

TRANSPORT

Leroy Merlin France et TDI co-construisent l'efficacité du transport

Cela fait dix ans que TDI accompagne Leroy Merlin France dans la gestion de son transport. Après s'être équipée des solutions Expedito et Extracking, l'enseigne française spécialisée dans l'amélioration de l'habitat lance l'intégration d'un troisième service de TDI, l'outil d'alertes Exwarning.

Publié le 18 octobre 2024 - 14h00 - contenu sponsorisé



1,7 million de colis expédiés en 2023. C'est dire l'importance du transport et de la livraison pour Leroy Merlin. Voilà sans doute pourquoi l'enseigne française spécialisée dans l'amélioration de l'habitat s'entoure de partenaires de choix pour opérer sa supply chain. Parmi eux, l'expert transport TDI, dont les solutions digitales assurent la bonne marche du flux des livraisons à domicile et en point relais au départ des 16 entrepôts de la BU Leroy Merlin France. Pour ce faire, TDI fournit à Leroy Merlin le TMS chargeur multi-transporteurs Expedito ainsi que le module Extracking, dédié au suivi de l'acheminement des colis des transporteurs intégrés à Expedito. Au total, 10 transporteurs sont connectés à Expedito, sur différents services : de livraison à domicile en point relais, sécurisée, avec ou sans manutention... Ainsi, en 2023, 1,7 million d'ordres de transport ont été envoyés aux transporteurs via la solution TDI, avec plus de 10 % des commandes en express à J+1 et J+2.

L'intelligence du transport au service de la performance

Interfacé au WMS de son client, Expedito édite automatiquement, au travers d'API, les étiquettes transporteurs et gère la consignment auprès de ces derniers offrant, selon Jonathan Roussel, Manager IT Entrepôt et Transport chez Leroy Merlin France, « *un important gain de temps lors de la mise en oeuvre et une intégration simplifiée des nouveaux transporteurs* ». En parallèle, Extracking permet la collecte de tous les événements de tracking des transporteurs. Ils sont ensuite traduits dans un référentiel unique, assurant un traitement plus fiable des données et un suivi de livraison plus efficace et rapide. Ainsi, chaque événement lié aux transporteurs est remonté par TDI à son client, lui offrant une base de données précieuse permettant d'identifier les anomalies, de les traiter et de prévenir le client en cas d'aléas. Le flux de données est intégré dans le SI de l'entreprise et participe à améliorer notamment le traitement des retours. « *En captant les événements de tracking, nous pouvons identifier les livraisons refusées et rembourser plus rapidement nos clients. Nous travaillons en continu avec TDI pour affiner les solutions et réaliser des développements spécifiques. Grâce à leurs outils de tracking, nous pouvons mesurer le taux de respect de promesse sur le flux départ entrepôt qui est le meilleur de tous nos flux. Il tourne autour de 93%, proche de notre ambition de 95%* », souligne Côme Lammens, Manager transport B2C chez Leroy Merlin France. Enfin, dans le but de contrer la fraude sur la livraison à domicile, Leroy Merlin a mis en place un nouveau service de livraison contre signature, dont le process informatique a été géré avec TDI, écartant ainsi le risque de nouvelles infractions.

Relever le challenge d'une expérience client sans cesse optimisée

Fort de cette décennie de relation partenariale, Leroy Merlin et TDI poursuivent leur collaboration en lançant l'intégration d'Exwarning, solution d'alertes et de traitement des expéditions présentant une anomalie de livraison. « *Ici, notre ambition est de prévenir les commandes ayant un risque de ne pas être livrées dans les temps. Elle nous permet de porter une attention particulière sur différents niveaux de risques et d'apporter le plus rapidement possible une réponse à nos clients. Notre valeur principale réside dans le respect de la promesse et l'engagement envers nos clients* », soutient Côme Lammens. Enfin, Leroy Merlin et son partenaire TDI travaillent sur d'autres projets : la migration vers la version 3 d'Expedito, une amélioration du process d'anonymisation des données ainsi que la possibilité pour les clients de l'enseigne de choisir les dates et créneaux précis de rdv sur son site marchand : « *Nous réfléchissons sans cesse à notre stratégie transport et la façon dont nous pourrions étoffer l'offre de livraison proposée à nos clients. Nos idées et envies métiers doivent être accompagnées par nos solutions digitales. Avec TDI, nous sommes dans une relation de challenger à challenger, en co-construction perpétuelle, pour générer de la valeur de part et d'autre* », conclut Côme Lammens.

À propos de Leroy Merlin France :

Entreprise pionnière de Groupe Adeo, la société Leroy Merlin est aujourd'hui en France l'enseigne leader, sur l'ensemble des canaux de distribution, du marché de l'amélioration de l'habitat et du cadre de vie.

Spécialisée dans la vente de produits, projets et services, Leroy Merlin France s'est donné pour ambition de construire avec tous les nouvelles façons d'habiter pour mieux vivre demain et met la satisfaction de ses clients au coeur de son métier. 28

000 collaborateurs dans 144 magasins en France

portent aujourd'hui cette idée. Une mission relayée sur

le site www.leroymerlin.fr qui se classe aujourd'hui dans le top 15 des sites français de e-commerce les plus visités. Depuis plusieurs années dans le top 3 des enseignes préférées des Français, Leroy Merlin France enregistre un volume d'affaires TTC 2023 de 9,93 Mds €.



Mots clés **LOGISTIQUE TRANSPORT TDI LEROY MERLIN COLIS LIVRAISON ÉTIQUETTES**