

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	iDTGV.COM
Secteur d'activité	Transport Ferroviaire de personnes
Chiffre d'affaires annuel	221,9 millions d'euros
Effectif	83
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)	ACTEOS
Nom du représentant (signataire du document)	
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2011	
1. Problématique	<p>La restauration coûte plusieurs millions d'euros à iDTGV et ne satisfait pas les clients (taux de satisfaction de 41%). Le manque de disponibilité des produits à bord (taux de rupture de 24%) génère entre autre cette insatisfaction. Cette pénurie s'explique par la rigidité du modèle d'approvisionnement : des emports standards en fonction des types de trains (petit, moyen, grand). Les chiffres d'une étude réalisée en 2012 témoignent du manque de confiance des acheteurs : 85% des voyageurs mangent à bord mais ils ne sont que 18% à acheter leur repas sur place (50% préparent leur repas depuis leur domicile et 17% achètent en gare). Pour augmenter le taux de satisfaction client, indicateur clé de performance d'iDTGV, iDTGV souhaite mettre en place une analyse prévisionnelle de la demande qui permette de trouver un équilibre entre les ruptures et les pertes.</p>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>Depuis Mai 2013, iDTGV a mis en place un plan d'attaques notamment chapeauté avec réactivité par Acteos. Trois ruptures majeures ont été mises en œuvre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place d'une nouvelle offre de produits, • Nouvelle logistique d'avitaillement des trains, • Fin du modèle économique de concession subventionnée et prise en charge de la gestion de la restauration <p>Le logiciel Acteos IMP-PPOS est mis en place afin de définir une prévision fine en s'appuyant sur le nombre de passagers prévisionnel, les historiques de vente et les préventes réalisées sur le site iDTGV.COM. En limitant les ruptures et en améliorant l'offre de produits, iDTGV souhaite regagner la confiance des clients.</p> <p>Les commandes sont envoyées au prestataire 24h avant le départ du train. Cette solution se veut agile tant par le délai avant l'envoi de la commande que par la définition des emports pour chaque train. Acteos permet également une segmentation de restauration iDTGV poussée. La nouvelle solution définie répond également aux contraintes d'un point de vente mobile, en intégrant les commandes de réapprovisionnement en Province et les commandes urgentes en cas de retard de train par exemple. En outre, Acteos intègre une gestion commerciale embarquée au</p>

	<p>système de prévision de la demande et d'approvisionnement.</p>
3. Objectif	<p>Augmenter le taux de satisfaction client Diminuer les pertes et ruptures</p>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>La solution de prévision et d'approvisionnement dans le point de vente : Acteos PPOS (Procurement for Points Of Sale) est un module d'ActeosIMP (Integrated Multilevel Procurement). Tandis qu'ActeosIMP optimise la planification à tous les niveaux de la chaîne d'approvisionnement, le module ActeosPPOS assure l'optimisation du stock dans le point de vente. Le logiciel réduit aussi bien le stock que les ruptures. Les effets de tendance et de saison, tels que les événements calendaires, les changements de prix, changements de carte ou les campagnes publicitaires sont aussi prises en compte dans la prévision. Un système d'alertes intégrées – Management by Exception – avertit en cas de situations d'exceptions telles que rupture, surstock, écoulement lent ou déstockage inhabituel.</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	<p>Calcul des prévisions de vente, Suivi des commandes, Calcul de l'attendu de facture et Validation des factures fournisseurs. Prévision établie sur 11.000 trains par an.</p>
6. Date de mise en œuvre	<p>27 Mai 2013 sur l'ensemble des trains</p>
7. Durée de la mise en place	<p>5 mois pour la phase pilote + 2 mois pour le déploiement général</p>
8. Nombre d'utilisateurs concernés	<p>1 utilisateur Métier Restauration chez iDTGV</p>
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> - Aucun historique de vente au démarrage en production : Acteos a mis en place une solution d'emport par défaut. - Un modèle de facturation spécifique (les invendus sont repris par le fournisseur à l'arrivée du train tandis que les produits frais sont facturés à la commande) : Mise en place d'un outil de Calcul de l'attendu de Facture.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> - Plus d'un acheteur sur 3 perçoit une amélioration de l'offre – Etude Client réalisée en Septembre 2013 <p>Objectifs assignés dans les 3 ans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation du taux de satisfaction clients de 41 % à 80 % - Multiplication des ventes par deux. - Rentabilité du service restauration
11. R.O.I. estimé	<p>Diminuer de 37% les charges consacrées au service restauration d'ici 2015.</p>
12. Perspectives d'évolution	<p>Recomplètement automatique en Province en temps réel en fonction des aléas sur le train précédent Inventaires – le contrôle de l'intégralité de la chaîne logistique</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Cette solution de prévision fine de la demande n'existait pas dans le milieu ferroviaire. En outre, Acteos était le seul éditeur qui répondait à nos exigences, notamment sur la prise en compte des facteurs locaux, sur le transfert de produits entre trains et sur la prévision de ventes sur des points de vente mobiles.</p>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>En reprenant le pilotage de la restauration et en investissant dans un SI performant, iDTGV a des éléments de pilotage économique qui vont lui permettre de définir des stratégies de développement gagnantes.</p>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	<p>Oui, une prévision fine de la consommation à bord des trains limite le gaspillage alimentaire.</p>