

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE



Mots clés : LOGICIEL / RELATION CLIENT / RESSOURCES  
HUMAINES / GRANDE DISTRIBUTION

Paris, 8 novembre 2004

# OPTI-TIME sélectionné par l'ECHANGEUR

Le logiciel de planification OPTI-TIME, édité par DELIA SYSTEMS,  
a été sélectionné par l'ECHANGEUR,  
le centre technologique de LASER – Groupe GALERIES LAFAYETTE  
dédié aux pratiques innovantes de la relation client.

**« Ce partenariat avec l'ECHANGEUR prouve l'intérêt technologique d'OPTI-TIME dans le domaine de la relation pilotée par le client et la transformation de l'entreprise », commente Laurent CAVELIUS, Président Directeur Général de DELIA SYSTEMS.**

L' ECHANGEUR est un centre de démonstration et de réflexion dédié aux pratiques innovantes de **la relation client**, qui présente des solutions logicielles opérationnelles, permettant de mettre le client au centre des processus de l'entreprise. *« Nous avons découvert le logiciel de planification OPTI-TIME grâce à notre partenaire, le Salon Mobile Office, et compris ses capacités en matière d'amélioration de la qualité de services »*, explique Pierre SAULAY, directeur des contenus et technologies de l'ECHANGEUR. *« En outre, la solution de DELIA SYSTEMS est visuellement parlante et pratique pour les décideurs et les équipes de terrain »*, ajoute Pieter LAMMENS, responsable de la plateforme « Relation Pilotée par le Client », à l'Echangeur.

## Démonstration de OPTI-TIME à l'ECHANGEUR.

Les visiteurs de l'ECHANGEUR peuvent bénéficier d'une présentation de l'application d' OPTI-TIME dans le cadre de séminaires dédiés à la relation client et à la transformation de l'entreprise animés par plusieurs responsables de plateformes, et interagir avec ces derniers. **OPTI-TIME est déjà opérationnelle chez de nombreux clients de DELIA SYSTEMS parmi lesquels CARREFOUR, CGST SAVE - DOMOSERVICES, GENERALE DES EAUX, ECS SOLUTIS, QUALIGAZ, TEXA...** Munie de cet outil l'entreprise peut faire face à toutes les demandes du client, tenir ses délais et s'engager sur des créneaux très étroits pour prévoir une livraison rapide ou encore proposer au plus vite un rendez-vous avec un collaborateur compétent... L'entreprise réagit en temps réel à toute problématique et déclenche aussitôt l'intervention nécessaire. OPTI-TIME répond à une véritable attente des clients : **« je veux être livré tel jour et dans une plage horaire inférieure à la demi-journée »**. **La planification affecte les ressources en quasi temps réel** et permet au prestataire de services de s'engager immédiatement et en toute fiabilité, en tenant compte des desiderata de son client. Le client donne ses contraintes au vendeur qui, en consultant les plannings, s'engage aussitôt et réserve le créneau idéal dès la prise de commande. *« Dans cette application, c'est bien le client qui pilote le service qui lui est proposé »*, commente Pierre SAULAY.

La traçabilité et la remontée immédiate des informations provenant du terrain sont des atouts majeurs pour la fiabilité des engagements pris. La puissance d'OPTI-TIME réside dans sa faculté à collecter, analyser et corréler en temps réel une multitude d'informations internes mais distantes.

## OPTI-TIME, améliore la production des services.

Cette application modifie aussi les processus de l'entreprise et améliore sa chaîne logistique. Les livreurs remontent les informations quels que soient les imprévus : bouchon sur la route, panne... « On entend beaucoup parler de mobilité, mais peu d'applications possèdent un véritable contenu. La solution OPTI-TIME répond concrètement à un problème pratique. À ce titre, elle a tout à fait sa place à l'ECHANGEUR dont le rôle est de faire essaimer les meilleures pratiques », note Pieter LAMMENS.

« Bien sûr, chaque prestataire de services se doit de trouver le meilleur compromis entre disponibilité et efficacité, temps réel et rentabilité de la gestion des tournées », explique Laurent Cavélius. En fonction de ses propres règles, le prestataire de services adapte OPTI-TIME à sa problématique. Dans le secteur de la maintenance par exemple, la prise en compte des exigences stipulées sur les contrats permet d'adapter le délai d'intervention aux engagements pris. « Nous travaillons dans un contexte au sein duquel l'initiative du client façonne l'offre : et OPTI-TIME y contribue ! », conclut Pierre SAULAY.

**À propos de l'ECHANGEUR.** Créé en 1997 avec le soutien de la Commission européenne, l' ECHANGEUR fait partie de Laser, filiale du Groupe Galeries Lafayette dédiée aux services et implantée dans six pays Européens. Lieu de partage de l'innovation, l'ECHANGEUR cristallise les réflexions sur la relation client entendue au sens large et accompagne les entreprises dans leur démarche stratégique en rendant visibles, par des démonstrations, les meilleures pratiques.

L' ECHANGEUR se focalise sur six domaines : l'expérience client, la valeur client, la chaîne de la valeur ajoutée, la relation pilotée par le client, la confiance et la transformation de l'entreprise. Les applications en démonstration sont choisies sur la base de leur pertinence par rapport à ces six domaines. Les clients de l' ECHANGEUR viennent y chercher des réponses concrètes à l'expression de leurs besoins. Ces clients appartiennent aux secteurs de la distribution, de la finance, de l'énergie, de l'industrie et de l'administration.

Pour plus d'informations : [www.echangeur.fr](http://www.echangeur.fr)

**À propos de DELIA SYSTEMS.** Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS est éditeur de la solution OPTI-TIME, le logiciel d'optimisation et de planification opérationnelle. DELIA SYSTEMS compte une trentaine de clients grands comptes en France et à l'international, dans des secteurs d'activité aussi variés que la maintenance aéronautique (AIR FRANCE Industries, DASSAULT Falcon Services, EMIRATES, HELISIM, TAT Industries FNI, US AIR FORCE), la santé (CHU de ROUEN, CHU de PARIS-BICETRE, Hôpitaux Universitaires de GENEVE...), la formation (AIR FRANCE, AIRBUS, AXA, CEGOS, EUROCOPTER, GNFA, MINISTERE DES FINANCES...), les services clientèle (CARREFOUR, CGST SAVE - DOMOSERVICES, ECS Solutis, Compagnie GENERALE DES EAUX, QUALIGAZ, TEXA, VEOLIA Water), les sociétés de services (ANAES, MULTIBURO), et les médias (FRANCE TELEVISION, IMEDIA, RSR, RTBF).

**À propos d'OPTI-TIME.** La suite logicielle **OPTI-TIME** est une solution de planification opérationnelle et stratégique des ressources et des tâches, qui détermine, cadence, coordonne et optimise en TEMPS REEL : « qui fait quoi, quand et où » dans l'entreprise.

Outil APS – *Advanced Planning and Scheduling* – elle possède trois caractéristiques indispensables à la gestion des ressources humaines, matérielles et de la chaîne logistique :

- elle prend en compte, immédiatement et de manière **dynamique** les changements pouvant bouleverser l'activité quotidienne,
- elle mobilise, réaffecte et optimise en **temps réel** les ressources humaines et matérielles nécessaires,
- elle planifie les activités, même à très **court terme**.

### Relations presse : Agence C3M

Tél. : 01 47 34 01 15

Michelle Amiard, [michelle.amiard@agence-C3M.com](mailto:michelle.amiard@agence-C3M.com)

Sophie Daudignon, [sophie@agence-C3M.com](mailto:sophie@agence-C3M.com)

### DELIA SYSTEMS

Tél. : 01 56 62 23 23

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY  
[elisabeth.gendry@deliasystems.com](mailto:elisabeth.gendry@deliasystems.com)