

DOSSIER 8

| SOCIETE UTILISATRICE | |
|--|---|
| Nom de la société : | CASTORAMA |
| Secteur d'activité | Grande distribution de bricolage, de décoration et d'aménagement de la maison |
| Chiffre d'affaires annuel | 3.5 milliards d'euros |
| Effectif | 12 800 |
| Nom et fonction du représentant | Laurent NICASTRO, Directeur Supply Chain, IT & Organisation |
| N° de téléphone | |
| e-mail | |
| SOCIETE PARTENAIRE | |
| Nom du partenaire : | SHIPPEO |
| Nom du représentant | Lucien BESSE |
| N° de téléphone | |
| e-mail | |
| PROJET réalisé depuis 2015 | |
| 1. Problématique | <p>(1) Suivre en temps réel l'ensemble de opérations de transport aval de Castorama afin de gérer proactivement les aléas de livraison.</p> <p>(2) Bénéficier d'un retour d'information uniforme sur les livraisons quelque soit le moyen utilisé par le transporteur (parc propre ou affrètement).</p> |
| 2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...) | <p>Castorama a souhaité s'associer à la startup Shippeo qui développe une plateforme web et mobile transverse et collaborative permettant, grâce à une application <i>smartphone</i>, de standardiser l'échange d'information en temps réel sur le <i>tracking</i> des flux entre chargeurs, logisticiens, 3PL et transporteurs. La solution développée et mise en œuvre repose sur les éléments suivants :</p> <p>(1) Le développement d'une application mobile multi-support (<i>smartphone</i>, tablette) et multi-systèmes (Android, Iphone) permettant le suivi GPS de la livraison et la remontée d'information par les opérateurs sur le terrain.</p> <p>(2) Le développement d'une plateforme web en mode SaaS permettant le suivi en temps réel des opérations de transport de Castorama.</p> <p>(3) l'équipement en smartphones Android et la formation des conducteurs chez les transporteurs partenaires</p> |
| 3. Objectif | <p>(1) Automatiser la remontée d'information sur l'exécution du transport pour l'ensemble des transporteurs afin de répondre à une double problématique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - disposer d'un lien EDI uniformisé pour tous les transporteurs consultés - disposer d'une information non contestable par les parties prenantes <p>(2) Améliorer la productivité des parties prenantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - déléguer de l'administratif au conducteur grâce au <i>smartphone</i>, en supprimant la saisie manuelle des magasins et transporteurs dans le TMS de Castorama <p>(3) Bénéficier d'alertes en temps réel sur l'exécution du transport :</p> <ul style="list-style-type: none"> - la cellule transport, l'entrepôt et le magasin sont avertis en temps réel des étapes du transport et des aléas (litiges, réserves, retards) - des KPIs sont immédiatement disponibles et exploitables par la cellule transport de Castorama (retards cumulés par magasin, etc.) |
| (4) Description de l'application (20 lignes maxi) | <p>L'application web et mobile Shippeo permettent une remontée d'information en temps réel sur le statut d'une commande : (i) géolocalisation de la marchandise, (ii) <i>geofencing</i> sur sites, (iii) génération automatique d'alertes en cas de retards, (iv) confirmation de chargement et de livraison par le conducteur, (v) remontée des aléas et de la preuve de livraison. La solution mise en place est transverse et non propriétaire et permet aux transporteurs de Castorama de réutiliser l'outil avec d'autres donneurs d'ordres. La solution ne nécessite pas d'équipement coûteux et est diffusée via un simple <i>smartphone</i>.</p> |
| (5) Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés) | <p>Le projet a été réalisé sur le transport aval de Castorama pour la livraison de 9 magasins depuis 4 entrepôts et a impliqué :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Direction Transports Supply Chain Logistique et Multi Canal de Castorama (Laurent Nicastro, Pierre Coustenoble, Philippe Duhamel) |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> - Une Responsable d'exploitation et une exploitante de la cellule transport de Castorama à Saint-Martin-de-Crau. - Le transporteur régional Lomatrans avec un Responsable d'exploitation, un exploitant et 10 conducteurs. - Un transporteur affrété par Lomatrans et ses 2 conducteurs. |
| (6) Date de mise en œuvre | 17/04/2015 |
| (7) Durée de la mise en place | 5 semaines |
| (8) Nbre d'utilisateurs concernés | 15 |
| (9) Difficultés rencontrées et réponses apportées | <p>(1) Le projet implique une dimension de « conduite du changement » chez le transporteur et ses conducteurs, à laquelle Shippeo a répondu par une formation continue (visite terrain, vidéo de formation, support à distance).</p> <p>(2) La mise en place d'interfaces informatiques avec le TMS de Castorama était également nécessaire afin d'éviter les doubles saisies en exploitation.</p> |
| (10) Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs) | <p>(1) L'information remontée est (i) de meilleure qualité et (ii) disponible en temps réel, ce qui a permis à Castorama de contrôler les temps d'attente, les performances des transporteurs, et d'agir sur les temps morts en magasin et en entrepôt. Le projet a notamment permis de valoriser les KPIs suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ponctualité à l'arrivée sur site de livraison : 97,0% - retard moyen à la livraison (sur les livraisons en retard) : 00h22 - temps moyen passé sur site de livraison : 1h34 <p>(2) L'application Shippeo permet au conducteur de devenir acteur de la livraison et de réduire le travail administratif à fournir par les exploitants. L'application mobile a été bien prise en main par les conducteurs : 92,2% des missions confiées ont été parfaitement exécutées sur leur <i>smartphone</i>.</p> |
| (11) R.O.I. estimé | <p>(1) La saisie des heures de livraison dans le TMS Castorama nécessite 3min par transporteur et 3min par magasin pour chaque livraison. La mise en place de la solution sur l'ensemble du transport aval de Castorama représenterait un gain équivalent à 2 ETP.</p> <p>(2) Castorama constate aujourd'hui 97,6% de livraisons à l'heure sur l'aval, soit plus de 1500 livraisons par an présentant un retard. Dans le cadre du projet, le retard moyen observé a été de 22min, soit près de 550 heures d'attente par an sur l'ensemble des 102 magasins de l'enseigne. L'attente improductive des manutentionnaires est évitée grâce aux alertes envoyées aux magasins, permettant une planification dynamique des réceptions.</p> <p>(3) La gestion administrative des litiges est accélérée grâce à la remontée en temps réel des photos des lettres de voitures et des litiges. La gestion d'un litige passe de 60min en moyenne à 10min soit une productivité de +83%.</p> |
| (12) Perspectives d'évolution | <p>Plusieurs évolutions sont envisagées à moyen terme :</p> <p>(1) Connecter la solution de suivi Shippeo sur le WMS Reflex de Hardis afin de pousser en temps réel les heures d'arrivée des camions aux entrepôts.</p> <p>(2) Déployer l'outil Shippeo sur les flux amont et sur le transport franco des fournisseurs afin de bénéficier d'une information de suivi uniformisée.</p> |
| (13) En quoi cette solution est-elle innovante ? | <p>(1) Innovation métier : partage en temps réel du suivi des livraisons entre le chargeur, le logisticien, le 3PL et le transporteur affrété contrairement aux solutions du marché fonctionnant en « silo ».</p> <p>(2) Innovation d'usage : mise en place d'une solution de tracking ergonomique et transverse limitant fortement les coûts de déploiement et d'équipement (accès web en mode <i>SaaS</i> et application <i>smartphone</i>).</p> |
| (14) En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ? | Le projet a permis d'améliorer la productivité des cellules d'exploitation en réduisant les temps administratifs, les temps morts en magasins, et les échanges téléphoniques répétés entre Castorama et ses transporteurs. |
| (15) Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez) | <p>(1) Une connexion directe avec le WMS doit permettre de réduire les temps d'attente sur les entrepôts de cross-dock et de lisser les arrivées sur site.</p> <p>(2) L'application permet également un contrôle strict des kilomètres parcourus (en charge ou à vide) pour une meilleure valorisation CO2 du transport et un pilotage précis de l'impact environnemental des prestataires.</p> |