

Becofrance utilise DocuWare pour tracker le suivi des livraisons de marchandises et s'assurer de leur bon acheminement à ses clients.



#522

Samuel Le Galliotte, Directeur Administratif & Financier, Becofrance SAS,

Une utilisation de DocuWare qui s'étend bien au-delà de la GED

« Avec DocuWare, les bénéfices sont immédiats : meilleure traçabilité de la marchandise et des remontées d'information, accélération du traitement des litiges, gain de temps. »



Pays : France

Industrie : Transport

Déploiement : DocuWare Cloud

Département : DAF,
gestion des litiges



Basée en région parisienne, la société de transport Becofrance utilise la GED DocuWare et son système de workflows pour tracer le suivi et la réception de ses marchandises.

Samuel Le Galliotte, DAF de la société Becofrance et instigateur du projet, utilisait déjà DocuWare en tant que GED pour scanner les bons de livraison avec un système de LAD/RAD et dématérialiser ses factures.

Suite à une perte de marchandises de grande valeur, il décide de s'équiper d'une application digitale lui permettant de mettre au point un système de tracking pour le suivi et la réception de ses marchandises, qui s'effectuait auparavant avec des bons de livraison au format papier.

Les B/L papier présentaient en effet de nombreux inconvénients : nombreuses pertes, informations manquantes, délais de réception longs... L'idée de basculer sur une application digitale prend alors tout son sens pour améliorer la traçabilité de la marchandise.

L'objectif est simple : pouvoir suivre numériquement la livraison d'un point A à un point B, jusqu'à la finalisation de l'opération, et avoir ainsi la certitude que la marchandise a bien été livrée au client, au bon endroit, au bon moment.

« Avec la solution DocuWare, les clients sont rassurés et ont une image positive de Becofrance : cela donne une garantie de sérieux et de gestion rapide des livraisons. »

Le gain de temps dans le traitement de la prestation est également un argument fort dans le choix de l'outil : alors qu'un bon de livraison papier met en moyenne 3 jours à être réceptionné, quand il n'est pas égaré par le livreur, le bon de livraison digital est transmis immédiatement aux services opérationnels dans le quart d'heure qui suit la livraison, permettant ainsi une accélération considérable du processus, et une facturation plus rapide à la clé.

Samuel Le Galliotte lance alors un appel d'offres auprès de 3 prestataires, dont DocuWare.

Le choix se porte sur DocuWare, car le DAF de Becofrance travaillait déjà avec l'outil de GED et en était satisfait. Il avait la certitude qu'avec DocuWare, le projet serait réussi.

Une application mobile pour notifier automatiquement le siège de l'acheminement de la marchandise

DocuWare lui développe donc, via son distributeur intégrateur, une application mobile, permettant d'équiper ainsi l'ensemble des smartphones de sa vingtaine de chauffeurs livreurs indépendants.

Au départ, il se heurte à des freins, liés à la conduite du changement ; les chauffeurs n'ayant pas l'habitude de travailler avec l'outil digital et préférant utiliser les classiques bordereaux de livraison papier.

« Aussitôt la marchandise livrée, le service exploitation reçoit une notification automatique dans DocuWare, mettant ainsi fin à l'opération et permettant la facturation. »

Mais à force de persuasion, il parvient à les convaincre, en mettant en avant les bénéfices de l'outil : gain de temps, meilleur suivi des livraisons, meilleure qualité de travail et d'image de l'entreprise.

Le process est simple : depuis l'ERP, le bon d'enlèvement/ livraison est imprimé via l'imprimante virtuelle. Une fois le bon imprimé, il arrive directement dans DocuWare. Le responsable camionnage affecte la livraison au chauffeur, qui reçoit une notification sur son smartphone. Il prend alors en charge la livraison. Une fois celle-ci effectuée, la DAF reçoit une notification. Pour cela, le chauffeur prend une photo du B/L signé avec son smartphone. Celle-ci est transmise directement dans l'application DocuWare, attestant de la bonne exécution de l'opération.

« DocuWare nous permet d'être pro-actifs vis-à-vis de nos clients. »

De même, si le chauffeur n'a pas pu livrer la marchandise (client absent par exemple), ou s'il y a un litige, le chauffeur indique « litige » sur le B/L et celui-ci est directement transmis via DocuWare au service litiges de Becofrance via un workflow.

Des bénéfices immédiats : gain de temps, traçabilité, image positive de l'entreprise

Les bénéfices de ce processus sont immédiats : gain de temps, meilleure traçabilité des livraisons, réactivité dans la gestion des litiges et amélioration de l'image de l'entreprise Becofrance, qui lui permet d'être proactive vis-à-vis de ses clients.



En savoir plus : [docuware.com](https://www.docuware.com)