



Arriva Skandinavian

Transport pour les personnes handicapées et des services questions – réponses.

Système de planification en gestion des opérations de services de transport pour les personnes handicapées et des services questions – réponses à l'ouest de l'île de Seeland, en Fionie et dans les régions du Jutland centrale du Danemark.



“Depuis la mise en place de Trapeze NOVUS au sein de l'entreprise, nous bénéficions d'un système de planification largement amélioré par rapport au système précédent. Grâce à cette disposition plus globale, nous prévoyons une réelle optimisation des coûts.”

Per Erling Larsen,
Directeur Régional,
Arriva Skandinavian A/S.

L'ENTREPRISE

Arriva Skandinavian A/S propose, en plus du transport ferroviaire et des bus classique, des services de transport pour les personnes handicapés et des services questions – réponses, à l'ouest de l'île de Seeland, en Fionie et les régions du Jutland centrale du Danemark. Avec 4 bureaux danois (Sorø, Odense, Aarhus et Struer), et un total de 180 employés, dont la grande majorité sont les chauffeurs des quelques 115 cars et des 30 buses de 12-mètre de long, Arriva Skandinavian A/S assure un transport quotidien de 6 000 à 8 000 passagers autour des trois régions.

Arriva Skandinavian fait partie du groupe Arriva Group, un des principaux fournisseurs de transport en Europe, avec 30 000 employés et des activités dans huit pays.

LA PROBLÉMATIQUE

Dans les 4 bureaux de service de transport pour les personnes handicapées chez Arriva Skandinavian, les employés ont longtemps travaillé à partir des systèmes de planification et d'organisation des trajets très différents. A Odense, ils disposaient d'un système développé avec les taxis Frogne et à Aarhus d'un vieux modèle de DOS. A Sorø et Struer, les employés avaient l'habitude d'utiliser des tableaux Excel sans fin et d'autres méthodes de ce genre.

Selon Per Erling Larsen, Directeur Régional d'Arriva Skandinavian, l'application d'un système unique était nécessaire d'accomplir un travail homogène dans les 4 bureaux.

Larsen explique : “Malgré les quelques systèmes déjà en place à Odense et à Aarhus, les employés souffraient de l'absence d'une vue d'ensemble pour organiser les trajets. Le système Frogne est par

exemple très pratique pour communiquer l'agenda du jour aux chauffeurs des bus. Cependant, il ne comprend pas d'outil de planification, laissant les employés avec la tâche d'organiser les trajets de manière plus ou moins manuelle.” Il continue :

“En plus, comme nous n'avions pas de système bien en place à Sorø et Struer, nous voulions appliquer un nouveau système, capable de regrouper tous nos bureaux futures et de répondre à nos exigences quant aux outils de planification.”

Per Erling Larsen, responsable des services de transport pour les personnes handicapées et les services de question –réponse au Danemark se réjouit également à l'idée de pouvoir localiser les bus à tout moment.

“Je souhaitais une solution capable de nous informer de l'emplacement des bus en toutes circonstances, pour que nous puissions les déplacer rapidement en cas de besoin.”

SNAPSHOT

L'entreprise:	Arriva Skandinavian A/S
Nombre de trajets quotidien :	1,000 - 1,500
Nombre de sujets (clients) :	6,000 - 8,000
Nombre d'employées :	180
Nombre de véhicules :	115 cars, 30 bus de 12-mètres
Principales zones d'activités :	Des services questions - réponses, y compris le transport des personnes handicapées et le trafic scolaire.
Produits de Trapeze:	Trapeze NOVUS.

LA SOLUTION

Arriva Skandinavian a choisi la dernière solution Trapeze NOVUS, basée sur le web, qui est appropriée pour la gestion des réservations, des services de transport exceptionnels et des services de coordination de transport.

Larsen explique : "Nous avons immédiatement été séduits par l'idée technologie de Trapeze NOVUS. Grâce au fait qu'il soit accessible par le web, on peut se connecter sur le site en tout moment et n'importe où, et gagne ainsi en flexibilité. Il comprend par ailleurs une solution PDA (assistant numérique personnel) – un système de navigation dans les bus permettant une localisation des bus selon besoin." Il rajoute :

"Cette information est accessible en temps réel. Autrement dit, nous sommes en mesure de suivre précisément les traces de chaque véhicule et par conséquent de réagir immédiatement en fonction des circonstances."

Pour Arriva, il était d'une grande importance que Trapeze NOVUS soit compatible avec les systèmes déjà en place chez eux et leurs partenaires. Trapeze NOVUS a été assimilé, entre autres, aussi bien au système de facturation « Concorde » chez Arriva, qu'aux systèmes de planification des entreprises de trafic partenaires, afin de permettre l'envoi d'information à Arriva de façon automatique. De plus, Arriva prévoit d'intégrer NOVUS au Trapeze Duty Manager, - qui est déjà utilisé pour l'organisation du roulement au sein des autres activités danoises de l'entreprise.

L'INSTALLATION

Arriva Skandinavian a signé avec Trapeze à la fin de l'année 2007, et depuis son application, le système s'étend à une vitesse impressionnante.

En février 2008, le personnel a commencé à utiliser certains éléments du système, et le 1er Mars, Trapeze NOVUS était totalement opérationnel dans le bureau de Sorø. D'ici le mois d'août 2008, le système sera mis en place à Odense, et par la suite en 2009 dans les bureaux à Aarhus et Struer.

Selon Larsen, c'est grâce aux employés de Trapeze que la mise en place s'est faite rapidement :

"Trapeze a pris soin de former deux de nos employés comme des experts, ce qui veut dire qu'aujourd'hui nous sommes capable de résoudre

les moindres problèmes nous –même. Pendant ce processus, Trapeze s'est démarqué par son expertise et sa flexibilité –même lorsque nous avons programmé la formation en dehors des heures normales de travail."

Avant l'installation intégrale du système à Sorø, les chauffeurs ont pu tester le système PDA dans les cars et effectuer une comparaison avec les imprimés de l'ancien système. Ainsi, Arriva et Trapeze ont pu démontrer les avantages du nouveau système à l'équipe locale.

"Le système est conviviale et extrêmement intuitif. Le processus d'installation n'a pas rencontré ni engendré de problèmes majeurs et lorsque nous avons eu besoin d'ajuster, le personnel de Trapeze nous a beaucoup épaulé," conclut Larsen.

LES RÉSULTATS

Pour le moment, Trapeze NOVUS est installé dans l'un des quatre bureaux d'Arriva Skandinavian, et il est encore trop tôt pour constater les premiers résultats. Cependant, les attentes sont fortes.

D'ores et déjà nous pouvons nous rendre compte des réels progrès dans notre façon de planifier. Nous sommes par exemple aujourd'hui en mesure d'organiser les trajets pour plusieurs jours à la fois, alors qu'avec notre système manuel précédent nous étions limité dans la journée. D'un point de vue générale, nous avons une bien meilleure vue d'ensemble" déclare Per Erling Larsen. Il ajoute :

"De façon globale, nous nous attendons à une optimisation importante des coûts une fois que Trapeze NOVUS sera appliqué dans nos quatre bureaux."

En plus d'une efficacité optimisée et les économies que cela génère, Trapeze NOVUS offre également des services meilleures pour les municipalités qui souhaite utiliser Arriva comme fournisseur de transport pour les personnes handicapées et des services questions - réponses. Cela principalement grâce au fait que Trapeze NOVUS soit compatible avec un module de référence intégré, basé sur le web.



Danemark

Søren Frichs Vej 38K, 2
DK-8230 Åbyhøj
Tel: +45 87 44 16 00

Allemagne

+49 40 5300 31-0

Royaume-Uni

+44 0 1225 784200

Australie

+61 8 8463 6672

www.trapezegroup.com

Copyright 2007 Trapeze Group Inc.
All rights reserved. Other companies and products mentioned herein are trademarks or registered trademarks of their respective owners.

[Arriva Handicap 0508]