

Retours de Box via des points relais

Orange et Free font appel à des relais urbains pour procéder aux échanges de leurs « box ». Le premier s'appuie sur le réseau de tabac Altadis et le second, sur Kiala et ses 3.650 commerçants. Une alternative avantageuse aux coûteux échanges à domicile.



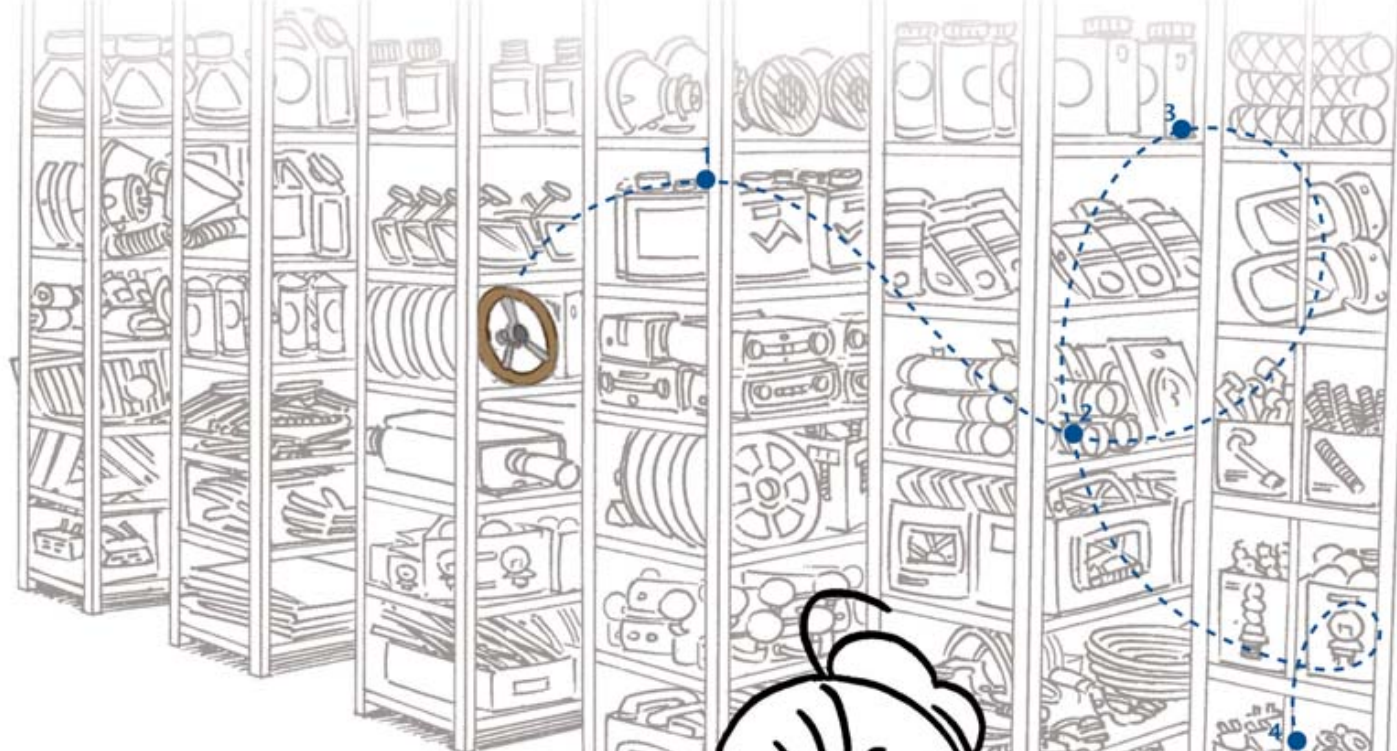
« Dans 85 à 90% des cas, les colis sont remis aux destinataires sous 48 heures », affirme Kiala.

©Kiala

L'idée est intéressante d'un point de vue technique, économique et écologique. La solution d'échange de matériels en points relais SwapA2PAS utilise le réseau Altadis Distribution composé de 3.000 débits de tabac. Elle s'appuie sur une technologie développée par l'intégrateur informatique Pickup Services. Le transport est effectué par Chronopost.

Le principe : permettre à un particulier ayant un produit électronique en panne de l'échanger contre un matériel de remplacement en 24 heures dans le point relais de son choix. La prestation a été mise en place en octobre 2007 pour le compte d'Orange, afin de gérer l'échange des boîtiers multimédia Livebox en dysfonctionnement. Quelques mois de tests plus tard, l'opérateur a choisi la

même procédure pour remplacer ses téléphones portables. « Cette solution permet de réduire les coûts de SAV grâce à une massification des livraisons sur 3.000 points contre plusieurs millions dans le cas d'un envoi à domicile, explique Claude Sanchez, Directeur transport d'Orange. Dans le passé, en livrant directement aux particuliers, nous enregistrons 30 % d'échec, soit que l'adresse était



Optimiser vos entrepôts, c'est si simple avec Reflex !



- 1 Reflex est le **progiciel de gestion des entrepôts** de référence auprès des logisticiens, pour ses performances et sa souplesse.
- 2 Reflex se décline aujourd'hui dans différentes versions spécifiquement **adaptées à votre métier ou secteur d'activité** : pièces de rechange, textile, prestataires, distributeurs, industriels du jouet, de l'agroalimentaire, de la pharmacie, des matières dangereuses, etc.
- 3 Reflex exploite les technologies nouvelles qui facilitent ou révolutionnent les processus de gestion des flux : **technologie vocale, RFID, Internet**, etc.
- 4 Reflex garantit une **traçabilité totale** des unités logistiques conforme aux standards GS1.
- 5 La solution Reflex est disponible en Client/Serveur, Windows et UNIX, sur IBM iSeries et en architecture Web client léger. Reflex est également commercialisé en mode **ASP**.



www.reflex-logistics.com

mailto:informations@hardis.fr
Tél. 04 76 70 80 50

erronée, soit que la personne était absente. Le bureau de tabac, lui, offre une large plage horaire d'ouverture. Le client s'y déplace quand cela l'arrange. »

Orange échange ainsi 1.500 à 3.000 Livebox par jour et affiche un taux de réussite de 100 %. La procédure est rapide et sans papier, accompagnée d'une gestion automatisée des transferts d'information entre les intervenants.

Une intelligence logistique autonome

Concrètement, les colis sont scannés avec un PDA (Personal Digital Assistant) à lecture de code barres. Il s'agit du modèle M3 du fabricant coréen Mobile Compia. Le terminal reconnaît l'origine du colis, lance la procédure adaptée et guide l'utilisateur tout au long de la transaction : inventaire des pièces du matériel retourné, vérification de conformité et signature électronique du client sur un écran tactile. À l'issue de la procédure d'échange, « effectuée en trois minutes », assure le prestataire, le terminal transmet l'ensemble des informations aux acteurs concernés par la transaction : Orange, le gestionnaire du réseau A2PAS et Chronopost. « Nous avons développé une véritable intelligence logistique autonome, souligne Diego Magdelénat, Président de Pickup Services. L'intérêt de cette solution est sa simplicité d'utilisation pour des non-spécialistes. Le débitant est instantanément pris en charge par son terminal. »

Outre ce premier client, la souplesse procurée par l'utilisation de scénarii prédéfinis permet au réseau A2PAS de proposer une large gamme de services : distribution et retour de pièces détachées pour les techniciens de maintenance, livraison et expédition de colis et mise en instance de colis après un échec de livraison. De son côté, Chronopost s'est appuyé sur le succès de cette prestation sur mesure pour lancer la gamme de services « ChronoRelais ».

Darty préfère le retour en magasin

Avec quelque 200.000 clients, Darty fait figure de challenger sur le marché de la fourniture d'accès à Internet. Le distributeur a choisi d'assurer lui-même ses flux de transport, de logistique et d'informations, comme en témoigne Jean-Marc Monguillet, Directeur général de Darty Telecom.



©Darty

Jean-Marc Monguillet,
Directeur
général
de Darty
Telecom.

SCMag. : Comment s'organise la fourniture des Dartybox ?

J-M.M. : Nous achetons les produits multimédia de la même manière que les autres produits électroménagers en vente dans nos magasins. Nos fournisseurs en modems et décodeurs qui forment l'offre Dartybox sont Sagem, Bewan et Netgem. Tous ces matériels passent par l'un de nos deux entrepôts nationaux, à Mitry au Nord et à Satolas au Sud, puis sont livrés en magasins.

SCMag. : Et concernant les retours de Box ?

J-M.M. : Lorsque nous devons procéder à l'échange d'un boîtier, nous demandons à notre client de ramener le matériel dans le magasin de son choix. La personne repart immédiatement avec une nouvelle Dartybox. Le fonctionnement est le même lorsque quelqu'un sou-

haite changer d'offre et passer du 2p (internet+téléphone) au 3p (internet+téléphone+télévision), par exemple. Il vient en magasin, signe un avenant à son contrat et récupère un décodeur. Les produits à réparer ou à détruire suivent alors le même cheminement que l'ensemble de notre SAV, d'un magasin vers une plate-forme de nos fournisseurs Sagem, Bewan et Netgem, jusqu'à leurs usines respectives.

Free fait appel à Kiala

Le fournisseur d'accès Internet Free, principal concurrent d'Orange, utilise le même principe de points logistiques urbains pour les allers-retours de ses boîtiers Freebox. Son presta-

taire, le commissionnaire de transport Kiala, est lié à 3.650 points relais sur l'Hexagone. Il a fait du service Swap une spécialité. « Nous avons développé cette prestation pour Hewlett-Packard et l'avons proposée à Free



©Orange

premier code à barres à réception, ce qui donne lieu à l'envoi au client de l'information: « votre Freebox est arrivée au magasin ». Il scanne la seconde lorsque l'ancien matériel est rapporté par le particulier. Le processus informatique permet alors d'en informer Free. » La même logique est appliquée aux boîtes défectueuses,

produit qui engage le départ du second. « Dans la mesure où Free effectue un recyclage des boîtiers et réutilise les anciennes versions V4, par exemple, dans les zones non dégroupées, il est important de remettre la main sur les tous les matériels », souligne Philippe Delaide. Lequel avance un autre bénéfice : le



©Free

Avec 3,69 millions de clients (auxquels se sont ajoutés 836.000 abonnés d'Alice) à fin 2008 Free affiche 25,2 % du marché FAI. Orange reste leader avec 49,6 % de pénétration.

qui font l'objet d'un échange standard. Depuis le lancement de ce service, Kiala a effectué un million de transactions de Freebox.

Un bon compromis

Physiquement, la transmission des informations entre les points relais et le serveur de Kiala se fait sur une borne de rechargement, via une ligne téléphonique. Le commerçant a pour instruction de synchroniser son PDA deux fois par jour. « Si après le premier flashage, le client ne se présente pas au point relais dans les deux jours, l'information est remontée au serveur et nous relançons la personne. Dans 85 à 90 % des cas, les colis sont remis aux destinataires sous 48 heures. »

Pour Free, l'avantage est majeur : contrairement à un flux postal désynchronisé à l'aller et au retour, l'opérateur est ici certain de récupérer 100 % des anciens modèles de Freebox. C'est en effet le retour du premier

prix de transport. « Notre solution est moins coûteuse que la messagerie traditionnelle, car la prestation de Kiala s'arrête au point logistique urbain et exclut le dernier kilomètre. Il s'agit d'un bon compromis, puisque 80 % des foyers français disposent d'un commerçant de proximité partenaire de Kiala à moins de cinq kilomètres ».

Le système d'information propriétaire a été conçu par Kiala. « Nous avons investi 20 M€ dans le développement informatique de la solution. Outre la partie logicielle incluse dans les PDA, nous pilotons en temps réel tous les tris de colis dans notre hub et nos agences. Chaque mouvement fait l'objet d'un scan, dont l'information est remontée immédiatement. Sur le site Kiala.fr ou par téléphone, le client final peut savoir où se trouve son matériel à l'instant t. Certains de nos clients, comme Free, relayent l'information sur leur propre site client. »

Wilfried Maisy

en 2006, rappelle Philippe Delaide, Directeur de Kiala France. Notre application, qui a fait l'objet d'un brevet en juin 2007, consiste à automatiser le processus d'échange de produits de bout en bout jusqu'aux points relais. Nous validons chaque étape par l'envoi d'informations. Notre réseau est équipé de PDA, les modèles Intermec CN2 (Windows Mobile Client) ou Symbol SPT1550(PalmOS). »

Et d'expliquer le fonctionnement d'une transaction : « Lorsque Free veut procéder à un échange, il intègre au colis d'expédition de la nouvelle box l'étiquette à code barres d'auto-risation de retour de l'ancienne box. Le gestionnaire du point scanne le