

## VOS TOURNEES OPTIMISEES EN TEMPS REEL

### >> CONTEXTE

Organiser une tournée n'est pas chose facile et la gérer, en temps réel, constitue un exploit à réussir en permanence.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication offrent des solutions faciles à mettre en oeuvre et très rapidement rentables.

Rester compétitif impose de les connaître et de les utiliser.

### >> OBJECTIFS

- Optimiser les tournées en cherchant à éviter, notamment :
  - les passages répétés
  - les pertes de temps et les temps d'attente
- Réduire le coût des tournées
- Diminuer le stress des personnels
- Améliorer la satisfaction du client

### >> ORGANISATION ET CONTENU

#### 1. DEFINITION DES TOURNEES

- Critères d'organisation
  - Définition
  - Hiérarchisation des tâches à réaliser
  - Disponibilité des clients
- Critères de validation

#### 2. GESTION DU PLANNING

- Données à collecter
  - Technologies utilisées
  - Types et sources des données
  - Contraintes associées à la collecte des données et aux données elles-mêmes
- Détection et gestion des contretemps
  - Point de vue de l'entreprise, du client, de l'opérateur
- Modifications du planning
  - Fréquence
  - critères
- Transmission des modifications
  - Technologies et moyens utilisés
  - Destinataires
  - Contraintes associées

#### 3. ANALYSE DES DEPLACEMENTS

- Moment de l'analyse
  - En temps réel
  - En différé

- Critères d'analyse et référentiels utilisés
  - Le temps (de déplacement, d'intervention, ...)
  - Le coût
  - La satisfaction (de l'entreprise, du client, de l'opérateur)

#### 4. OPTIMISATION

- Critères d'optimisation
- Définition des indicateurs et des technologies utilisés
- Suivi des indicateurs

### >> PUBLICS CONCERNES

- Aux gestionnaires de tournées de personnels nomades :
  - Techniciens
  - Commerciaux
  - Coursiers, livreurs, ...
  - Services médicaux (ambulanciers, infirmières, médecins, ...)
  - Transports de marchandises
  - Transports de personnes
- Aux services d'assistance à la personne

### >> ATOUTS DE LA FORMATION

- Une formation abordant les points essentiels de la gestion des tournées
- Une optimisation des processus à partir de technologies facilement utilisables

### >> RENSEIGNEMENTS ET INSCRIPTION

#### Lieu :

Service Commun de la Formation Continue  
(SCFC)  
Université Lille 2 Droit et Santé  
1 rue du Professeur Laguesse – 59000 LILLE  
(Métro Ligne 1 arrêt CHR B Calmette)  
Téléphone : 03.20.62.15.59  
Fax : 03.20.96.26.13  
Courriel : scfc@univ-lille2.fr

**Date :** Sur demande pour des stages intra-entreprises

**Coût :** Sur devis

**Animé par :** BILLOO DEVELOPPEMENT