



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Mots clés : LOGICIEL / GRANDE DISTRIBUTION /  
PLANIFICATION / MOBILITÉ

# OPTI-TIME, le logiciel de planification conçu par DELIA SYSTEMS, se lance à l'assaut de la Grande Distribution

Jeudi 10 mars de 8h30 à 10h30  
Présentation à l'Echangeur  
66 rue des Archives, 75003 Paris  
Métros : Rambuteau, Arts et Métiers, République, Hôtel de Ville

**La suite logicielle OPTI-TIME optimise les services clientèle de la Grande Distribution : Les services SAV et livraison disposent désormais d'une logistique à l'épreuve du terrain.**

- Pouvoir engager son service client sur des créneaux horaires étroits et fiables de livraison ou de dépannage est un atout majeur pour les grands distributeurs. La qualité du service client est un enjeu concurrentiel majeur: la société DELIA SYSTEMS relève le défi.
- Après avoir fait ses preuves dans les secteurs de la maintenance, de la formation, de la santé et des médias, OPTI-TIME, son logiciel de planification, prouve son adaptabilité en se mettant au service du personnel mobile dédié à la livraison et au SAV.

**Livraison : proposer et tenir des créneaux inférieurs à deux heures**

« Au moment de régler les achats de matériels hi-fi ou électroménager le vendeur du magasin s'engage immédiatement face au client, sur un créneau de livraison ferme et définitif », explique Laurent CAVELIUS, PDG de DELIA SYSTEMS. « Le client donne ses préférences au vendeur qui, en consultant son écran OPTI-TIME, peut réserver **une plage horaire de moins de deux heures**, à l'épreuve des aléas. C'est infallible et cela ne prend que quelques secondes. Une valeur ajoutée organisationnelle chez nos clients, qui joue un grand rôle dans la qualité de leur relation client. »

Le logiciel de planification OPTI-TIME, réactif en temps réel, mobilise et de cadence les ressources instantanément, en tenant compte des **contraintes humaines** (effectifs, compétences, horaires de travail, jours fériés...) et **matérielles** (flotte automobile, outillage, distance et trafic...).

En fonction des disponibilités du client, OPTI-TIME **simule en quelques secondes** la livraison, et désigne les créneaux disponibles au plus près:

- soit au sein de tournées déjà programmées,
- soit dans une nouvelle tournée qu'il crée à cette occasion.

Le vendeur visualise ainsi immédiatement les plages convenant à son client.

Une optimisation en temps réel qu'OPTI-TIME effectue grâce à son moteur d'intelligence artificielle, qui gère des dizaines de contraintes simultanément. Le temps de déplacement est calculé à partir de la livraison précédente dans le cas d'une tournée déjà planifiée, ou à partir du lieu de départ d'une nouvelle tournée. Lorsque la simulation montre qu'une tournée déjà entamée sera démesurément allongée pour desservir un point éloigné, OPTI-TIME propose l'engagement d'une nouvelle tournée, qui drainera ensuite d'autres livraisons à proximité de cet endroit.

## Après-vente : la fiabilisation des délais d'intervention

Là encore, la puissance de calcul en temps réel d'OPTI-TIME permet de répondre sur-le-champ à son client, tout en **optimisant sa logistique**. Et, si une intervention dure plus longtemps que prévu, ou se trouve retardée par un embouteillage, les incidents sont transmis par le biais de n'importe quel équipement : assistants personnels, tablette PC, ordinateurs portables, téléphones mobiles. OPTI-TIME traite tous ces événements de dernière minute en temps réel, adapte et réaffecte les emplois du temps et les feuilles de route en fonction du personnel sur le terrain, pour ne pas perturber les engagements du jour. Le module d'intelligence artificielle s'appuie pour cela sur deux critères : perturber le moins possible la planification préétablie, satisfaire au mieux les exigences des clients.

Ainsi, pour le souscripteur d'un contrat de service d'un niveau très élevé, l'intervenant le plus proche peut être détourné. Une fois la décision entérinée, des plannings prenant immédiatement en compte les changements s'affichent sur les équipements du personnel concerné.

OPTI-TIME peut s'insérer dans le système d'information de l'entreprise et échanger des données avec les modules de **relation client, les systèmes de gestion des ressources humaines, comme les outils d'information géographique**. Grâce à cette technologie, un très bon client peut bénéficier de créneaux de livraison réduits ou de délais d'intervention plus rapides. Le moteur de planification tient compte des différents niveaux d'engagement de service. De même, la plupart des systèmes d'information géographique peuvent être employés pour la remontée des informations de terrain et pour les calculs d'optimisation de tournées.

**OPTI-TIME permet de réaliser des gains de productivité du personnel de terrain allant de 10 % à 30 % selon le secteur et le services concernés.** De nombreux tableaux de bord et indicateurs utiles pour la planification ultérieure des ressources et la prise de décision peuvent être créés avec OPTI-TIME.

### À propos de DELIA SYSTEMS.

Créée en 1996, la société DELIA SYSTEMS édite de la solution OPTI-TIME : le logiciel d'optimisation et de planification opérationnelle des ressources et des tâches. DELIA SYSTEMS compte actuellement 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).

**A 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

Sophie Daudignon, sophie@agence-C3M.com

**DELIA SYSTEMS****Tél. : 01 56 62 23 23**

Laurent CAVÉLIUS - PDG

Contact presse : Élisabeth GENDRY  
elisabeth.gendry@deliasystems.com