

OPTIMISATION DE TOURNÉES



Move Forward with Confidence

1 Contexte et enjeux client

1.200 inspecteurs réalisent 1 000 000 d'interventions par an, parcourant 24 000 000 kilomètres, sur la base des plannings hebdomadaires définis par 600 Chargés de Relation Clientèle (CRC).

Une solution de planification informatisée est attendue depuis longtemps pour :

- Décharger les CRC de la production des plannings
- Réduire le nombre de kilomètres parcourus par les inspecteurs
- Augmenter le nombre d'interventions réalisées annuellement par les inspecteurs

2 Notre approche

- Eviter les risques d'échec ou de rejet avec une approche prudentielle :
 1. Calculer les gains en comparant les plannings réalisés manuellement et ceux d'une solution automatisée
 2. Proposer un mode de fonctionnement mixant la puissance des moteurs de planification et la souplesse des CRC
 3. Mener une phase Pilote de plusieurs mois sur un Centre (20 inspecteurs) puis sur une Région complète (50 inspecteurs)
 4. Obtenir l'avis des organisations sociales (CHSCT, CE)
 5. Déployer rapidement (3 mois, 800 utilisateurs)
- Nos principaux rôles :
 - Coordination des équipes (étude, exploitation, éditeur, user, ...)
 - Conception des solutions et des processus opérationnels
 - Pilotage des travaux (développement, tests, reprise données, ...)
 - Formation et support post-démarrage

Témoignage

« BC Consulting nous a apporté l'expérience et le savoir-faire méthodologique attendus de tout Cabinet de Conseil.

Mais tout cela n'aurait pas été suffisant pour ce type de projet nécessitant un fort niveau d'acceptation par les cadres et les opérationnels terrains.

BCC a su apporter des solutions innovantes adaptées à nos besoins, se rendre disponible pour aller former et nous aider au jour le jour sur l'ensemble du territoire et répartir son efforts sur les 24 mois du projet. »

3 Résultats

6 mois de fonctionnement :

- Gains directs : Moins de kilomètres (150 Km en moins / semaine / inspecteur), moins de temps pour la planification (2 jours de gagner / CRC / semaine), plus d'interventions (30%)
- Gains Indirects : Amélioration de la base de données clients / prestations, uniformisation du processus de planification

Vos contacts sur cette référence :

Gilles Demigneux
Associé
gilles.demigneux@bcconsulting.fr

Régis Carpentier
Senior consultant
regis.carpentier@bcconsulting.fr