

SERNAM OPTIMISE LA TRAÇABILITÉ DE SES LIVRAISONS GRÂCE À LA SOLUTION BLACKBERRY



Sernam est le leader français du transport et de la logistique multimodal et multi produit. Il fournit un service quotidien de transport express longue distance, basé sur la vitesse du rail et la souplesse de la route. Doté d'un réseau national de 55 agences, dont 4 multimodales, Sernam utilise ses trains de fret express pour garantir une livraison en 24 heures.

L'ENJEU

Jusqu'à récemment, la traçabilité des expéditions était assurée tout au long de la chaîne transport par des solutions de suivi sans connexion en temps réel au système d'information de plusieurs clients. Des méthodes de suivi alternatives comprenaient des solutions connectées en WiFi au système d'information des agences Sernam, ainsi que des rapports manuels effectués suite à un appel téléphonique des chauffeurs à l'agence en fin de journée. L'enjeu pour Sernam était donc de se doter d'une solution qui lui permettrait d'informer en temps réel ses clients et conseillers clientèles du statut des expéditions (incluant des informations sur les livraisons en attente, les livraisons effectuées, les destinataires absents, etc).

LA SOLUTION

Sernam a décidé d'équiper ses conducteurs d'une solution innovante de suivi composée de smartphones BlackBerry®, d'une application de gestion des livraisons Prylos et d'un lecteur de code-barres Baracoda. En facilitant la saisie des données grâce à un système de flashage des codes inscrits sur les bordereaux de livraison indiquant le statut des livraisons des colis au terminal informatique, la solution identifie les informations de réception de marchandises et les rend disponibles plus vite.

L'application Prylos Y-Trace de gestion des livraisons, qui est connectée via Bluetooth au lecteur de code-barres Roadrunner de Baracoda, est chargée sur les smartphones BlackBerry. Lors de chaque livraison, le conducteur scanne le code à barres inscrit sur le bordereau de livraison qui identifie les colis et toute information disponible sur les instructions de livraison. Il renseigne ensuite le statut de l'expédition (livrée, destinataire absent, rendez-vous pour une nouvelle présentation, etc).

Si nécessaire, le conducteur peut également scanner chaque colis livré avec sa situation de livraison. Un signal sonore est émis, confirmant l'acquittement des informations scannées.

Après chaque livraison, les données sont envoyées en temps réel grâce à la solution BlackBerry® vers le système d'information de Sernam. Le service client est alors informé des livraisons réalisées et peut à tout moment informer ses clients du statut de leurs colis.

« Lors de la prise en main, nous avons été séduit par la pertinence opérationnelle de la solution. Sa simplicité d'utilisation (proche du téléphone mobile) et ses spécificités physiques (faible encombrement, légèreté, autonomie de la batterie), ont convaincu les conducteurs lors des tests réalisés en agence, comparés aux autres types de solutions présentées. Enfin, la réduction de l'investissement financier sur l'équipement nous permet d'envisager des évolutions matérielles plus rapides et ainsi de conserver notre capacité à intégrer de nouvelles technologies », souligne Vincent Banchet, Directeur des Systèmes d'Information de Sernam.

« Nos conducteurs ont préféré la légèreté et le design compact des smartphones BlackBerry », poursuit Vincent Banchet. Lors des essais, la Direction des Systèmes d'Information, s'est également étonnée de constater combien les conducteurs prenaient soin de leur terminal. « Peut-être parce que les smartphones BlackBerry leur servent aussi de téléphone mobile professionnel », ajoute-t-il.

BÉNÉFICES

**SUIVI DES COMMANDES
EN TEMPS REEL**

**PRODUCTIVITÉ DES
EMPLOYÉS AMÉLIORÉE**

**INTÉGRATION AISÉE
AVEC LES APPLICATIONS
EXISTANTES ET TIERCES**

« L'avantage majeur de la solution BlackBerry réside dans l'augmentation de la productivité ».

Vincent Banchet,
Directeur des Systèmes d'Information
de Sernam

LES BÉNÉFICES

« L'avantage majeur de la solution BlackBerry réside dans l'augmentation de la productivité », souligne Vincent Banchet. En plus de réduire les démarches administratives des conducteurs lors de la période critique de fin de tournée, la solution guide les conducteurs tout au long de leurs livraisons et permet d'éviter les erreurs et les oublis. « Quand le conducteur doit faire une livraison particulière, le système le lui rappelle par un bip sonore et un message s'affiche sur le smartphone BlackBerry », explique Vincent Banchet. Cette rapide mise à disposition des informations assure une visibilité en temps réel des expéditions et évite les appels fréquents aux conducteurs ou les différentes communications entre services et agences.

La souplesse technologique de l'application de gestion des livraisons Y-Trace sur smartphone BlackBerry associée au lecteur de code à barres Barocoda est fortement appréciée par Sernam.

« En comparaison des smartphones BlackBerry, les terminaux spécialisés n'intègrent que lentement de nouvelles technologies », ajoute Vincent Banchet. Avec les smartphones BlackBerry, c'est l'inverse. « J'imagine déjà notre système de tracking équipé de smartphones BlackBerry dotés d'un GPS intégré et capable de gérer des informations provenant de différents capteurs externes tels que les capteurs de température, » souligne Vincent Banchet. « De plus, l'intégration de ces nouvelles fonctionnalités dans notre système sera beaucoup plus facile et moins onéreuse ». En fait, Vincent Banchet estime qu'il sera nettement moins cher d'intégrer une nouvelle fonctionnalité de la solution BlackBerry dans Y-Trace, que de s'équiper de nouveaux terminaux spécialisés dotés de la même fonctionnalité.

En raison de son ergonomie, de ses capacités d'évolution, de son ratio prix/performance, Sernam a fait de la solution BlackBerry la pierre angulaire de ses procédés de suivi des expéditions. Selon Vincent Banchet « ce smartphone sera au cœur des applications mobiles que Sernam prévoit de déployer dans l'avenir ». Une fois achevée la mise en place du nouveau système de suivi des livraisons, Sernam prévoit déjà de tester un système d'enlèvement à l'aide des smartphones BlackBerry.

Pour plus d'informations: www.blackberry.com/go/success

BLACKBERRY CASE STUDY
SERNAM

