



Calcul du retour sur investissement avec Frotcom



par **Valério Marques**
Conseiller du Conseil
Frotcom International

Qui devrait lire ce document?

PDGs | directeurs financiers | COOs | Gestionnaires de flotte | Cadres financiers

Ce document vous aide à calculer le **retour sur investissement** avec Frotcom. Cela montre qu'avec l'adoption de Frotcom, il est possible d'améliorer considérablement la rentabilité, la satisfaction du client et la productivité, tout en réduisant les temps d'arrêt. Ces pratiques s'appliquent non seulement aux grandes entreprises de transport routier, mais aussi aux entreprises qui ne possèdent que quelques véhicules.

Avant de commencer

Allons droit au but. Vous êtes sur le point d'investir dans Frotcom. Vous croyez que ce système aidera votre entreprise à éliminer les inefficacités, à réduire les coûts, à améliorer le service, etc.

Génial. Mais combien d'argent cela vous permettra-t-il d'économiser? Quel sera votre ROI (retour sur investissement)?

Découvrons-le.

À propos du retour sur investissement

Le ROI de tout investissement est calculé comme suit:

$$ROI = \frac{\text{Gain} - \text{Coût}}{\text{Coût}}$$

Pour l'instant ça va. Plus le retour sur investissement est élevé, mieux c'est, bien sûr. Cela signifie que vous gagnez beaucoup plus que ce que vous devez investir.

Maintenant, pour calculer le **retour sur investissement**, nous devons déterminer quel est le **coût** de mise en œuvre de Frotcom et le **gain** attendu.

Quel est le coût de Frotcom?

Le coût de Frotcom variera en fonction des dispositifs de suivi exacts que vous choisissez et des modules que vous activez.

Par exemple, l'**Analyse du Comportement de Conduite** (Eco-driving) ou la **Messagerie Interact** sont des modules spécifiques de Frotcom, qui nécessitent une activation avant de pouvoir les utiliser.

Le coût peut également varier d'un pays à l'autre, en fonction des prélèvements à l'importation, des coûts de télécommunication et d'autres coûts.

Dans les trois exemples présentés dans ce document, nous utiliserons certaines valeurs qui différeront certainement de celles qui seront exactement proposées à votre entreprise.

Après avoir lu les exemples correspondants, veuillez appliquer le même principe à votre propre cas, en travaillant avec les coûts spécifiques qui vous conviennent.

Quel est le gain attendu de l'utilisation de Frotcom?

Il y a beaucoup de gains qu'une entreprise obtient de l'installation de Frotcom. Concentrons-nous simplement sur ces trois:



1. **Réduction de la consommation de carburant**



2. **Productivité accrue**



3. **Augmentation de la satisfaction de la clientèle**

Les autres avantages peuvent être un peu plus difficiles à calculer, soit parce qu'ils sont intangibles, soit parce qu'ils dépendent de variables difficiles à connaître ou à estimer: **une meilleure planification des activités, une sécurité accrue des conducteurs, des véhicules et du fret, et une empreinte carbone plus faible.**

Concentrons-nous, pour l'instant, sur les 3 gains mesurables identifiés dans le tableau ci-dessus.



1. Réduction de la consommation de carburant

Les fonctionnalités les plus recherchées dans Frotcom sont peut-être celles qui vous permettent de contrôler et de réduire les coûts de carburant. Ce n'est pas une surprise, car les coûts de carburant peuvent représenter 30% ou plus des coûts totaux de la flotte, en particulier dans les entreprises centrées sur les véhicules telles que les entreprises de transport routier. Regardez l'exemple suivant.

Introduction

ACME est une société de transport routier basée en Italie, avec une flotte de 50 camions voyageant dans toute l'Europe.



Le problème

Le kilométrage moyen était de 11,500km¹ par mois et par camion. La consommation moyenne de carburant était de 32,5 L/100 km, une valeur un peu trop élevée par rapport aux autres flottes opérant dans le même secteur.

De plus, il ressortait clairement des registres de carburant que la consommation de chaque camion présentait une variation allant jusqu'à 20 %, pour le même itinéraire, selon le conducteur. Le comportement de conduite influençait clairement le carburant total dépensé.

La solution

Le conseil d'administration d'ACME a décidé d'adopter Frotcom. Les modules suivants ont été activés, ainsi que le service de suivi Frotcom de base :

- **Analyse du comportement de conduite et coaching du conducteur**
Analyse du comportement de conduite à partir de données étendues collectées dans le véhicule: accélération, freinage, régimes, ralenti, vitesse et de nombreux autres paramètres.
- **Gestion du carburant**
Calcul de la consommation de carburant exacte, trajet par trajet et de la consommation moyenne de carburant en L/100 km.
- **Contrôle d'itinéraire**
Attribution des meilleurs itinéraires aux véhicules et contrôle de l'exécution des itinéraires.

Les dénouements

Les dénouements suivants ont été obtenus à partir de l'utilisation de Frotcom:

- Les itinéraires ont été attribués aux véhicules en fonction des **chemins les plus courts et des véhicules les plus proches disponibles pour collecter les marchandises;**
- Les véhicules qui ne suivent pas les itinéraires pré-assignés déclencheraient une **alarme hors route;**
- L'utilisation abusive des véhicules a considérablement diminué, car **tous les trajets indiqués** dans les cartes et les tableaux de Frotcom **devaient être pris en compte;**
- **Le comportement de conduite s'est amélioré rapidement.** La société a décidé de récompenser mensuellement les 5 meilleurs pilotes en fonction de leurs scores de conduite; les 5 conducteurs ayant le pire comportement de conduite au cours de la période ont rencontré individuellement l'équipe de gestion de flotte, après avoir montré leur performance telle qu'enregistrée dans Frotcom. Ils ont été formés sur le tas en utilisant le module de **coaching de conducteur;**
- **La consommation de carburant a également fait l'objet** d'un suivi attentif et chaque fois qu'une consommation plus élevée que prévu a été détectée, les raisons de cette consommation ont été étudiées. Il peut s'agir d'un problème mécanique, d'un problème de comportement au volant ou simplement du résultat d'une journée de circulation compliquée ou d'une charge plus lourde que d'habitude.

¹ Dans ce document, les litres, les km et les euros sont utilisés. Vous pouvez facilement les convertir en vos unités préférées à l'aide de sites tels que www.convertworld.com

Les résultats

Les résultats suivants ont été obtenus à partir des actions précédentes:

- Le kilométrage moyen a été réduit de 2,5 %. C'est 14 375 km de moins par mois, pour l'ensemble de la flotte.
- La consommation moyenne par véhicule est passée de 32,5 L/100 km à 31,0 L/100 km. C'est une réduction de 4,6 %.
- Globalement, compte tenu du fait que le prix moyen du carburant était de 1,25 €/L, l'entreprise a économisé plus de seize mille euros par mois. C'est 7% de moins en termes de coûts de carburant.

	Avant	Après
Kilométrage (km)	575,000	560,625
Consommation moyenne de carburant (L/100 km)	32.5	31.0
Consommation totale de carburant (L)	186,875	173,794
Coût total du carburant (€)	233,594	217,243
Économies mensuelles		16,351€ 7.0%

Le coût total de possession de Frotcom était d'environ 25 € par mois et par véhicule, soit un total de 1 250 € / mois. En plus de cela, la classe sur le comportement de conduite coûte 1 400 € / mois.

Les économies nettes - en déduisant déjà les classes de comportement de conduite - étaient donc de 13 701 € par mois et le ROI était de 4,17. Pas mal du tout...

Les économies ci-dessus ne sont pas de la science-fiction. La combinaison d'une réduction du kilométrage et d'un meilleur comportement de conduite conduit généralement à des économies à partir de 7%, en fonction du type d'activité de la flotte, du nombre total de véhicules et de l'utilisation de Frotcom comme outil en temps réel pour gérer et contrôler les itinéraires et le comportement de conduite.

Il est fortement recommandé que le fonctionnement des modules d'**Analyse du comportement de conduite** et de **Coaching du conducteur** soit complété par des actions visant à encourager un bon comportement de conduite et à corriger un mauvais comportement de conduite.

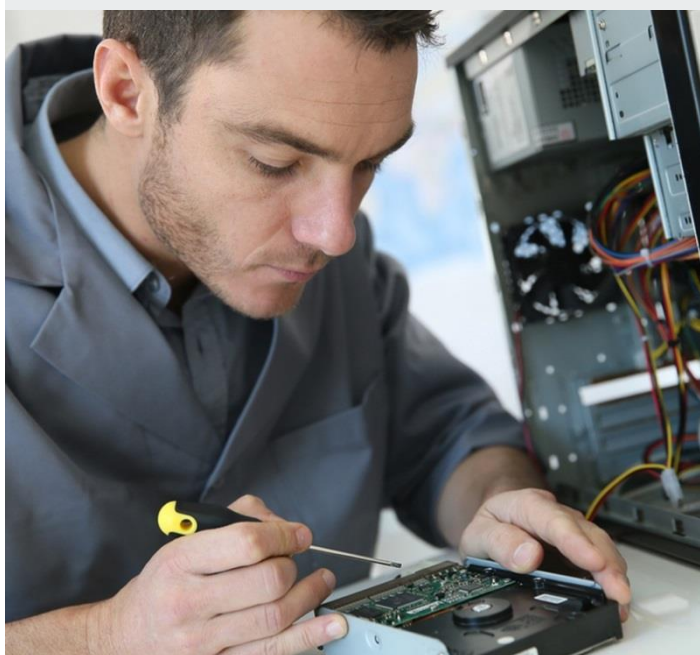


2. Productivité accrue

Le coût du carburant est toujours une préoccupation majeure lorsqu'il s'agit des coûts de flotte. Ceux-ci sont certainement faciles à mesurer.

Cependant, le manque de productivité peut représenter un coût assez important – ou si vous préférez, une réduction du gain. Vérifiez l'exemple suivant.

Introduction



Stark Industries is a PC maintenance business located in Paris. Their field services team is composed of 30 technicians who use a fleet of vans to visit customers when repairs or installations are needed at the customers' pre est une entreprise de maintenance de PC située à Paris. Leur équipe de services sur le terrain est composée de 30 techniciens qui utilisent une flotte de fourgonnettes pour rendre visite aux clients lorsque des réparations ou des installations sont nécessaires dans les locaux des clients.

Le problème

L'entreprise s'inquiétait du temps de réponse de ses services sur le terrain. Après une demande du client, il a fallu un certain temps et des appels téléphoniques du bureau aux techniciens pour décider lesquels seraient gratuits ensuite et relativement proches de l'emplacement du client.

Pour cette raison, l'entreprise avait peur de surbooker des services, en l'absence d'informations réelles en temps réel sur le terrain. Cela s'est traduit par une productivité relativement faible à la fin de la journée.

En fait, bien que la majorité des services n'aient pas commencé plus de 3 heures après avoir été demandés par les clients, il y avait une partie importante des travaux commençant par un retard que les clients considéraient comme excessif.

Il est temps de commencer le service sur place, après demande

0-3 heures	58%
3-8 heures	18%
8-24 heures	11%
24 + heures	13%

De plus, les informations sur le travail ou son emplacement n'étaient pas toujours correctement communiquées au technicien. Souvent, l'adresse était incorrecte ou la description de travail n'était pas claire, ce qui entraînait parfois un ensemble insuffisant d'outils et de matériaux pour terminer le travail. Cela signifiait souvent que le véhicule devait retourner au siège social avant de se rendre à nouveau chez le client ou vers un autre technicien à affecter.

En moyenne, chaque technicien a exécuté 5,15 services par jour, pour un total de 154,5 services par mois. Pour une journée de travail de 8 heures, cela signifiait environ 1h30 par service. L'entreprise savait que le temps moyen dont un technicien avait besoin pour effectuer un service dans les locaux des clients était de 45 minutes. Cela signifiait que 50% du temps disponible des techniciens était passé ailleurs: conduire, attendre de nouveaux emplois et tourner au ralenti étaient reconnus comme des causes principales.

La solution

L'entreprise a décidé d'installer Frotcom dans les fourgonnettes. Dans le même temps, le module de gestion des effectifs a également été adopté, afin d'assurer une meilleure communication avec les chauffeurs et une meilleure maîtrise de l'état de chaque emploi.

Les modules suivants ont été activés, ainsi que le service de suivi Frotcom de base:

- **Gestion des effectifs**

Module basé sur tablette dans Frotcom permettant aux entreprises d'expédier des tâches, de suivre les statuts des tâches en temps réel et de recevoir des formulaires remplis après la conclusion des tâches..

- **Contrôle d'itinéraire**

Attribution des meilleurs itinéraires aux véhicules et contrôle de l'exécution des itinéraires. De plus, la société a commencé à utiliser l'option de messages de notification, qui envoyait des notifications aux clients, par SMS ou par e-mail, quelques minutes avant l'arrivée des fourgonnettes assignées à leurs clients.

Les dénouements

Les dénouements suivants ont été obtenus:

- Les itinéraires ont été attribués aux véhicules en fonction des chemins les plus courts et des techniciens les plus proches disponibles pour effectuer le travail;
- Les véhicules qui ne suivent pas les itinéraires pré-assignés déclenchaient une alarme hors route; de même, les travaux trop longs ont déclenché des alarmes dans Frotcom, permettant à l'équipe de direction de vérifier et de réparer la situation avant d'affecter les tâches suivantes;
- Les informations ont commencé à être toujours envoyées par écrit, du bureau aux techniciens, y compris les adresses des clients récupérées dans la section CRM de Frotcom. La description de poste incluait maintenant aux techniciens de savoir plus facilement à l'avance quels outils et matériaux étaient nécessaires..

Les résultats

Les résultats suivants ont été obtenus à partir des actions précédentes:

- Le temps de réponse a diminué:

Il est temps de commencer le service sur place, après demande	Pourcentage	Variation
0-3 heures	63%	+8,6%
3-8 heures	24%	+33,3%
8-24 heures	6%	-45,5%
24 + heures	7%	-46,2%

- Le nombre moyen de services par jour est passé de 5,15 à 5,45 (+5,8 %). À la fin du mois, cela représentait 198 services de plus (compte tenu des 22 jours ouvrables par mois).
- En conséquence, le chiffre d'affaires de l'entreprise a augmenté. Avec une charge moyenne de 32,50 € par service, le gain était de 6 435 € de plus par mois. Le gain net, après déduction du carburant supplémentaire et des autres coûts encourus avec les services supplémentaires, était de 5 930 € par mois.

Le coût total de possession de Frotcom était d'environ 30 € par mois et par véhicule.

Le gain net était donc de 5 030 € par mois et le ROI était de 5,59€.

Il convient de noter que non seulement la productivité a augmenté, mais que la satisfaction du client s'est également améliorée, en raison de la réponse plus rapide de l'entreprise.

L'exemple suivant traite spécifiquement de la satisfaction du client.



3. Augmentation de la satisfaction de la clientèle

La satisfaction du client est parfois considérée comme quelque chose d'intangible. Nous savons généralement quand les clients sont heureux ou mécontents, mais cela ne se voit pas toujours immédiatement dans leurs chèques – en fait, c'est possible, s'ils sont vraiment mécontents!

L'exemple suivant illustre un cas spécifique dans lequel Frotcom a amélioré la satisfaction de la clientèle et il a été possible de calculer le gain direct de cette amélioration.

Introduction



© Hasan Güler

Mom Corp est une société privée située à Lisbonne, fournissant le transport pour les enfants, vers et depuis les écoles. La flotte de l'entreprise est composée de 8 minibus d'une capacité approuvée pour le transport de 15 enfants.

Le problème

Les itinéraires typiques impliquent de ramasser les enfants le matin à leur domicile, de les déposer à l'école, puis de les récupérer après l'école et de les déposer à la maison ou à d'autres endroits désignés tels que la maison des grands-parents ou des activités parascolaires telles que les sports ou les arts de la scène.

Mom Corp avait deux problèmes:

Tout d'abord, la circulation à Lisbonne peut être un peu imprévisible tôt le matin. Parfois, il n'était tout simplement pas possible de récupérer les enfants à l'heure prédéfinie, ce qui les rendait stressés, eux et leurs parents, lorsque le minibus n'arrivait pas à l'heure et qu'il n'y avait aucune information sur son heure d'arrivée estimée.

Appeler l'entreprise n'a servi à rien parce que l'endroit où se trouvait le véhicule n'était pas connu au bureau. De plus, lorsque les parents faisaient l'appel, ils étaient déjà mécontents du service. Une meilleure réponse était nécessaire.

Deuxièmement, parce que l'heure exacte d'arrivée des minibus peut varier en raison des contraintes de circulation, les enfants et les parents ne seraient parfois pas prêts au point de ramassage à l'arrivée du minibus.

Afin de ne pas compromettre l'heure d'arrivée des enfants à l'école, les chauffeurs avaient reçu l'ordre de ne pas attendre plus d'une minute à moins que le véhicule ne soit à l'avance.

Encore une fois, cela exaspérerait certains parents qui devaient maintenant emmener les enfants à l'école dans la voiture familiale et qui se retrouvaient en retard à leur travail. Toute cette situation a créé une série de parents mécontents qui ont prétendu que le service était imprévisible et peu fiable.

En conséquence, l'entreprise n'a pas été en mesure de croître comme prévu initialement. En fait, il était difficile de garder suffisamment de clients pour justifier les 8 chauffeurs et minibus.

Le nombre moyen de trajets (un trajet est un ramassage et une livraison pour un enfant) exécutés par minibus et par jour était maintenant de 68; le plan d'affaires initial en estimait au moins 80.

La pleine capacité des minibus (15) était désormais loin d'être utilisée.

En moins de 6 mois, l'entreprise a dû baisser la redevance mensuelle moyenne facturée, de 202€ à 166€, juste pour garder les clients.

Le nombre total de clients était de 235.

La solution

L'entreprise a décidé d'installer Frotcom dans les minibus. Non seulement cela permettrait au bureau de savoir où se trouvent les véhicules, mais les conducteurs pourraient également être avertis des conditions de circulation.

Mais surtout, d'autres modules ont été choisis, visant à créer un canal direct d'information vers les clients:

- **Contrôle d'itinéraire**

La société a commencé à utiliser l'option de messages de notification, qui envoyait automatiquement des MESSAGES SMS aux téléphones portables des parents et des enfants 5 minutes avant l'heure estimée d'arrivée des minibus à leurs points de ramassage correspondants.

- **L'application Fleet Manager de Frotcom**

Les parents et les enfants ont également commencé à utiliser l'application Fleet Manager de Frotcom pour smartphones, ce qui leur a permis de connaître l'emplacement exact de leurs minibus assignés, en temps réel.

Les dénouements

Les dénouements suivants ont été obtenus:

- Les parents et les enfants ont commencé à savoir que les minibus étaient sur le point d'arriver. Ils ont eu assez de temps pour quitter la maison et se rendre au lieu de ramassage à temps pour ne pas manquer le bus.
- Chaque fois que les minibus étaient retardés à cause de la circulation, les parents et les enfants pouvaient utiliser l'application pour smartphone pour vérifier immédiatement où ils se trouvaient. Il n'était plus nécessaire de contacter le bureau de l'entreprise.

Les résultats

Les résultats suivants ont été obtenus à partir des actions précédentes:

- Le nombre de cas dans lesquels les enfants ont manqué le minibus au point de ramassage pour être en retard a considérablement diminué.
- Non seulement cela, mais la tolérance utilisée par les conducteurs pour attendre les enfants en retard est devenue beaucoup moins nécessaire.
- La satisfaction de la clientèle a augmenté. En fait, non seulement les parents étaient satisfaits du nouveau système, mais ils ont commencé à promouvoir la nouvelle technologie en montrant l'application pour smartphone à d'autres parents.
- En conséquence, le nombre de clients a commencé à augmenter. Au cours des deux années scolaires suivantes, le nombre moyen de trajets quotidiens par minibus est passé de 68 à 86.
- Il a également été possible d'augmenter pendant deux années consécutives la redevance mensuelle moyenne presque à la valeur d'origine (de 166 € à 195 €).
- La société s'est retrouvée avec 40 clients de plus, pour un total de 275 clients.
- Le total des frais mensuels est passé de 39 010 € à 53 625 € au cours de la période. Pour cela, 1 nouveau minibus a dû être acheté, avec un coût mensuel total associé de 2 040 € (principalement l'amortissement du véhicule, les salaires des conducteurs et le carburant). Ainsi, le revenu mensuel, après déduction de ces coûts, avait augmenté de 12 575 €.

Le coût total de possession de Frotcom était d'environ 20 € par mois et par véhicule (9 véhicules maintenant).

Le gain net après déduction de l'investissement dans Frotcom et dans le nouveau minibus était donc de 12 395 € par mois. Le retour sur investissement était de 4,58.

Conclusions

Alors voilà. Trois exemples sur la façon dont Frotcom peut générer des retours sur investissement impressionnants.

Nous vous encourageons à ne pas simplement prendre les exemples ci-dessus et à créer vos propres scénarios.

Pour des études de cas sur une productivité accrue et une satisfaction client accrue, visitez le centre de connaissances de Frotcom à www.frotcom.com, ou contactez-nous.



À propos de l'auteur : Valério Marques est cofondateur et ancien PDG de Frotcom International, un fournisseur mondial de systèmes de suivi des véhicules pour la gestion de flotte. Valério travaille dans le suivi des véhicules depuis 1993. Frotcom International est une société privée basée au Portugal, fournissant des solutions de gestion de flotte pour des clients du monde entier. Les clients vont des petites entreprises avec seulement quelques véhicules aux entreprises de transport routier transfrontalier avec des milliers de véhicules.