

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Mobilité d'entreprise



Thierry Pasquier,  
Dsi

## Les Transports Gravelleau en bref

Les Transports Gravelleau, filiale du groupe allemand Dachser, ont quatre métiers : la messagerie européenne, le groupage international, la logistique et le transport de colis et containers par air et mer. La partie messagerie européenne repose sur quelque 1 000 conducteurs et des partenaires livrant des colis d'un kilogramme à deux tonnes à travers l'Europe.

Chiffre d'affaires 2004 : 398 millions d'euros.  
Effectif : 3 596 salariés.

### Mission

Équiper les conducteurs-livreurs de PDA avec connexion GPRS et Wi-Fi afin de transmettre en temps réel les bordereaux de livraison.

### Enjeux du projet

Améliorer la qualité de service client et optimiser l'organisation.

### Bénéfices

- Traçabilité en temps réel des colis.
- Réaction plus rapide en cas de problème de livraison.
- Économies de papier grâce à la dématérialisation des bordereaux de livraison.
- Diminution des tâches administratives (réception des bordereaux, scans...) grâce à l'automatisation des procédures.
- Pas de tâches supplémentaires pour le conducteur-livreur.

### Partenaire

Rayonnance Technologies

## Gravelleau piste ses colis en temps réel

Tracer en temps réel la livraison des colis en dotant les conducteurs de PDA-GPRS ; telle est l'amélioration de la qualité de service que la société Gravelleau a offert à ses clients. Pour relever ce défi, l'entreprise s'est appuyée sur le système Windows CE, la plate-forme Casio DTX10 et l'intégrateur Rayonnance Technologies.

Près de 1 000 conducteurs sillonnent la France et l'Europe pour le compte de la société Gravelleau, livrant des colis d'un kilogramme jusqu'à deux tonnes. La procédure est toujours la même. Ils prennent possession des colis à l'agence de départ pour les livrer chez le destinataire. À chaque livraison, des documents sont remis au destinataire et des bordereaux signés, afin de contrôler le suivi de la marchandise, s'assurer de la livraison et pister le plus efficacement possible les éventuels incidents de livraison : en bref, beaucoup de "paperasse". Afin de gagner du temps dans la communication des informations et limiter les échanges papier, l'entreprise a opté depuis une dizaine d'années déjà pour l'informatique embarquée. **"Mais alors non communicante, souligne Thierry Pasquier, directeur des systèmes d'information. La première étape a consisté à équiper les conducteurs de scanners de code barre. Les informations relatives aux livraisons (référence, coordonnées du client, adresse de livraison...) étaient ainsi mises à jour dans la base de données, au départ et au retour de la tournée."** Un grand pas en avant, mais les clients continuaient de signer les bordereaux de livraison qui étaient envoyés ensuite au siège social pour y être scannés puis publiés sur Internet. **"Cette procédure prenait trois à quatre jours et générait quelque 25 000 documents à scanner et archiver chaque jour !"**, rappelle Thierry Pasquier.

### ■ Traçabilité en temps réel

Une solution novatrice il y a dix ans mais limitée, au vu des possibilités offertes aujourd'hui par les nouvelles technologies. **"Nous avons donc décidé de passer à l'informatique embarquée communicante, grâce à des PDA connectés en mode GPRS, explique le directeur des systèmes d'information. Désormais, le destinataire signe directement sur le PDA. L'information remonte en temps réel à la base centrale et la preuve de livraison est disponible sur Internet quelques instants plus tard. Cela représente un gain de temps énorme pour la circulation de l'information et assure une meilleure réactivité et traçabilité pour nos clients."**

**Microsoft**  
CERTIFIED  
Partner

# Parole d'utilisateur

Témoignage : Mobilité d'entreprise



## Solution robuste d'informatique industrielle exigée

Techniquement, la solution choisie devait être robuste et évolutive. Les PDA sont destinés à être utilisés intensivement et souvent à l'extérieur, en parallèle à la manutention de lourds et volumineux colis. L'outil devait également intégrer un écran tactile, le GPRS et un lecteur de code barre. Les mises à jour logicielles devaient être automatisées. Au terme d'une veille technologique de deux ans, Gravelau retient le système d'exploitation Windows CE et la plate-forme matérielle Casio DTX-10. C'est un ERP métier, l'application Codipack, qui gère l'ensemble des informations liées au transport : les parties exploitation (gestion du transport), administrative, relation client et la mise à disposition de l'information sur Internet. Il s'agit alors de développer un module à déployer sur les PDA.

## Compression, sécurisation et synchronisation automatique des données

La synchronisation doit s'effectuer sur un réseau mixte, Wi-Fi pour les mises à jour dans les agences et GPRS pendant la tournée. **“Pour cette raison, il était stratégique pour nous d'assurer une bonne compression des données lors des synchronisations, afin de limiter les coûts de fonctionnement du nouveau dispositif”**, ajoute le directeur informatique. Spécialiste du développement d'applications mobiles sur Pocket PC, la société Rayonnance Technologies prend en charge cette étape en mettant en place sa plate-forme de communication et de synchronisation sur terminaux mobiles sous OS Microsoft (Windows Mobile, tablet PC) : Harmonie. Le choix de la plate-forme est finalisé en novembre 2003 et le déploiement s'effectue dès février 2004. **“Rayonnance Technologies a pris en charge l'ensemble de la partie PDA et a réussi à tenir les délais de réalisation de manière remarquable”**,



Pour améliorer sa qualité de services, Gravelau a équipé les conducteurs-livreurs de PDA avec connexion GPRS

reconnait Thierry Pasquier. C'est donc une solution économe en coût de communication, sécurisée et simple à utiliser que les conducteurs ont eu à appréhender. Certaines potentialités ont même été bridées afin de limiter l'usage du PDA à son seul objet métier. **“Le système d'exploitation Windows CE permet en effet une intégration totale avec les autres applications Microsoft et notamment Office. Mais nous avons verrouillé le PDA pour éviter toute digression dans son utilisation”**, indique Thierry Pasquier.

## Une migration quasi-transparente pour le conducteur

Le déploiement dans plus de 50 agences s'effectue ensuite rapidement. Il convient de former quelque 1 000 conducteurs, de récupérer les anciens outils et distribuer les nouveaux PDA. **“Cette migration a été très bien perçue par les conducteurs”**, se réjouit le directeur des systèmes d'information. Pour le livreur en effet, pas de souci supplémentaire. Tout s'effectue automatiquement. Dès que le PDA reste inactif plus de cinq minutes, la synchronisation s'effectue automatiquement avec l'ERP du site central, à partir d'une connexion en GPRS.

Aujourd'hui bien rodée, la solution démontre ses bénéfices quotidiennement : économies de papier et de temps grâce à la dématérialisation des bordereaux, automatisation des procédures, traçabilité des livraisons pour les clients... Une amélioration générale de la qualité de service effectuée sans demander d'actions supplémentaires aux conducteurs. **“La disponibilité immédiate des rapports de livraison est très rassurante pour les clients et contribue à améliorer notre réactivité en cas de problème”**, insiste Thierry Pasquier. Conçue dès l'origine en plusieurs langues, la solution est déjà déployée dans les filiales belges et portugaises. La filiale polonaise sera opérationnelle fin 2005.

## Panorama de la solution

### Produits et services utilisés

- Système d'exploitation Microsoft® Windows CE
- Environnement de développement Microsoft® .NET
- Base de données Microsoft® SQL CE
- Plate-forme de synchronisation et de communication Harmonie de Rayonnance Technologies

### À propos de Rayonnance Technologies



Ancienne cellule mobile de l'agence Web Himalaya (depuis 99), Rayonnance Technologies s'est mise à voler de ses propres ailes début 2002. La société de services est spécialisée dans la mise en place d'applications mobiles entreprises fonctionnant sur Pocket PC ou tablet PC en mode mixte connecté/déconnecté, en temps réel ou en léger différé pour mettre à jour le système d'information de l'entreprise. Populations cibles : transporteurs, techniciens de maintenance, forces de vente.

www.rayonnance.fr