



Les Rois de la Supply Chain 2009

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	SNCF (Fret)
Secteur d'activité	Transport Ferroviaire de Marchandises
Chiffre d'affaires annuel	8 milliards d'euros en 2007 (branche transport et logistiques partenaires)
Effectif	50 000 personnes (2007)
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Arnaud Krékounian Responsable de pôle gestion de production / Maîtrise d'ouvrage SI / Direction du Système d'Information du FRET
N° de téléphone	06.09.26.91.48
e-mail	arnaud.krekounian@sncf.fr
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	ZetesInterScan
Nom du représentant (signataire du document)	Conchi Delage
N° de téléphone	01 69 33 16 61
e-mail	conchi.delage@fr.zetes.com
PROJET réalisé depuis 2006	
1. Problématique	Sur chaque desserte, suivi des opérations des remises et livraisons de wagons de Fret chez les clients SNCF Fret
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Les agents de dessertes sont équipés de terminaux de type PDA Durci (IP54), communicants en GPRS, et d'une application métier échangeant en temps réel des informations avec un Serveur Web de SNCF Fret
3. Objectif	Permettre : <ul style="list-style-type: none"> - une communication rapide et sans délai avec les opérationnels sur le terrain, pour apporter de l'aide aux opérations, fournir des instructions à jour et remonter au plus tôt les comptes-rendus d'activités et de livraison vers le SI central SNCF FRET - un suivi en Qualité des opérations - de fiabiliser les informations transmises et recueillies
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Les Programmes de Travail Journaliers (PTJ) sont diffusés au plus tôt vers les terminaux des opérateurs afin de leurs fournir les instructions de constitution et/ou de livraison des wagons de Fret. Les PDA collectent les avancements d'opération de remise et/ou de livraison, wagon par wagon et transmettent au plus tôt les encours et livraisons effectuées.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Remise et livraison des wagons en desserte locale, en France et en Europe (Belgique, Allemagne, ...), sur plus de 900 sites locaux appelés dessertes, répartis sur le territoire national et quelques uns à l'international
6. Date de mise en œuvre	Octobre 2008

7.	Durée de la mise en place	8 à 9 mois
8.	Nombre d'utilisateurs concernés	environ 1500 agents de dessertes
9.	Difficultés rencontrées et réponses apportées	Il était nécessaire de porter assistance aux agents dans le cadre de l'utilisation de cette solution. Pour cela un service de HelpDesk dédié à la Solution a été mis en place sur des plages horaires pouvant aller jusqu'à 24h/24, 7 j/7 et un logiciel d'administration et de gestion de parc de PDA fait partie de la boîte à outils exploitée par le HelpDesk.
10.	Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Le projet est à ce jour dans la cible du planning fixé. Le déploiement est en cours. Quelques délais sont nécessaires pour obtenir des indicateurs de performance qualitatifs et quantitatifs. Les premiers sites montrent d'ores et déjà un gain de temps d'obtention de l'information (quelques minutes au lieu de plusieurs heures)
11.	R.O.I. estimé	Cette solution s'inscrit dans une démarche globale de progrès de l'offre Fret SNCF voulue et pilotée par la direction FRET SNCF. Optimisations et gains de productivité importants
12.	Perspectives d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> - Reconnaissance d'aptitude au transport : les PDA vont permettre aussi de tracer les contrôles effectués par les agents destinés à valider l'aptitude au transport de chaque train. - aide à la saisie des constats d'avaries avec prise de photo, - utilisation en tant que radio pour la manœuvre via le canal voix GSM - lien avec un autre projet permettant l'identification des wagons par RFID
13.	En quoi cette solution est-elle innovante ?	<ul style="list-style-type: none"> - utilisation d'appareil tout en un, prévu pour le terrain et un environnement difficile, et évolutif - mobilité pour les agents de dessertes, - modernisation de la saisie des informations (fin du papier), - connaissance en temps réel du travail à accomplir, même à distance
14.	En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> - Réactivité, - temps raccourci entre le front office et le back office (facturation), - meilleure information client - ce projet s'inscrit dans une démarche globale destinée à conduire l'offre Fret de SNCF vers plusieurs axes de progrès.
15.	Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	