



# Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH

La seule chose qui dure est le changement : Planification du service de l'affrètement et le service du question – réponse avec Trapeze PASS, Duty Manager and Charter



*“Chez WLW, nous nous efforçons de fournir des services de première classe et de garantir un fonctionnement régulier. Grâce à notre planification d'itinéraire optimisé, nous sommes aujourd'hui en mesure de satisfaire tous nos clients.”*

**Dietmar Flaschberger**  
Directeur Général  
Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH

## L'ORGANISATION

WLB est un fournisseur de biens et de transport des particuliers privé et moderne, qui transporte plus de 30.000 passagers par jour. La filiale Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH (WLV) a été créée en 1999, pour gérer le service de l'affrètement et le service du question - réponse. Le transport des personnes handicapées est la principale zone d'activité de WLV, qui, en plus, a sept voitures de luxe pour l'affrètement. Finalement, Wiener Lokalbahnen AG a aussi sa propre agence de voyage qui s'occupe de toutes sortes de tâches liées au transport, telles que les navettes d'aéroport, les sorties organisées en groupes et les excursions d'école.

## LES FAITS

Après la fondation de WLV, Dietmar Flaschberger, le Directeur Général, et son équipe ont du

démarrer à zéro. Avec un fort engagement et en utilisant ses nombreuses années d'expérience, il a réussi à concevoir un système de planification et d'administration de service sur demande. Malgré l'autosatisfaction de son système, Dietmar Flaschberger s'est vite rendu compte qu'il ne répondait pas à tous ses besoins. Fin 2001, il a pris connaissance du logiciel de Trapeze et il a tout de suite été impressionné. Le fonctionnement du logiciel était similaire au sien; cependant il y avait de nombreuses autres fonctions, telle que la sécurité, l'analyse des demandes, la surveillance et des possibilités de planification.

## LE PROJET

C'est uniquement au printemps 2006 que le projet a vu la lumière du jour. A partir de ce moment, WLB, l'entreprise mère, a été convaincue des avantages de la solution Trapeze.

Une semaine de formation intensive a suivi l'installation. Aussitôt, le service chargé de la planification et des RH a réellement pris conscience de la puissance et les vastes possibilités des fonctions incluses dans la solution Trapeze.

Cependant, au début il n'était pas aisé pour tous les employés de se familiariser avec le nouveau système à cause de toutes les nouvelles choses à apprendre et à retenir. Mais en réalité, tous scepticisme fut rapidement remplacé par de l'enthousiasme, et aujourd'hui personne souhaiterait être sans les nouvelles fonctions.

## LA TECHNOLOGIE

WLV utilise le système de base Trapeze Duty Manager pour gérer le personnel et les tâches; dans ce système les données enregistrées (nom, adresse, numéro de téléphone, numéro d'employé, catégorie de personnel, catégorie de vacances, qualifications, catégorie de permis de conduire etc.) et la planification des tâches sont produites et sauvegardées. La gestion de ces étapes a lieu dans le module Trapeze PASS, qui permet de planifier, d'administrer et de coordonner les différents trajets de façon facile et efficace.

Dietmar Flaschberger: “Nous apprécions particulièrement le système de Trapeze PASS, qui

## SNAPSHOT

Société : Wiener Lokalbahnen Verkehrsdienste GmbH (2007)  
 Nombre de trajets quotidien : 1.800  
 Nombre de sujets (clients) : 1.000  
 Nombre de véhicules : 106 minibus, 7 voitures touristes  
 Nombre d'employées : 223  
 Principales zones d'activités : Transport sur demande, transport des personnes handicapées, transport des touristes  
 Produits de Trapeze : Trapeze Duty Manager (pour la gestion du personnel et des tâches et la planification des tâches), Trapeze PASS (pour la réservation, l'organisation et la coordination du transport des personnes handicapées) et Trapeze Charter (pour le transport des touristes).

permet de regrouper aussi bien la réservation que l'implantation à l'intérieur d'un même système – le Trapeze PASS. Le système gère toutes les procédures et la planification automatique ainsi que la répartition, et fait gagner beaucoup de temps et de ressources de travail. Etant donné la constante accessibilité des données, nous sommes en mesure de réagir rapidement face aux changements – comme les annulations à la dernière minute ou les embouteillages.”

Quant au transport d'affrètement avec les sept voitures de longue distance, WLV utilisera le nouveau module d'affrètement de Trapeze. La planification complète des activités pourrait se faire à l'intérieur d'un même et unique système, de l'émission des tarifs à la facturation.

#### LE FONCTIONNEMENT AU QUOTIDIEN

Chaque trajet est organisé par un régulateur. Lors de la planification du trajet, le régulateur peut, si besoin est, choisir la sélection automatique proposée par le système, effectuer des ajustements, ou encore choisir de faire toute la planification manuellement. En cas de trajets d'abonnés, par exemple un trajet mensuel à l'hôpital, des modèles types sont à disposition. Autrement, toute planification a lieu directement chez WLV au moment de la réservation. La plateforme utilisatrice comprend un plan géographique, à employer selon l'utilité. Toutes les adresses sont géographiquement encodées dans le système, ce qui permet au planificateur de visualiser le point de départ ou d'arrivée ainsi que l'itinéraire optimale pour chaque trajet. En outre, il est possible d'afficher le nombre de trajets commandés par le client à l'heure réelle et la nature des véhicules à sa disposition. Grâce au GPS, le régulateur peut voir les véhicules qui se trouvent à proximité et qui, par conséquent, sont les plus aptes pour le trajet en question.

A partir de cette information, le régulateur est en position pour se mettre d'accord avec le client immédiatement par téléphone. Le régulateur bénéficie en plus de l'accès aux données client, par exemple l'information sur son mode de paiement, etc. Cela permet de garantir que, outre le véhicule demandé, qui arrive à la

bonne adresse et à l'heure, le client est, dans la mesure du possible, conduit par son conducteur habituel. Une grande partie de la clientèle apprécie particulièrement cette qualité de service.

L'itinéraire et la durée du transport sont calculés de façon automatique à partir des conditions géographiques et les conditions de route, comme dans un planificateur d'itinéraire classique. La vitesse d'un trajet est souple selon les horaires (heures de pointe ou heures creuses) et les endroits (à l'intérieur ou à l'extérieur des centres villes). A ce sujet, Dietmar Flaschberger déclare "Aucun système est capable de stocker toutes ces informations sur chaque ville et chaque village au monde. Les régions accoutumées aux embouteillages, les bons raccourcis, les routes préférables pour accéder aux services hospitaliers etc. – ce sont des informations que seules les personnes sur place peuvent connaître. Quant à cette finesse de réglage individuel, Trapeze PASS met à disposition un module d'optimisation. Le paramétrage des 2300 options disponibles prendra certainement du temps, mais le résultat sera un système parfaitement réglé pour subvenir à nos besoins à Vienne."

#### LE RESULTAT

Tous les problèmes présents au début liés à la compréhension du système ont rapidement été oubliés par les neuf employés dans le service de planification et des RH, qui ont véritablement appliqué le système. Dietmar Flaschberger dit: « La solution de Trapeze répond entièrement à nos besoins. Malgré un prix d'achat élevé, le rapport qualité – prix reste acceptable. Aujourd'hui, nous travaillons d'une façon plus rapide et plus efficace. En outre, l'organisation des trajets a été optimisée de telle manière que nous sommes aujourd'hui en mesure de fonctionner avec uniquement trois véhicules en gardant le même niveau de qualité et de services." Dans le cadre de son statut de Directeur Général, Dietmar Flaschberger souligne également les avantages concurrentiels: "Vienne a 11 entreprises qui exploitent ces zones. Nous sommes la seule avec un système d'organisation. A partir de là, nous pouvons

nous adapter – si nos 1000 clients actuels passe à soudain à 4000, ça ne représentera aucun obstacle. Nous sommes sans doute en mesure de prendre le relais de la planification des autres entreprises."

Pour plus d'information, veuillez contacter Annie Bundgaard au +45 87 44 16 00



#### Danemark

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

#### Allemagne

+49 40 5300 310

#### Grande-Bretagne

+44 161 435 6009

#### Australie

+61 8 8463 6672

[www.trapezegrup.com](http://www.trapezegrup.com)

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

[WLV 0507]