colis, générant un bulletin de livraison calculé en fonction des codes postaux ou des zones à livrer.

Le bulletin de livraison est ensuite optimisé à partir du terminal mobile pour obtenir le meilleur itinéraire possible dans CoPilot Professional, en tenant compte de contraintes comme les créneaux horaires convenus avec les clients, les temps d'attente et les pauses du chauffeur.

Nos Solutions

- ➔ CoPilot® Professional
- ➔ CoPilot® Advanced Route Optimization
- ➔ ALK® Maps

Vos Bénéfices

- ➔ Plus de 90% de livraisons réussies dès le premier passage
- ➔ Des créneaux de livraison clients d'une heure ou moins
- ➔ Réduction du temps de formation vos chauffeurs débutants

Différences entre des chauffeurs-livreurs débutants et aguerris

Un chauffeur débutant ou externe ne connaissant pas bien l'itinéraire, aura tendance à soumettre au serveur du back-office la liste optimisée des arrêts sans la modifier.

Les chauffeurs chevronnés eux, vont associer leur connaissance de la zone de livraison au module d'optimisation de CoPilot, permettant de créer rapidement un ordre de livraison optimal. Ce processus prend seulement quelques minutes, ce qui est nettement plus rapide que d'avoir à classer manuellement les colis.

Avec CoPilot Advanced Route Optimization, les chauffeurs expérimentés bénéficient d'un autre avantage: déterminer s'il sera possible de respecter toutes les livraisons, tout en prenant en compte les contraintes horaires. Au besoin, ils peuvent modifier l'ordre de livraison ou demander l'attribution de la mission à un autre chauffeur afin que le contrat de service (SLA) convenu soit respecté.

Fort de son expérience acquise lors de livraisons précédentes, le conducteur aguerrri peut également identifier tout temps mort au cours de la journée pendant lequel il est susceptible d'effectuer des livraisons supplémentaires.



L'itinéraire est alors finalisé. CoPilot Professional calcule l'heure d'arrivée estimée (ETA) pour chaque arrêt. L'itinéraire est ensuite transmis au serveur du back-office et une estimation de l'heure de livraison est communiquée au client, avec la possibilité de modifier cette heure si celle-ci ne lui convient pas.

Avant de quitter le dépôt, le responsable opérationnel peut consulter en ligne le programme de tous les chauffeurs grâce à la visualisation d'itinéraires dans ALK Maps.

Sur la route

Après le chargement du véhicule, il suffit au chauffeur de lancer l'application métier pour obtenir l'itinéraire de sa première livraison. L'itinéraire optimisé est chargé directement dans CoPilot Professional sur son terminal.

Les applications en back-office peuvent contrôler la progression du chauffeur en temps réel tout au long de sa tournée. Lorsque le chauffeur est proche de son point de livraison, une nouvelle notification peut être envoyée au client, ce qui accélère la transaction et s'avère particulièrement utile pour la livraison de biens de grande valeur ou des documents prioritaires. À raison de plus de 30 secondes gagnées par livraison, le gain de temps cumulé peut se traduire par plusieurs missions supplémentaires par chauffeur et par jour.



Au moment de la livraison, la latitude et la longitude du point de saisie de la signature peuvent être envoyées aux serveurs du back-office afin de vérifier où se trouve le chauffeur, et enregistrées en vue de livraisons futures. Cette fonction de géocodage est utile dans les cas où l'adresse de livraison se trouve à une distance éloignée du point de livraison. Par exemple, si la baie de chargement est située à l'arrière des locaux commerciaux et non à l'avant.

CoPilot peut également envoyer les coordonnées GPS à l'application mobile, ce qui permet de s'assurer que le livreur s'est bien présenté à l'adresse indiquée et ainsi réduire les avis de passage abusifs. Le terminal permet également de prendre une photo géocodée de la porte d'entrée pour prouver que le livreur s'est effectivement présenté au bon endroit lorsqu'il déclare que le client n'était pas chez lui. Cette photo peut être enregistrée sur les serveurs du back office et consultée en cas de litiges.

Lorsque le chauffeur reprend sa route vers le lieu de livraison suivant, il est possible en back-office de comparer l'heure d'arrivée estimée par CoPilot Professional à celle qui avait été indiquée au client. Si le trafic ou d'autres facteurs risquent d'avoir une incidence négative sur l'heure d'arrivée, le client peut alors en être informé et une nouvelle heure peut lui être communiquée en temps réel.

Une fois sa tournée effectuée, le chauffeur retourne au dépôt, et revoit son responsable opérationnel pour un bilan des événements de la journée.



Le responsable opérationnel du back-office

En combinant ALK Maps et CoPilot Advanced Route Optimization, le responsable opérationnel en back-office dispose d'un ensemble d'outils efficaces pour faciliter les tâches quotidiennes telles que la prise de décision quant aux livraisons, les rapports et la planification stratégique.

ALK Maps permet de surveiller l'activité sur le terrain via un serveur cartographique avec un écran simple affichant des marqueurs verts ou rouges pour indiquer la progression du chauffeur comparée aux heures d'arrivée estimées de son itinéraire. Le responsable opérationnel peut aussi déterminer si les chauffeurs sont en mesure d'assurer des prises en charge imprévues sans incidence négative sur leur itinéraire de livraison.

En accédant aux données générées par ALK Maps et CoPilot Professional, le responsable opérationnel peut analyser les activités par rapport à des indicateurs clés de performance, notamment les écarts entre les itinéraires planifiés et réels, le kilométrage, les estimations d'heure d'arrivée par arrêt, les avis de passage et les écarts d'itinéraires ou sorties de zones autorisées menant à un kilométrage superflu.

L'historique de ces informations offre une analyse individualisée des performances des chauffeurs et mesure l'efficacité du calcul d'itinéraires en fonction d'indicateurs tels que l'heure, le jour ou la saison. L'utilisation combinée de ALK Maps et CoPilot Advanced Route Optimization, tant au dépôt qu'au niveau régional et national, peut contribuer de manière dynamique à l'excellence opérationnelle et à la planification stratégique de l'entreprise.

Pour en savoir plus sur CoPilot® Advanced Route Optimization ou ALK® Maps, veuillez contacter alkfrance@alk.com ou consulter copilotpro.com/fr