



Témoignage client

Dubé & Loiselle

Secteur Distribution alimentaire

Bénéfices incontournables

Augmentez l'efficacité de votre répartiteur en lui donnant la capacité de visionner tous vos véhicules en temps réel sur une carte informatique, via Internet.

Donnez un service impeccable à tous vos clients, en tout temps, en effectuant rapidement des changements à vos routes de distribution lorsque de nouveaux clients s'ajoutent.

Obtenez une meilleure distribution de la charge de travail de vos préposés à la livraison en optimisant vos routes de distribution.

Réduisez vos coûts en évitant l'achat de nouveaux camions suite à l'optimisation de vos routes.

Améliorez votre service à la clientèle en anticipant l'heure d'arrivée de vos camions chez vos clients.

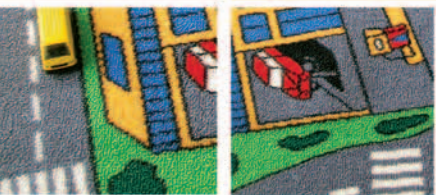
Réduisez vos frais pour un système antivol exigé par l'assurance, grâce aux propriétés de sécurité et de surveillance de Mobicom.

Réduisez vos frais de téléavertisseurs, en les remplaçant par un bouton Appel chauffeur dans chacun de vos camions.

www.datacom.com



mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel



L'entreprise

Dubé et Loiselle est une entreprise de distribution alimentaire spécialisée dans l'approvisionnement de restaurants, d'hôtels, d'institutions publiques et d'entreprises de services alimentaires. Fondée en 1948, l'entreprise de Granby compte 125 employés qui desservent hebdomadairement plusieurs centaines de clients.

Dubé et Loiselle opère une flotte de 16 camions qui sillonnent un territoire compris entre les régions de l'Outaouais, des basses Laurentides, de la Mauricie, de la Beauce et la frontière américaine (états du Maine, du Vermont et de New York). Les camions parcourent plus de 20 000 km par semaine en s'approvisionnant auprès des deux entrepôts de l'entreprise situés à Granby.

Problématiques reliées au transport et à la gestion de flottes

En 2003, Monsieur Richard Guindon, vice-président des opérations, entreprend une analyse des problématiques reliées à la gestion de sa flotte de véhicules.

Il constate en premier lieu que la gestion et la répartition des clients selon les routes de livraison est un exercice laborieux et toujours à recommencer avec l'ajout de nouveaux clients. Par ailleurs, malgré ses meilleurs efforts, l'équipe de coordination de

la flotte Dubé et Loiselle sait intuitivement que les solutions qu'elle apporte d'une semaine à l'autre ou d'un mois à l'autre ne sont que temporaires et qu'elles demeurent inévitablement très imparfaites.

«On avait 8 routes de livraison qui étaient plus ou moins bien définies et on constatait qu'il y avait une mauvaise répartition de nos comptes-clients. On connaissait le problème mais on n'avait pas l'outil de gestion qu'il nous fallait pour optimiser nos routes».

En deuxième constat, M. Guindon doit reconnaître le défi que pose le service à la clientèle lorsque les coordonnateurs aux livraisons ignorent la position d'un camion. Répondant aux appels de clients cherchant à obtenir de l'information à propos de leur livraison de produits, les coordonnateurs devaient contacter les livreurs par téléavertisseur, attendre un retour d'appel et rappeler le client pour lui transmettre une réponse. Cette façon de faire était coûteuse et occasionnait des délais additionnels pour tous les clients.

«C'est bien simple, lorsqu'un client appelait, nos coordonnateurs étaient 'aveugles'. Ils ne savaient pas où se trouvaient nos camions. Le livreur

était-il pris dans un bouchon de circulation et à une heure de son client ou arrivait-il dans sa cour ?

On n'avait aucun moyen de le savoir à moins de l'appeler, ce qui n'était pas toujours évident ; et ça occasionnait des délais supplémentaires non seulement pour le client qui nous appelait mais aussi pour tous les clients de la route en question».

Puis enfin, M. Guindon arrive à un troisième constat. Il faut préciser qu'il s'agit d'une conséquence directe de l'existence de routes de livraison mal définies. En effet, il remarque qu'alors que certains des préposés à la livraison ont une quantité normale de comptes-clients sur leur route, d'autres accusent des temps morts qui occasionnent des pertes à l'entreprise. À son tour, cette situation peut à l'occasion causer des tensions entre les préposés à la livraison et miner l'esprit d'équipe auquel l'entreprise attache une très grande importance. Mais encore une fois, les gestionnaires n'avaient pas l'outil de gestion pour évaluer ou éliminer ces pertes.

«On savait que certains de nos livreurs étaient plus occupés que d'autres. En plus, à cause des distances et de la localisation de

nos clients, la quantité de livraisons n'était pas toujours un indice fiable.

On pouvait avoir un livreur qui effectuait 20 visites et qui perdait 2 heures par jour et un autre qui en effectuait 14 sans avoir une minute de répit».

Pourquoi avoir choisi Datacom?

Rejoint par un spécialiste des ventes de Datacom en 2003, M. Guindon a sollicité des propositions de trois autres fournisseurs de produits et services de gestion et de sécurité de flottes de véhicules. Admettant que la solution proposée par Datacom n'était pas la moins coûteuse parmi celles qu'il a reçues, les facteurs qui ont été déterminants dans sa prise de décision ont été :

- **La flexibilité et la polyvalence du logiciel;**
- **La facilité et la convivialité d'utilisation du système;**
- **Le degré d'automatisation du système Mobicom qui réduit la quantité d'entrées manuelles que doit effectuer l'utilisateur;**
- **La qualité des suivis et des rapports offerts par Mobicom.**





Les bénéfices

Trois ans plus tard, M. Guindon admet sans hésitation que l'entreprise bénéficie d'économies d'environ 15 % sur ses coûts de distribution de produits. Depuis l'implantation du système Mobicom, l'entreprise a mis au rancart ou évité l'acquisition de deux camions de livraison.

Par surcroît, au cours de cette même période, l'entreprise enregistre des augmentations annuelles de 10 % de son chiffre d'affaires.

Qui plus est, la satisfaction qu'éprouve M. Guindon n'a d'égale que celle des clients à l'égard d'un service à clientèle qu'ils considèrent maintenant comme inégalé. La preuve en est que depuis 2003, les plaintes reçues par les coordonnateurs aux livraisons sont passées de 20 à 30 par semaine à environ une par mois.

«Je me retrouve aujourd'hui avec des clients encore plus satisfaits. Mobicom nous a permis de donner l'heure juste à nos clients. Nous avons des préposés aux livraisons plus motivés qui sentent que le travail est bien réparti. L'entreprise continue d'accroître son chiffre d'affaires et elle le fait en ayant réduit ses coûts de transport. C'est merveilleux».

...et les bénéfices non-anticipés

Si les attentes de Dubé et Loiseau étaient très élevées par la mise en place du système Mobicom, M. Guindon admet que l'entreprise en a tiré de nombreux avantages additionnels.

En effet, peu de temps après la mise en place de Mobicom, l'entreprise a appris de son assureur qu'elle allait devoir procéder à l'installation d'appareils antivols dans chacun de ses véhicules. Ceci aurait vraisemblablement occasionné des déboursés de l'ordre de 10 000 \$ à l'entreprise. Grâce à Mobicom et à ses propriétés de surveillance et de sécurité, l'entreprise a été soulagée de cette dépense.

La présence du bouton Appel chauffeur à l'intérieur des véhicules dotés du système Mobicom a aussi garanti un contact ininterrompu à Dubé et Loiseau avec ses préposés à la livraison. Cette fonction a aussi permis à l'entreprise d'éliminer tous les téléavertisseurs de ses camions de livraison.

Richard Guindon résume fort bien ce qu'il pense de Mobicom :

«Je ne m'attendais jamais à devenir aussi accroché de mon Mobicom. C'est mon bras droit et mon bras gauche. Mobicom m'a donné la capacité de planifier et de gérer la croissance de Dubé et Loiseau».

V1.0

mobicom^{MC}
Gestion de flottes en temps réel