

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	C CHEZ VOUS (Groupe CASINO)
Secteur d'activité	Société de livraison du dernier kilomètre
Chiffre d'affaires annuel	20 millions d'€ de CA en 2012
Effectif	135 employés CDI
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	GEOCONCEPT
Nom du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2011	
1. Problématique	<p>Pour soutenir l'importante croissance de C Chez Vous, il est devenu capital d'envisager :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création d'un flux mutualisé et automatisé pour la prise de rendez-vous et la livraison à domicile (avec BL électroniques) - L'optimisation en temps réel et en continu de la planification des RDV, en fonction des flux
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>Opti-Time Global GeoScheduling 7.5, solution logicielle d'optimisation de plannings en temps réel des ressources mobiles, intégrée au sein du SI du groupe Casino. Solution également couplée à un optimiseur de nuit (BatchOptimizer) pour l'optimisation à froid et à des PDA pour la remontée d'informations terrain.</p>
3. Objectif	<p>Accélérer les flux pour améliorer la productivité des équipes et optimiser l'expérience client (facilité de prise de RDV, suivi de livraison, délais de livraison raccourcis)</p>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Après chaque commande passée sur le site Internet de CDISCOUNT, le client reçoit un e-mail de confirmation de commande avec une proposition de RDV générée par la solution (début 2012, l'outil réalisait une seule intégration de toutes les commandes par jour). Tant que le client n'a pas répondu, le RDV est maintenu dans les plannings de livraison, qui permettent de visualiser simultanément les RDV confirmés et les non-confirmés. Fin 2012, le site web www.cchezvous.fr est mis en place pour permettre au client de suivre son colis. Il entre son numéro de commande dans l'espace réservé et une connexion s'établit avec Opti-Time pour donner l'état de livraison. Début 2013, la géolocalisation des véhicules de livraison est ajoutée au dispositif pour permettre une traçabilité totale des produits. En juin 2013, un nouvel Optimiseur est mis en place (Batchoptimizer) pour permettre une optimisation à froid (la nuit) en plus de l'optimisation à chaud (de jour). Plusieurs flux par jour peuvent désormais être intégrés au sein de la solution pour une mise à jour la plus fine possible des plannings de livraison. Sur le terrain, les livreurs remontent également les infos de livraison via leur PDA, connecté à Opti-Time en temps réel.</p>

5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	La solution s'applique à la livraison à domicile des produits CDISCOUNT de plus de 30 kgs en France, depuis la centrale logistique de Saint Etienne, les 33 agences régionales et les 9 satellites. Cela représente un volume de 400 000 produits livrés en 2012.
6. Date de mise en œuvre	L'intégration de la solution Opti-Time 7.5 au SI du groupe CASINO a été initiée début 2012. Le dispositif est pleinement opérationnel depuis juin 2013.
7. Durée de la mise en place	La mise en œuvre du projet a duré 1 an et demi (entre début 2012 et juin 2013) avec une montée en puissance de l'outil au fil de l'eau (intégration de nouvelles fonctionnalités étape par étape)
8. Nombre d'utilisateurs concernés	30 personnes au sein de C Chez Vous utilisent l'outil au quotidien (call center + pôle support). Le dispositif concerne 280 livreurs environ (CDI, interim, sous-traitance).
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Avant la montée en puissance totale de la solution, la fiabilité des tournées pouvait être remise en cause. Grâce aux discussions avec GEOCONCEPT et aux mises à jours de paramétrages (prise en compte de toutes les contraintes), les livreurs font 100% confiance aux tournées générées par l'outil qui sont désormais toujours cohérentes.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Meilleur taux de remplissage (ajout d'un produit supplémentaire par tournée), optimisation à froid la nuit : effectuée sur un horizon plus grand tout en diminuant le temps réservé à ce service, prises de rendez-vous effectuées sur un planning pré-optimisé, amélioration des conditions de travail des livreurs (tournées réelles en adéquation avec les plannings, moins de temps perdu sur les routes, respect du temps de trajet, moins de km entre chaque livraison), satisfaction client (gain de 2 jours sur le délai global de livraison et application de suivi de commande pour plus de transparence).
11. R.O.I. estimé	ROI estimé à 29%, en 9 mois.
12. Perspectives d'évolution	Prochaine étape en 2014 : intégration d'un WMS dans les plateformes régionales afin de gérer les stocks locaux de façon plus industrialisé. Ce logiciel sera couplé avec l'outil d'optimisation.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Grâce à sa flexibilité et à son évolutivité, la solution est entièrement personnalisée en fonction des contraintes de C Chez Vous. L'outil est autonome et la prise de RDV automatisée : les RDV peuvent être positionnés dans le planning sans l'intervention du call center. Tout peut se faire par e-mail ou via le choix d'un créneau de livraison par le client lui-même sur le site de CCV.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Une meilleure gestion des plannings pour un investissement réduit (meilleure productivité) a permis de maintenir le call center à Saint d'Etienne et d'éviter une délocalisation au Maroc.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Réduction du nombre de kilomètres de 10 à 15%, pour un moindre impact environnemental (équivalent à un gain d'émission de CO2 de 267 tonnes).