



Source: Deutsche Post AG

ÉTUDE DE CAS

DHL AUGMENTE DE 80% LE TAUX DE SERVICE POUR SON RESEAU PACKSTATION GRÂCE À GREENPLAN

Greenplan a révolutionné la gestion des casiers Packstation de DHL, augmentant considérablement la productivité de l'équipe de gestion des installations.

Le commerce électronique est une question de rapidité, d'efficacité et de fiabilité, ce qui signifie que chaque maillon de la chaîne, sans exception, doit être totalement fiable. Si un seul maillon casse, l'impact sur le processus et sur les clients peut être extrêmement préjudiciable à la réputation de l'entreprise, sans parler de la fidélité des clients.

Le géant allemand de livraison de colis Deutsche Post DHL a constitué un réseau national de casiers en libre-service appelés «Packstation», permettant aux clients

d'envoyer et de recevoir facilement des colis, en suivant des instructions simples. Il possède actuellement plus de 12 500 casiers Packstation et ne compte pas s'arrêter là étant donné le succès de ce système: 3 000 casiers Packstation ont été installés rien qu'en 2022, et 16 000 devraient être disponibles à moyen terme. Pour répondre à une telle ambition, les casiers Packstation doivent procurer une expérience fiable et performante aux clients. DPDHL Facility Management Deutschland GmbH (FMD), la branche du groupe DPDHL qui gère ses installations, est



DÉFI

- Créer un processus de travail fiable plus transparent pour les techniciens Packstation
- Identifier les opportunités de gagner en efficacité face aux ambitieux objectifs de croissance du réseau
- Auparavant, la répartition des missions et la préparation des plannings était excessivement dépendante d'un grand nombre de ressources manuelles



SOLUTION

- Logiciel de planification des tournées pour la gestion des effectifs et des itinéraires
- Réduit le temps de trajet inutile
- Garantit la conformité aux heures de travail convenues
- Optimisation du travail en supprimant les cloisonnements des secteurs d'intervention si nécessaire, permettant une planification et une organisation plus précises des missions et des tâches



RÉSULTATS

- Nombre de visites sur site des techniciens passant de 3 à 7 par jour
- Compréhension précise des attentes en termes de temps par tâche, conduisant à une productivité accrue (+80 %) grâce à une optimisation efficace des temps de service
- Entreprise bien positionnée pour gérer les exigences de service liées à la forte croissance attendue des sites et des unités

responsable de la maintenance et de l'entretien du réseau Packstation. Elle a pour mission de s'assurer que tous les problèmes sont traités rapidement et efficacement, en faisant intervenir son équipe nationale d'environ 100 techniciens, répartie dans quatre régions de l'Allemagne. En 2022, plus de 112 000 demandes d'intervention ont été émises, pour des tâches telles que le remplacement des rouleaux d'étiquettes imprimables et la réparation des serrures défectueuses et des portes endommagées.

LE DÉFI : PLUS DE TRANSPARENCE ET D'EFFICACITÉ

En 2020, les responsables de FMD souhaitaient trouver une solution pour améliorer leurs opérations de répartition dans le cadre d'un objectif plus large de transparence et d'efficacité accrues. Les tâches étaient complexes et la planification nécessitait une contribution manuelle considérable: plus de 80 répartiteurs se chargeaient de la préparation des plannings et des rendez-vous pour les techniciens. Une fois sur la route, les techniciens géraient leurs propres itinéraires et leurs propres plannings, sans supervision centrale. Ce système décentralisé a conduit à une utilisation inefficace des heures de travail des techniciens, certains passant parfois plus de temps sur la route que sur les sites Packstation, dont le nombre se multipliait, ce qui avait un impact évident sur leur productivité et sur la supervision de leur travail par les responsables, qui ne savaient pas exactement où se trouvaient leurs techniciens ni combien de temps devait prendre chaque tâche. «Nous avions besoin de créer un système beaucoup plus précis, transparent et fiable», explique Andreas Kassner, Responsable des contrats de FMD.

SOLUTION DE PLANIFICATION

Greenplan est une solution complète de planification des tournées qui améliore l'efficacité du service sur le terrain. En sélectionnant les meilleurs itinéraires et horaires, ainsi qu'en optimisant l'ordre des arrêts, le logiciel permet d'augmenter le taux d'exécution des commandes et de libérer les ressources manuelles de répartition. Greenplan offre également une planification avancée des journées de travail, prévoyant les interventions sur une fenêtre plus large et les adaptant aux tournées spécifiques. Après un

projet pilote réussi à Hambourg, Greenplan sera déployé à l'échelle nationale en mars 2023, suite à l'approbation de FMD.

«La transparence apportée par Greenplan nous a permis de tirer des enseignements précis en termes de cas et de temps d'intervention», rapporte Marcel Hardenack, Responsable Produits de FMD. «Nous avons maintenant une idée très claire du temps qu'il faut pour remplacer un rouleau d'étiquettes, par exemple, et Greenplan intégrera cette précision dans le nombre d'interventions prévues pour la journée.» Cette précision est l'une des raisons pour lesquelles le nombre d'interventions sur site des techniciens est passé à 7 par jour, contre 3 par jour avec la planification manuelle. La préparation des plannings est également plus précise et plus à jour. «Les cas peuvent être signalés jusqu'à 20h00», explique Marcel Hardenack. «Greenplan prépare alors les plannings pendant la nuit en fonction de ces données, pour que le technicien puisse commencer à travailler à 7h00 ou 8h00, selon les heures de travail convenues.» FMD se réjouit des améliorations de productivité et de l'efficacité accrue en matière de ressources apportées par Greenplan. «Nous pouvons maintenant les règles opérationnelles et l'organisation des priorités avec des experts de Greenplan, qui sont toujours à l'écoute et prêts à répondre à nos questions et résoudre nos problèmes. Cela nous aide à nous assurer que les systèmes informatiques interagissent correctement avant le déploiement à l'échelle nationale», explique Andreas Kassner.

Un déploiement en Autriche et en Suisse, ainsi que l'application de cette solution dans d'autres branches de la famille DHL, font partie des projets envisagés pour l'avenir.

À PROPOS DE FMD

■ FMD est la branche immobilière et de gestion d'installations du groupe DPDHL, qui regroupe deux marques de renommée mondiale, DHL et Deutsche Post. L'un des nombreux rôles de FMD est la gestion technique et l'entretien du réseau «Packstation» de DHL, un service de collecte et de distribution de colis pour les entreprises et les consommateurs nationaux.