

Innothera suit ses bas de près

Depuis décembre 2008, le groupe pharmaceutique Innothera a adopté Chronopost comme unique prestataire de transport et logistique. De la distribution au suivi sur Internet, le messenger gère les colis et suit l'information en temps réel, via les terminaux Dolphin 9500.

Le laboratoire Innothera est spécialisé dans les maladies veineuses et les pathologies féminines. Il produit des textiles de prévention et de soin, comme les bas de contention. « Nous fournissons quotidiennement des milliers de colis à autant de pharmacies, explique Michel Ramage, Responsable achats du groupe. Depuis le 1^{er} décembre 2008, et suite à un démarrage progressif de six mois, Chronopost est devenu notre unique prestataire de transport et de logistique. » Le cahier des charges d'Innothera inclut deux exigences fortes : d'une part, livrer les pharmacies avant 13 h, pour une commande passée la veille en fin d'après-midi ; d'autre part, répondre aux bonnes pratiques de distribution du secteur. « Lesquelles se résument en une formule : tout ce qui est fait doit être écrit ; tout ce qui est écrit doit être fait. Nous exigeons une traçabilité totale des produits, à partir de notre usine de Chouzy-sur-Cisse (41) jusqu'au destinataire final ».

Toujours expliquer les litiges

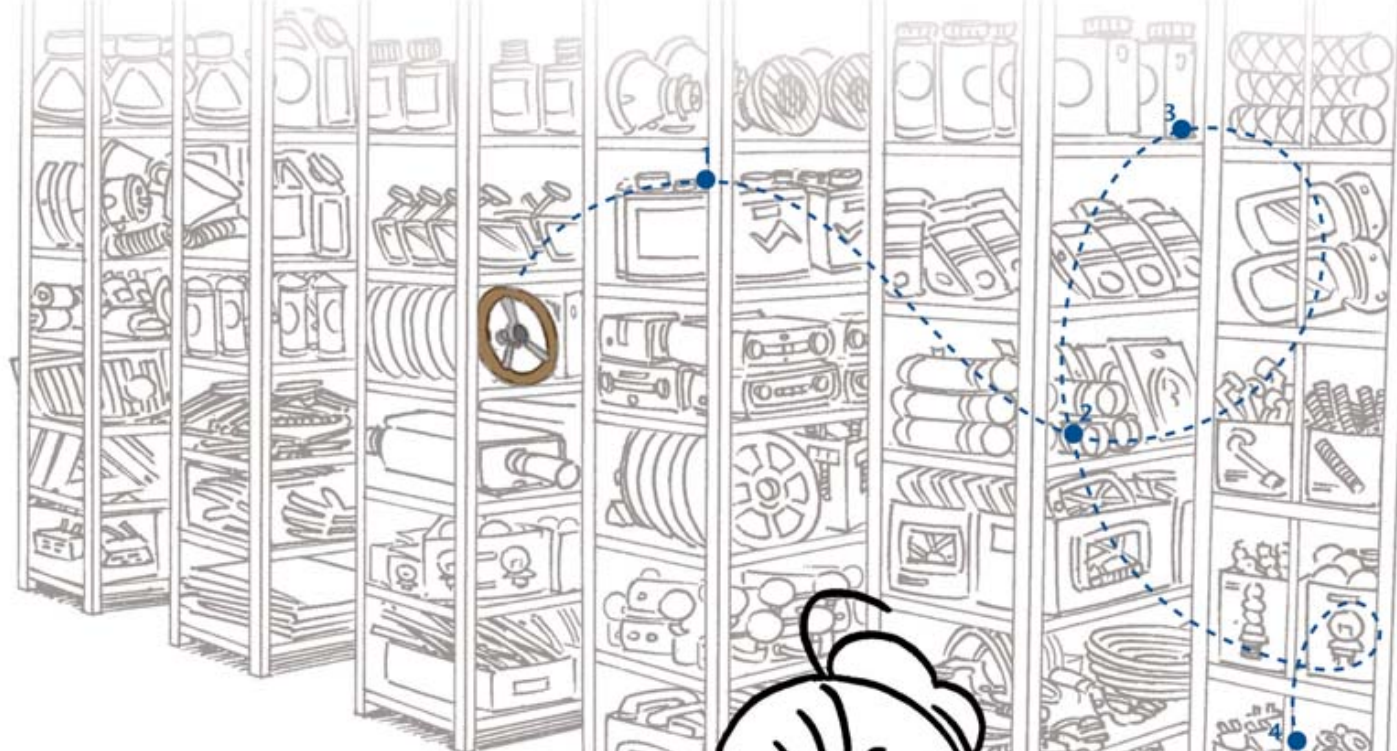
Le suivi en temps réel suppose plusieurs allers-retours d'informations entre l'industriel et son prestataire. Donc un étroit partenariat informatique. Dès la prise de commande des bas de contention, Innothera utilise un logiciel de Chronopost, qui enregistre les achats passés par téléphone, fax ou internet. Sortis d'usine, les cartons sont étiquetés avec un code à barres à Chouzy-sur-Cisse. Le logiciel d'impression est averti par EDI du départ des colis. Ceux-ci sont acheminés par semi-remorques jusqu'au hub de Chilly-Mazarin, le grand centre de répartition du messenger en banlieue sud de Paris, puis jusqu'aux agences départementales. De petits utilitaires prennent alors le

relais pour effectuer les derniers kilomètres. « Chaque chargement et déchargement fait l'objet d'un flashage des colis, développe Michel Ramage. Les données successives sont transmises en moins de vingt minutes sur le site client Chronotrace, auquel nous avons accès via un login et un mot de passe. »

L'objectif principal du laboratoire est naturellement le service client. « Il nous faut prévenir un pharmacien lorsque son colis a été endommagé, ou s'il risque d'arriver en retard. Sur ce point, le système de suivi Chronopost est efficace. Le messenger est toujours en mesure d'expliquer la cause d'un problème, contrairement



©W. Maisy



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

à notre prestataire précédent. Afin de simplifier le suivi des dysfonctionnements, un système de filtre, dans Chronotrace, nous permet de ne remonter que les anomalies. »

12 M€ investis

De son côté, Chronopost a largement investi pour améliorer son niveau de service. Georges Sawaya, Directeur des services informatiques de Chronopost, indique : « Notre projet de développement du service informatique s'achèvera en 2010. Au total, 12 M€ auront été dépensés en matériels, licences et développement. Notre plan triennal « essentiel 2010 » vise notamment à recentrer l'offre de Chronopost sur l'express matin, avec le développement des services de livraison à J+1 avant 8 h, avant 10 h et sur mesure, en complément de la distribution avant 13 h. »

Au centre de cette stratégie, le messager utilise de nouveaux terminaux multi-tâches : de gros PDA durcis Honeywell, modèle Dolphin 9500. En France, 4.500 Dolphin ont été déployés au cours du premier semestre 2007, au rythme de 150 unités par semaine. 65 agences Chronopost ont été équipées, puis 160 sites sous-traitants. Au niveau européen, Geopost, la maison mère de Chronopost, a

Le livreur récupère les colis qui lui sont attribués et lit les étiquettes à code-barres. Le PDA affiche plusieurs informations : l'adresse et l'heure limite de livraison, avant 8 h, 10 h ou 13 h, ainsi que les contraintes spécifiques aux produits médicaux, par exemple.

acquis 14.000 terminaux dont 6.000 unités pour l'Allemagne.

Préparation automatisée en agence

Les terminaux sont à la fois des outils de logistique et d'informatique embarquée dans les véhicules. Ils servent d'abord en agence, où les livreurs préparent leurs tournées de distribution. Un opérateur récupère les colis qui lui sont attribués et lit les étiquettes codes à barres. Le PDA affiche plusieurs informations : l'adresse et l'heure limite de livraison, avant 8 h, 10 h ou 13 h, ainsi que les contraintes spécifiques aux produits médicaux, par exemple. Le livreur organise ainsi le chargement de son petit camion. Puis il prend le volant, et en sortant de l'entrepôt, il reçoit sa feuille de route éditée automatiquement.

En effet, le Dolphin a transmis les données relatives aux colis chargés par liaison Wifi au système informatique de l'agence. Et parallèlement, un réseau de caméras vidéo a suivi chaque carton sur le convoyeur. Tout colis rentré est scrupuleusement tracé. « Les paquets sont scannés une première fois, soit par un portique, soit manuellement, lorsqu'ils arrivent dans l'entrepôt, détaille Raphaël Alvarez, Responsable de domaine transport chez Chrono-



Agence Chronopost de Rungis. Les livreurs préparent leurs tournées de distribution entre 4 et 7 h du matin.



©W. Maisy



©W. Maisy

post. Ils sont poussés sur la bande 1, 2 ou 3, correspondant à leur destination finale. Avant de généraliser ce fonctionnement (en novembre 2008), un opérateur orientait un colis en fonction du code postal inscrit. Aujourd'hui, d'un bout à l'autre de la chaîne, nous avons automatisé et placé sous surveillance un ensemble de processus qui nous permet de livrer 96 % des colis dans les délais. » Et de rappeler que le 23 décembre 2008, Chronopost a atteint le niveau record de 430.000 colis délivrés.

Tournée fiabilisées par PDA

Au cours de la tournée de distribution, le PDA 9500 assure le suivi des informations. Chaque colis est remis contre une signature au stylo, doublée d'une autre au stylet sur le terminal. Cette dernière est transmise immédiatement au serveur de Chronopost par communication radio GPRS. « Il faut moins de 10 minutes pour que la confirmation arrive sur Internet », assure Raphaël Alvarez.

Point essentiel : le mini-ordinateur embarque un logiciel conçu sur mesure, intégrant toutes les règles de distribution propres à Chronopost. Il adapte les consignes délivrées au colis et au client traités. « En cas d'absence d'un destinataire, par exemple, le PDA indique au livreur s'il faut remettre le paquet à la Poste ou se présenter ultérieurement. L'agent n'a même pas à se poser de question. » Ces instructions pourraient remplir de larges clas-

seurs. « Au total, nous avons codifié un millier de recommandations liées aux produits et aux clients, déclinées en une quinzaine de situations de terrain. »

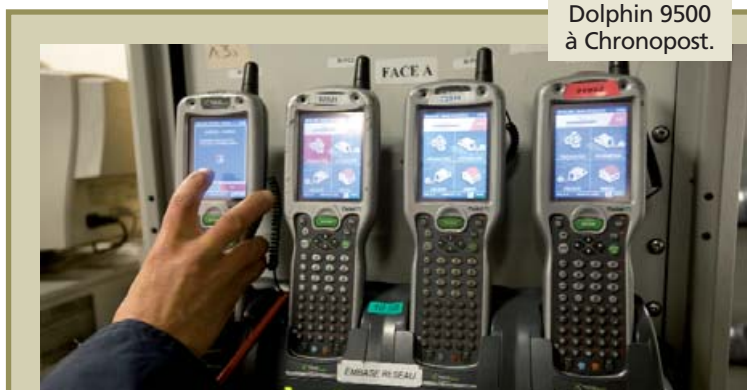
Choisir le bon outil de traçabilité

En amont du déploiement informatique, le messenger est parti d'un principe simple : l'un des facteurs clés de succès d'une application mobile réside dans la conception logicielle. « La livraison express est un métier stressant, explique le messenger. Un agent confronté à une interface peu ergonomique, ou à un système dont l'exécution est lente, n'utilisera pas le terminal. Il préférera ressaisir les informations sur un PC, au retour à l'agence. Nous avons demandé une solution suffisamment intuitive pour que les livreurs se l'approprient spontanément, sans aucune formation. »

C'est pourquoi, suite à un appel d'offres qui a permis de sélectionner trois modèles de PDA selon des critères physiques – résistance à la température et à la poussière, poids, qualité de la tête de lecture (caméra CCD, lecture de codes 2D), clavier tactile et entièrement numérique- le choix final a été laissé aux opérateurs. « De mai à novembre 2006, les PDA ont été soumis à des tests dans les conditions réelles sur trois sites pilote. Les agents ont été invités à faire part de leurs retours concernant l'autonomie et l'ergonomie des terminaux. »

Wilfried Maisy

Le fabricant Honeywell Scanning and Mobility a fourni 4.500 terminaux Dolphin 9500 à Chronopost.



Le PDA embarque un logiciel conçu sur mesure, intégrant toutes les règles de distribution propres à Chronopost.

Chaque colis est remis contre une signature électronique au stylet sur le Dolphin 9500.



Dans chaque agence, un réseau de caméras vidéo suit chaque carton sur le convoyeur. Tout colis rentré est scrupuleusement tracé.