

## FLUX D'INFORMATIONS ET D'ENVOIS ÉTROITEMENT LIÉS



Grâce à une solution système sophistiquée, l'entreprise de messagerie express trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH a optimisé ses processus logistiques et ses services. L'analyse automatisée des différences de chargement et la transmission mobile instantanée de la signature numérique du destinataire accroissent la qualité et l'efficacité. Cette solution est le résultat d'une étroite collaboration avec la société KRATZER AUTOMATION AG.

Depuis plus de 30 ans, trans-o-flex opère avec succès sur le marché de la logistique. L'un de ses récents succès : depuis l'été 2003, l'entreprise de messagerie express est devenue le prestataire exclusif de logistique de distribution pour le fabricant de tronçonneuses STIHL. Elle est aussi chargée d'assurer les retours des caisses consignées de STIHL.

Par ce contrat signé avec le plus grand fabricant mondial de tronçonneuses, le prestataire logistique fait une fois de plus la preuve de sa capacité à s'adapter avec souplesse aux besoins de ses clients : ce n'est d'ailleurs pas un hasard si la traduction de trans-o-flex signifie « Organisation de transport dotée d'une grande flexibilité ». Cette flexibilité lui a permis de compter parmi ses clients des fabricants de produits pharmaceutiques et cosmétiques de renom ainsi que des entreprises leaders dans les secteurs de la bureautique et de l'électronique de loisirs, du textile et de l'habillement. Parmi les spécialités de cet expert en distribution basé à Weinheim dans le Bade, on citera notamment la capacité à traiter de façon adéquate les produits dangereux les plus divers.

## Une réorganisation en profondeur

En vue d'allier souplesse et respect des délais et de fournir en permanence aux clients des informations à jour, trans-o-flex mise sur une logistique d'information sophistiquée. Dès 1994, l'entreprise a introduit la lecture d'étiquettes à codes-barres au moyen de scanners portatifs lors de la remise des colis et la transmission mobile de ces données. « Ce système nous a permis d'effectuer d'énormes progrès dans l'optimisation des opérations comme dans l'information du client », affirme Werner

Haas, directeur Informatique chez trans-o-flex.

Les modules de la solution de communication ont été fournis par la société KRATZER AUTOMATION AG, l'un des principaux spécialistes des solutions mobiles dans les secteurs du transport et du service.

Quelques années plus tard, trans-o-flex a réorganisé en profondeur ses processus logistiques. L'objectif était notamment d'élargir et d'accélérer le flux d'informations et d'imbriquer aussi étroitement que possible les flux de données et les opérations de transport. « Pour ce faire, nous avons conçu un projet complexe », raconte Werner Haas, « qui nous a permis d'innover dans de nombreux domaines. »

Plus encore que le système existant, le nouveau système visait une transparence complète et une gestion



très souple des processus logistiques. « Notre objectif était d'atteindre une qualité encore plus élevée lors du chargement des véhicules de livraison », précise Werner Haas. « À ce point névralgique, le terminal du chauffeur devait garantir la prise en charge complète des bons colis dans le cadre d'une collaboration pratiquement en temps réel avec la planification du dispatching, le contrôle des opérations, l'entrepôt sécurisé et l'envoi contre remboursement. » La technique de communication mobile des données GPRS devait en outre permettre une transmission encore plus rapide des données de livraison à trans-o-flex.

## **Mise en œuvre d'un projet partiel avec KRATZER AUTOMATION**

L'entreprise a ainsi jeté les bases d'un projet ambitieux dans le cadre duquel le matériel – l'ordinateur de poche pour les transporteurs – et le logiciel devaient répondre à des exigences très strictes. Une fois encore, c'est la société KRATZER AUTOMATION qui s'est vu confier la mission.

Werner Haas : « Au vu des expériences que nous avons eues jusqu'à présent avec KRATZER AUTOMATION, nous savions que notre projet était en de bonnes mains. » En étroite collaboration avec trans-o-flex, KRATZER AUTOMATION a adapté les ordinateurs de poche Motorola et leur logiciel standard aux spécifications et besoins spécifiques de l'entreprise de messagerie express.

Élément essentiel de la solution, le serveur cadisTRANSPORT constitue l'interface entre les terminaux et les systèmes informatiques de trans-o-flex. « Les modules cadisTRANSPORT sont pour ainsi dire un élément incontournable du système opérationnel de trans-o-flex », affirme Andreas Wolters,

Unit Manager chez KRATZER AUTOMATION. Autre pierre angulaire de la nouvelle solution : le terminal novateur pour les transporteurs. L'appareil fabriqué par Motorola dispose d'un écran tactile lisible dans presque toutes les conditions de luminosité et un lecteur de codes-barres intégré et maîtrise simultanément trois fonctions radio différentes : GPRS pour la communication de données mobile, WLAN (Wireless Local Area Network) pour l'échange de données au sein de la succursale et Bluetooth pour la communication avec les appareils informatiques à proximité immédiate.

KRATZER AUTOMATION prépare et adapte les composants système et en assure la maintenance constante.

La société gère en outre un bureau d'assistance pour les appels de second niveau. De surcroît, le système peut être adapté à tout moment aux nouvelles exigences susceptibles de résulter du développement de nouvelles solutions logistiques spécifiques au client.

## **Éviter les ruptures de processus**

Au cours de l'année 2002, trans-o-flex a remplacé 2 700 terminaux par des appareils de nouvelle génération. À Weinheim, on a baptisé l'ensemble du système « trans-o-flex easy », easy pour « Elektronisches Ausliefersystem » (système de livraison électronique). Mais ce terme a surtout été employé pour désigner le large spectre de fonctionnalités qui simplifie la commande d'opérations logistiques, la convivialité de l'appareil et la simplicité de la traçabilité.

Citons un avantage parmi d'autres : « trans-o-flex easy » permet, via WLAN, de sauvegarder sur le terminal les données d'envoi avant chaque tournée. Et avant de charger son véhicule, le transporteur scanne les colis, le système compare les entrées avec la liste préparée pour la tournée. Il suffit donc au chauffeur d'appuyer sur un bouton pour savoir si les colis et les ordres d'envoi coïncident, si ses envois sont complets ou s'il doit encore aller chercher des colis dans l'entrepôt sécurisé ou s'il doit, par exemple, donner à l'un des ses collègues un paquet non remis la veille. Les appareils étant connectés en permanence, via WLAN, au système de dispatching, il est encore possible de saisir rapidement quelques envois avant le départ et de les embarquer dans le camion.

« La nouvelle solution nous permet d'éviter toute rupture du processus et toute erreur de livraison. Elle génère une grande transparence des processus dans l'entrepôt et permet d'optimiser le chargement des véhicules », explique Werner Haas, spécialiste informatique. Autre avantage : trans-o-flex easy aide les transporteurs à planifier leurs arrêts, en donnant par exemple la priorité à des envois particulièrement urgents.

## Feuille de route numérique

Par ailleurs, trans-o-flex easy apporte également d'importantes améliorations dans le domaine de la remise des colis. Les données numériques sur le terminal et l'écran tactile de l'appareil remplacent la feuille de route classique : des envois complets peuvent être saisis en scannant un seul colis ; les destinataires peuvent confirmer la réception de plusieurs envois en apposant une seule signature sur le terminal. Le transporteur n'aura

donc plus besoin de feuilleter les feuilles de routes pour les faire signer à différents endroits. Sans compter que grâce à trans-o-flex, le chauffeur ne doit plus scanner les justificatifs de livraison à la fin de sa tournée. Il peut donc les fournir plus rapidement à ses clients.

En l'espace de quelques secondes, le terminal transmet l'avis de réception par GPRS à trans-o-flex. Pour ce faire, il n'est plus nécessaire de brancher l'appareil dans la station de synchronisation du véhicule de transport comme c'était le cas auparavant, l'envoi s'effectue directement. « Les avis arrivent encore plus rapidement et le chauffeur n'est plus obligé de replacer à chaque fois l'appareil dans sa base », poursuit Werner Haas. «



Nous disposons ainsi d'une image presque en temps réel des opérations de transport et sommes donc en mesure de mettre très rapidement à la disposition de nos clients des informations sur Internet. » Sans compter que divers mécanismes de sécurité excluent toute fraude sur la signature numérique du destinataire.

Les clients de trans-o-flex peuvent non seulement suivre le cheminement de leur envoi sur Internet mais aussi y visualiser le justificatif de livraison avec la copie de la signature du destinataire. Le client décide lui-même s'il veut être informé de tous les événements survenant lors de l'envoi ou s'il souhaite uniquement connaître les problèmes comme les refus d'acceptation, les retards et les détériorations.

## Des améliorations de taille

« Tout se déroule parfaitement », c'est en ces termes que Werner Haas décrit son expérience avec « easy ». « La nouvelle solution a introduit des améliorations de taille », précise-t-il. « Elle nous permet d'une part de visualiser encore mieux l'ensemble de nos processus et de pouvoir intervenir très rapidement. D'autre part, nous sommes désormais en mesure de fournir aux clients des informations plus actualisées, plus fiables et plus complètes sur l'état de leurs envois, et, en particulier, sur la livraison et les 'événements extraordinaires' ».

Le spécialiste informatique se montre particulièrement satisfait du soutien apporté par KRATZER AUTOMATION :

« Après quelques difficultés initiales, nous avons parfaitement maîtrisé l'énorme complexité du traitement et du transfert des données.

Nous avons particulièrement apprécié la capacité du système à s'adapter aux exigences spécifiques de trans-o-flex. Ajoutons que les problèmes ont toujours été résolus efficacement dans le cadre d'une coopération très productive. »

Le prestataire logistique de Weinheim pense dès à présent aux futures extensions de trans-o-flex easy. Il

envisage par exemple l'utilisation de l'interface radio Bluetooth des terminaux pour la transmission directe des

données à l'imprimante du destinataire. Les bordereaux de livraison s'imprimeraient ainsi sur place, ce qui réduirait considérablement la « montagne de papier ». Autre option envisagée : l'intégration d'une application en ligne pour la vérification des adresses. Les chauffeurs sauraient ainsi immédiatement qu'ils doivent encore parcourir quelques mètres pour arriver au bon numéro et remettre rapidement un envoi mal adressé. Werner Haas : « Sur ce plan également, le système de KRATZER AUTOMATION peut nous apporter encore davantage de souplesse et nous permettre ainsi de respecter encore mieux nos délais de livraison. »



## **A propos de KRATZER AUTOMATION AG**

L'entreprise informatique KRATZER AUTOMATION AG située à Munich est spécialisée en solutions de données mobiles. Les entreprises de transport et de services sont ravies du paquet « totale confiance » proposé. Il comprend un logiciel, un PDA, des terminaux de téléphonie mobile et un modèle de financement et de leasing attractif. Des entreprises telles que DHL, TNT Express Deutschland, Schenker, ABX et ADAC comptent parmi les clients. Au total, KRATZER AUTOMATION a équipé jusqu'à présent plus de 40.000 « travailleurs mobiles » avec des systèmes mobiles et des licences informatiques.

## **À propos de trans-o-flex Schnell-Lieferdienst GmbH**

Fondée en 1971, la société de livraison rapide trans-o-flex est l'un des plus importants fournisseurs de transport par fourgonnette de colis ou de palettes. Elle livre 24 heures sur 24 dans toute l'Allemagne et propose une multitude de services spéciaux. En 1993, trans-o-flex a créé le réseau Eurodis qui garantit la remise et l'enlèvement dans 19 pays européens. trans-o-flex est également capable de transporter de grandes quantités de marchandises dangereuses et utilise quotidiennement une multitude de solutions spécialisées, par exemple pour l'industrie pharmaceutique ou le secteur du multimédia. En 2002, la société, qui emploie 2 350 personnes (temps plein), a réalisé un chiffre d'affaires de 379 millions d'euros.



KRATZER AUTOMATION AG  
Carl-von-Linde-Strasse 38  
D-85716 Unterschleissheim / Allemagne

Téléphone +49-89-32152-300  
Téléfax +49-89-32152-599  
cadis@kratzer-automation.com  
www.kratzer-automation.com