

# La dématérialisation améliore la performance en livraison



Distributeur grossiste de matériaux de construction desservant 12 États avec 60 sites, Richards Building Supply (RBS), basé à Homer Glen, dans l'Illinois, a investi dans un logiciel de planification des tournées et des livraisons afin d'assurer à sa clientèle en pleine expansion des livraisons régulières et ponctuelles. Grâce à la solution Descartes de planification et d'exécution des tournées, l'entreprise a pu automatiser la planification des tournées et la preuve de livraison, afin d'améliorer l'expérience et les performances de livraison, ce qui est particulièrement important pendant la saison estivale.

« La nouvelle preuve de livraison de Richards Building Supply est formidable pour notre entreprise. Elle nous garantit que les matériaux ont été livrés en temps voulu et que, lorsque mon équipe se présente sur le chantier, tous les matériaux sont là et prêts à l'emploi. C'est un excellent complément pour une entreprise qui offre déjà un service exceptionnel à sa clientèle. »

**Eric Shaffer**, Archway Restoration

## L'entreprise

Richards Building Supply  
Distributeur de matériaux de construction

## La solution Descartes

Planification et exécution des tournées, mobilité

## À propos du client

Fondée en 1978 à Chicago, Richards Building Supply est une entreprise familiale de distribution en gros de matériaux de construction qui dessert 12 États avec 60 sites. Richards propose une gamme complète de produits tels qu'éléments de toitures résidentielles et commerciales, revêtements, fenêtres, terrasses, soffites, portes, moulures, articles d'étanchéité, armoires, etc. Visitez [www.richards-supply.com](http://www.richards-supply.com) pour plus d'informations.

## Aperçu rapide

### Le défi

Optimiser les processus pour améliorer la satisfaction des clients

### La solution

Faire de la logistique du dernier kilomètre une priorité

### Les résultats

- Planification des tournées de livraison en temps réel
- Expérience client optimisée
- Preuve de livraison dématérialisée
- Mises à jour sur appareils mobiles

[LIRE LE RÉCIT COMPLET →](#)

## Le défi :

### Optimiser les processus pour améliorer la satisfaction des clients

Les attentes des entreprises du bâtiment en matière de livraison ont changé. Les délais de livraison des commandes sont souvent inférieurs à 24 heures. Certaines commandes doivent être expédiées le jour même et d'autres dans des créneaux de livraison spécifiques. L'absence de visibilité en temps réel limitait la possibilité de s'adapter aux conditions externes nécessitant une réponse urgente. Par ailleurs, les preuves de livraison papier étant souvent illisibles et les documents perdus, les réclamations pouvaient entacher un service client haut de gamme.

## La solution :

### Faire de la logistique du dernier kilomètre une priorité

RBS déploie la solution Descartes de planification des tournées dans chacune de ses succursales.

La solution Descartes associe l'ordonnancement, la planification et l'exécution des tournées de livraison, la preuve de livraison, les services automatisés de notification avant et après livraison et les fonctionnalités d'imagerie, au sein d'une plateforme complète capable de transformer les opérations de distribution.

« Grâce à la solution Descartes, nous disposons désormais d'une visibilité en temps réel des livraisons, au fur et à mesure qu'elles sont effectuées – avec preuve de livraison au moment où les clients reçoivent leurs commandes », explique Nicholas Chesna, directeur adjoint en charge de la flotte chez RBS. « Nous sommes en bien meilleure position pour piloter des plannings de livraison réalistes et fiables, augmenter le nombre de livraisons que nous pouvons effectuer chaque jour et nous assurer que les créneaux de livraison correspondent parfaitement aux exigences des clients. »

Les remontées en temps réel de la position des véhicules par GPS offre une visibilité sur la disponibilité des chauffeurs, le statut des livraisons tout au long de la journée et la possibilité d'informer les clients de la progression des livraisons. « Il est beaucoup plus facile de tenir les clients informés pendant la journée et nous pouvons facilement modifier les commandes si besoin. Cela s'est avéré déterminant pour nous et nos clients lorsque les conditions météorologiques interfèrent avec les travaux prévus et les livraisons planifiées en fonction de ces travaux. »

En optimisant les procédures d'ordonnancement et de livraison, RBS tire également plus de capacité de ses véhicules. « Nous pouvons mieux gérer les commandes des clients pour notre gamme de produits diversifiée, dans des véhicules de taille et de capacité appropriées », indique Nicholas Chesna. En veillant à ce que le bon produit soit chargé dans le bon camion et déchargé correctement sur le chantier, la solution aide également RBS à réduire le nombre de problèmes de livraison. « Le passage au zéro papier pour la livraison a été une victoire pour notre entreprise et, plus important encore, pour nos clients. »

## Les Résultats:



### Planification des tournées en temps réel

En remplaçant la planification traditionnelle des tournées sur papier par une technologie avancée, RBS peut désormais planifier les livraisons, optimiser les tournées et communiquer avec les chauffeurs et les clients dans un environnement entièrement dématérialisé. Grâce à une planification plus intelligente des tournées, RBS a amélioré la ponctualité de ses livraisons.



### Expérience client optimisée

En mettant en œuvre une technologie qui aide l'entreprise à fonctionner plus efficacement tout en servant mieux ses clients, RBS a amélioré le respect des délais de livraison pour les clients professionnels et particuliers.



### Preuve de livraison dématérialisée

Grâce à des appareils mobiles, les chauffeurs de Richards utilisent désormais des photos numériques pour vérifier que les bons matériaux, en bonne quantité et en bon état, ont été livrés au bon endroit et au bon moment. Cela permet aux chauffeurs de reprendre la route plus rapidement pour respecter d'autres fenêtres de livraison et contribue à augmenter le nombre de livraisons quotidiennes.



### Mises à jour sur appareils mobiles

Les chauffeurs de Richards accèdent aux plannings de livraison à l'aide d'un appareil mobile. Des informations GPS sont reçues à intervalles de quelques minutes afin de fournir à RBS une visibilité totale sur la position des véhicules, de manière à contrôler les délais de livraison par rapport aux attentes des clients. Grâce à la technologie mobile, les entrepreneurs savent aussi exactement quel matériau est arrivé et à quel moment, ce qui leur permet de s'assurer du planning des projets de construction.