

# Gestion de rendez-vous aux quais

## Étude de cas

L'une des premières entreprises à avoir adopté C3 Reservations est un chef de file dans la distribution de produits alimentaires naturels et spécialisés en Amérique du Nord. Elle distribue plus de 60 000 produits dans plus de 33 000 points de vente au détail.

Évoluant dans cette industrie hautement compétitive, l'entreprise avait besoin d'un système de gestion de rendez-vous aux quais qui soit riche en fonctionnalités et facile à mettre en œuvre, et ce, à un prix concurrentiel.



« Cette implantation a montré à quel point une portée réaliste et bien définie est la clé d'un projet réussi. Ce fut un plaisir de travailler avec une équipe de projet aussi rigoureuse et dévouée en vue d'offrir des résultats tangibles pour les planificateurs tout en améliorant l'expérience des transporteurs en matière de prise de rendez-vous et de suivi de la conformité.

Le processus exceptionnel de gestion du changement du client a aussi permis de déployer la solution dans plusieurs centres de distribution en un temps record, chose que je trouve toujours impressionnante.

**SOPHIE GAGNON**  
Analyste d'affaires principale à C3 Solutions

## L'enjeu

Notre client souhaitait améliorer les opérations à ses entrepôts.

Il utilisait un modèle décentralisé avec plusieurs planificateurs à chaque centre de distribution.

De nombreuses ressources clés des entrepôts étaient occupées à faire des téléphones, à répondre aux courriels et à envoyer des télécopies pour planifier des rendez-vous que les transporteurs ne respectaient pas.

L'entreprise souhaitait améliorer la productivité de son équipe, centraliser le processus de prise de rendez-vous et renforcer la responsabilisation des transporteurs.

## La Solution C3

C3 Solutions a réussi à répondre aux besoins du client grâce à C3 Reservations, son système de gestion de rendez-vous aux quais en ligne. L'entreprise a d'abord mis en œuvre un projet pilote pour tester C3 Reservations à l'un de ses entrepôts les plus achalandés.

Après cette démonstration de faisabilité, elle a déployé le logiciel dans huit autres centres de distribution sur une période de quatre semaines, ce qui lui a permis de réaliser rapidement des économies substantielles.



Jusqu'à 90 % de réduction des appels téléphoniques



Jusqu'à 80 % de réduction des coûts de main-d'œuvre associés aux heures supplémentaires aux quais



Jusqu'à 50 % d'amélioration de la productivité des planificateurs.



Jusqu'à 50 % de réduction des problèmes de conformité des transporteurs



Nous avons augmenté la productivité de nos planificateurs de 50 % et notre processus de réception aux entrepôts s'est simplifié. Nous avons maintenant un processus de prise de rendez-vous uniforme à l'échelle de l'entreprise.



- Vice-président  
Opérations de distribution