



## TOUPARGEL

Toupargel, leader français de la livraison à domicile de courses alimentaires, propose des produits du quotidien en frais, en épicerie et en surgelé.

Son large réseau d'agences en régions lui permet de livrer gratuitement, partout en France métropolitaine, en 48 heures.

Depuis 1947, Toupargel œuvre pour un service de proximité en toute simplicité, par téléphone, sur son site de vente [www.toupargel.fr](http://www.toupargel.fr) et via ses applications mobiles.

<http://www.toupargel.fr/>



TRANSPORT



**« LE LIVREUR C'EST NOTRE VITRINE ! C'EST LE SEUL CONTACT DIRECT AVEC LE CLIENT. IL DOIT DONC ÊTRE BIEN ÉQUIPÉ »**

**600 000**

FOYERS CLIENTS

**700**

LIVREURS ÉQUIPÉS PAR LES SOLUTIONS CROSSCALL

## LE CHALLENGE

**Vous êtes en charge des projets IT, quelle a été votre mission ?**

*J'ai travaillé sur le renouvellement de l'équipement de nos livreurs, soit près de 700 personnes réparties sur 113 agences de livraison. Le projet a duré 2 ans.*

*L'idée était de remplacer le matériel devenu obsolète afin de se conformer à la réglementation et aux usages métiers.*

**Décrivez-nous comment s'organisait la flotte de terminaux mobiles chez vous ?**

*Avant, les livreurs étaient sur du matériel non connecté via un ordinateur palmeraie qui leur permettait de contrôler les commandes, les articles, gérer leur livraison et encaisser les clients. La multitude des moyens de paiement rendait la gestion compliquée et nous devions nous conformer à la norme NF525 sur la traçabilité d'écriture.*

*A cela s'ajoutait un GPS pour lequel la mise à jour des cartes n'était pas optimale. Je vous laisse imaginer le calvaire pour les livreurs qui ne parvenaient pas à trouver l'adresse de leur client !*

*Il faut savoir que le livreur c'est notre vitrine. C'est le seul contact direct avec le client. Il y avait donc un réel enjeu terrain de bien équiper nos équipes avec du bon matériel.*



**CORE-X3**

“**En remplaçant le matériel de nos livreurs par des produits Crosscall, nous sommes conformés à la réglementation et à leurs usages métiers**”



**X-GLASS**



**X-CAR**

## LA SOLUTION CROSSCALL

### **Enfin quelle solution avez-vous retenue ?**

Nous avons fait un vrai travail de recueil des besoins sur le terrain et avons défini une solution assez simple : un smartphone comme principal outil de travail (être joignable, gérer les commandes, se géolocaliser) et un terminal de paiement pour l'encaissement.

### **Et pourquoi être parti sur un smartphone ?**

Nous avons voulu partir sur une solution plutôt ouverte et évolutive et qui puisse être compatible avec des solutions existantes du marché. Nous sommes donc partis sur une solution Android.

Pour le support, la tablette a rapidement été éliminée puisque nous voulions un dispositif relativement compact. En effet, les livreurs sont amenés à monter et à descendre de leur véhicule très régulièrement, il leur fallait un outil peu encombrant.

### **Comment avez-vous connu Crosscall ?**

Via notre partenaire opérateur. Il nous avait d'abord proposé des produits que l'on appelle « semi durcis » : un smartphone dit classique avec un système de coque renforcée. Nous avons très rapidement vu que ce dispositif n'allait pas être adapté aux contraintes du métier et qu'il nous fallait une solution entièrement résistante. Ils nous ont donc présenté vos solutions.

### **Et alors pourquoi un produit « entièrement résistant » ?**

C'était clairement dans le cahier des charges. Nous avons besoin d'un smartphone qui puisse tenir la route sur une utilisation quotidienne, c'est-à-dire : un écran résistant, une batterie endurante et une résistance aux écarts de températures. En effet, il n'était pas impossible que nos livreurs oublient leur smartphone, entre deux livraisons, dans le compartiment chambre froide de leur véhicule. L'outil principal du technicien c'est son téléphone, ils sont donc très sollicités.

### **Qu'est-ce qui vous a convaincu ?**

Clairement le côté résistant. Et le fait que vous ayez des produits pensés autour d'une « utilisation professionnelle ».

### **Qui a donc été équipés par les solutions Crosscall ?**

Nos livreurs, ce qui représente environ 700 personnes.

### **Quels étaient les potentiels freins ?**

Nous n'avons jamais eu d'appréhension. Nous avons fait confiance à notre partenaire et nous n'avons eu aucune question à nous poser.

### **Recommanderiez-vous cette solution ?**

Oui assez facilement. Nos livreurs ont très bien accueilli la solution. En effet, la solution Crosscall est bien plus ergonomique que ce qu'ils avaient et surtout bien plus adaptée à leur quotidien métier.

Témoignage de Jean-Christophe MAGNOULOUX,  
Chef de projet IT