

DOSSIER 18

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	SEPTODONT
Secteur d'activité	Pharmacie dentaire
Chiffre d'affaires annuel	93 millions €
Effectif	>400
Nom et fonction du représentant (signataire)	Cécile Arnaud
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Kuehne + Nagel
Nom du représentant (signataire)	Francis Seuront
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2013	
1. Problématique	<p>Le traitement des ordres de transport aérien, import et export, à savoir obtenir une cotation, confirmer une demande de réservation ou encore suivre le statut d'une expédition était jugé, par nos clients, consommateur de temps et de ressources.</p> <p>De plus, ce process repose principalement sur des échanges de documents papiers.</p> <p>Fort de ce double constat, Kuehne + Nagel a souhaité rationaliser et simplifier la gestion des expéditions aériennes. Ainsi, KN FreightNet, la solution en ligne de cotation, booking et tracking pour le fret aérien est née.</p>
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>KN FreightNet est une solution en propre, conçue et développée par une équipe d'experts multifonctions et qui intègre les différents systèmes existants. Cette plateforme web offre aux utilisateurs, nos clients, un éventail complet d'outils couvrant l'ensemble de leurs besoins en fret aérien allant de la cotation au tracking. Elle rend, ainsi, la gestion de leurs expéditions aériennes simple et rapide.</p> <p>En 3 étapes et quelques clics, le client obtient sa cotation, réserve son fret et en suit le statut jusqu'à la livraison.</p>
3. Objectif	<p>Simplifier et faciliter la gestion des expéditions aériennes de nos clients.</p> <p>Offrir une solution en ligne pour permettre aux clients où qu'ils soient d'organiser et suivre l'acheminement de leurs marchandises (le fret) au départ ou à destination de l'étranger.</p> <p>S'inscrire dans une démarche environnementale (0 papier)</p>
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>1 - Obtenir instantanément une offre tarifaire « all in door to door », avec le choix de 3 niveaux services en fonction du délai de livraison souhaité</p> <p>2 - Booker directement une expédition</p> <p>3 - Télécharger et transférer les documents utiles à l'expédition</p> <p>4 - Transmettre instantanément le booking client aux équipes Kuehne + Nagel pour un traitement immédiat de l'expédition</p> <p>5 - Accéder immédiatement au statut de l'expédition et la suivre jusqu'à la livraison</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	<p>KN FreightNet a été déployée simultanément sur 93 pays du réseau Kuehne + Nagel.</p> <p>Tous les pays disposent de la même plateforme web avec les mêmes fonctionnalités ce qui permet à nos clients d'en disposer où qu'ils soient</p>

6. Date de mise en œuvre	Le déploiement a eu lieu en 2014 après une phase pilote d'un peu plus d'un an avec des clients volontaires, dont SEPTODONT pour la France
7. Durée de la mise en place	A date, la solution est implantée dans 88 pays, soit 95% de nos pays cibles.
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Une dizaine de milliers d'utilisateurs
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Lors du développement de la solution, nous avons rencontré 2 difficultés : <ul style="list-style-type: none"> - Un des objectifs de la solution était de faire gagner du temps à nos clients dans leur gestion des ordres d'expédition. Le délai d'obtention d'une cotation doit être très court, hors le temps de réponse dépassait les 15 secondes. Après diverses phases d'amélioration, l'équipe IT a réduit ce délai à moins de 1,5 seconde. - Le défi a été de fournir un prix « all in » incluant les surcharges carburant et sûreté, propres à chaque compagnie aérienne, alors que nous ne pouvons pas savoir, au moment de la demande de cotation, sur quelle compagnie sera confirmé le booking. Kuehne + Nagel a développé un système d'indexation de surcharges permettant de contourner cette contrainte.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Cf point 14
11. R.O.I. estimé	NC
12. Perspectives d'évolution	La solution donnera au client le choix d'un délai/tarif permettant de maîtriser son empreinte carbone et ses coûts de transport Nous développons actuellement 2 solutions identiques qui seront dédiées au fret maritime et fret routier
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	La 1 ^{ère} solution en ligne de cotation, booking et tracking dédiée au marché du transit aérien
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Point de vue client : SEPTODONT Outil intuitif et très facile d'utilisation : <ul style="list-style-type: none"> - Prise en main facile - Sauvegarde de l'historique pour chaque expédition - Sauvegarde du répertoire (identité client) - Téléchargement des documents utiles Gain de temps : Obtention d'une cotation immédiate contre ½ à 1 journée auparavant : Contribue à la maîtrise de notre logistique Permet plus de flexibilité et réactivité pour l'amélioration de notre service client Suivi en temps réel des expéditions très efficace qui nous permet de renseigner nos propres clients Facturation clients et fournisseurs : Fiabilité entre la cotation obtenue et la facturation. Par conséquent, moins de contrôle et régularisation de factures Développement Durable : la solution en ligne nous accompagne vers une démarche 0 papier
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Oui, Toute la transmission des documents est dématérialisée et par conséquent, il n'y a plus d'échange de documents papiers.