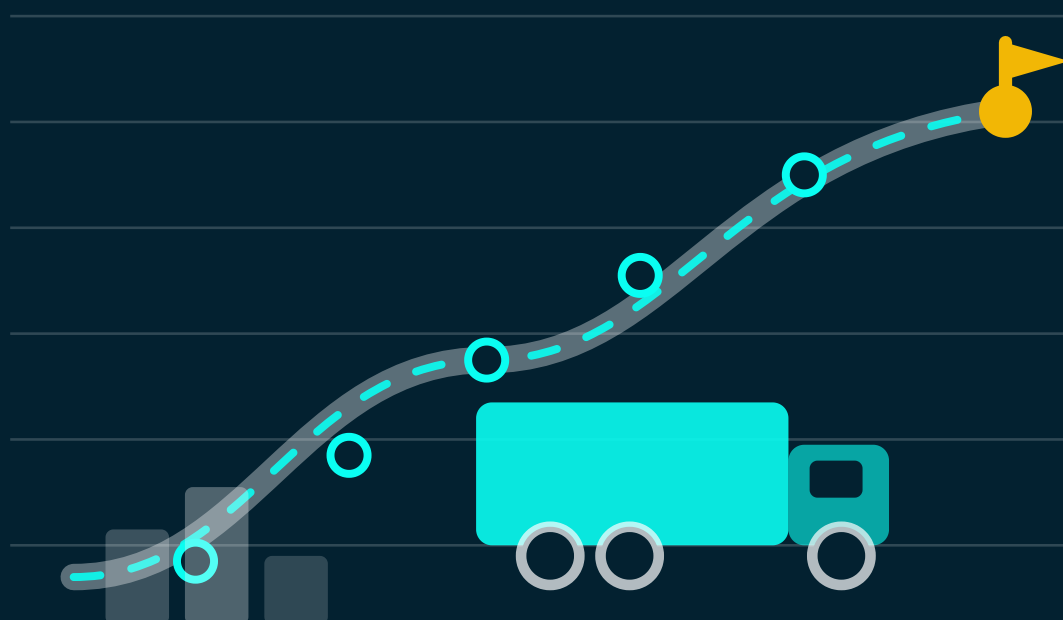


LIVRE BLANC · TRANSPORT ET LOGISTIQUE

La journée d'un exploitant transport avec l'IA, heure par heure.

Pour les exploitants, les affréteurs et les responsables de planning des transporteurs, des logisticiens et des réseaux de voyageurs. Des alertes de la nuit aux indicateurs du soir : dix moments où l'IA prépare, et où l'exploitant décide. Des prompts prêts à copier, et les règles pour les données de vos clients et de vos conducteurs.



Dix moments de la journée, de 6 h à 17 h.

Chaque cas tient sur une page : pour qui, avec quel outil, quelles données fournir, le prompt à copier, ce que vous obtenez et le point de vigilance. Commencez par les cinq règles de la page suivante.

–	Avant de commencer : cinq règles pour vos données	p. 3
01	6 h : trier les alarmes et les retards de la nuit	p. 4
02	7 h : lire le courrier des clients et des conducteurs	p. 5
03	8 h : boucler le planning du jour	p. 6
04	9 h : préparer le brief des conducteurs	p. 7
05	10 h : coter un affrètement	p. 8
06	11 h : suivre les livraisons en cours	p. 9
07	12 h : rassembler un dossier de litige	p. 10
08	14 h : préparer la visite d'un client	p. 11
09	15 h : présélectionner des candidats conducteurs	p. 12
10	17 h : lire les indicateurs du jour et préparer demain	p. 13
–	Aller plus loin avec Wavia	p. 14

Cinq règles pour utiliser l'IA générative à l'exploitation.

1

Un compte professionnel, pas un compte gratuit

Sur les offres Team, Business ou Enterprise, vos données ne servent pas à entraîner les modèles et les comptes sont administrés. Les comptes gratuits ou personnels n'ont rien à faire avec des plannings, des tarifs ou des coordonnées de clients.

2

Le TMS reste la source de vérité

L'IA lit les exports et prépare ; les ordres, les affectations et les statuts se saisissent dans le TMS, par l'exploitant. On ne tient pas deux versions du planning.

3

L'IA prépare, l'exploitant décide

Une affectation, un prix, un message à un client, une réponse à un litige : chaque proposition est vérifiée par l'exploitant avant d'être appliquée ou envoyée.

4

Les données des conducteurs sont des données personnelles

Position, temps de conduite, absences, candidatures : on les traite dans un outil validé, anonymisées quand c'est possible, pour l'exploitation seulement.

5

Former les exploitants, sur leurs vrais dossiers

L'article 4 de l'AI Act demande aux entreprises de s'assurer que leurs équipes maîtrisent les outils d'IA qu'elles utilisent. Une formation des exploitants sur leurs propres exports, plannings et litiges est la façon la plus sûre d'y répondre.

01

6 h : trier les alarmes et les retards de la nuit

POUR QUI

Exploitants

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (export du TMS et de la télématique) ou agent IA relié à votre messagerie

DONNÉES À FOURNIR

L'export des alertes de la nuit (télématique, TMS), la liste des livraisons prévues avant 9 h, les créneaux clients

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les alertes de la nuit du [date] (export joint) : véhicule, heure, type (retard, arrêt prolongé, température, panne), position. Voici les livraisons prévues avant 9 h avec leur créneau client (tableau joint).

1. Classe les alertes par gravité : livraison en risque, retard probable, information seule.
2. Pour chaque livraison en risque, dis quel client prévenir, avec l'heure d'arrivée estimée, et prépare un message court en deux versions, SMS et e-mail.
3. Liste ce que je dois vérifier avant d'envoyer (conducteur joint, cause réelle).

Ne prévois aucun envoi : je décide.

Ce que vous obtenez

Le point de la nuit fait en dix minutes, les clients à prévenir identifiés, les messages prêts.

Point de vigilance

L'heure d'arrivée estimée et la cause du retard se confirment avec le conducteur avant tout message au client.

02

7 h : lire le courrier des clients et des conducteurs

POUR QUI

Exploitants, assistants d'exploitation

OUTIL CONSEILLÉ

Claude relié à Outlook ou Gmail (connecteur officiel, lecture)

DONNÉES À FOURNIR

Les e-mails reçus depuis la veille au soir, les messages WhatsApp des conducteurs

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Lis les e-mails reçus depuis hier 18 h dans ma boîte exploitation et les messages des conducteurs collés ci-dessous.

« [messages] »

1. Classe-les en quatre groupes : à traiter avant 9 h, demande de cotation, réclamation ou litige, information.
2. Pour chaque message à traiter avant 9 h, résume en une ligne ce qui est demandé et propose la réponse en trois lignes.
3. Signale les messages où un conducteur signale un problème de sécurité ou de matériel.

Tableau, une ligne par message, sans rien inventer.

Ce que vous obtenez

La boîte triée, les urgences en haut, les réponses courtes prêtes à relire.

Point de vigilance

Un connecteur en lecture seule, sur un compte administré ; les réponses partent après relecture.

03

8 h : boucler le planning du jour

POUR QUI

Exploitants,
responsables de
planning

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans
Excel

DONNÉES À FOURNIR

L'export des ordres du
jour, les conducteurs
disponibles avec leurs
temps de conduite
restants, les véhicules

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici les ordres de transport du [date] (export TMS joint) et les conducteurs disponibles avec leur temps de conduite restant et leur véhicule (tableau joint). Trois ordres sont arrivés après la planification d'hier, marqués « nouveau ».

1. Dis où les trois nouveaux ordres peuvent s'insérer sans faire sauter un créneau client, et à quel coût en kilomètres.
2. Signale les conducteurs qui approchent de leur limite de temps de conduite sur la semaine.
3. Propose deux options de planning, avec pour chacune ce qu'elle coûte et ce qu'elle protège.

Je tranche ; ne valide rien à ma place.

Ce que vous obtenez

Les ordres de dernière minute
replacés, deux options chiffrées,
l'exploitant garde la main.

Point de vigilance

Les temps de conduite se
vérifient dans le
chronotachygraphe et le planning
se valide par l'exploitant, qui
connaît la route et les clients.

04

9 h : préparer le brief des conducteurs

POUR QUI

Exploitants

OUTIL CONSEILLÉClaude sur téléphone
ou Copilot dans Teams**DONNÉES À FOURNIR**Le planning validé, les
consignes clients du
jour, les points de
sécurité de la semaine**LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER**

Voici le planning validé du jour (tableau joint) et les consignes particulières des clients : « [consignes] ». Point de sécurité de la semaine : « [texte] ».

1. Rédige pour chaque conducteur un brief de dix lignes au plus : tournée, créneaux, consignes de chargement et de livraison, contacts sur place, point de sécurité.
2. Phrases courtes, vocabulaire du terrain, pas de jargon.
3. Marque en gras ce qui change par rapport à d'habitude.
4. Termine chaque brief par le numéro à appeler en cas de problème : [numéro de l'exploitation].

Ce que vous obtenez

Un brief par conducteur, lisible sur téléphone, en cinq minutes pour toute l'équipe.

Point de vigilance

Les consignes de sécurité sont relues par le responsable sécurité avant diffusion ; les coordonnées des contacts clients ne sortent pas de l'outil validé.

05

10 h : coter un affrètement

POUR QUI

Exploitants, affréteurs

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec votre grille tarifaire et vos cotations passées)

DONNÉES À FOURNIR

La demande du chargeur, votre grille tarifaire, l'export des cotations passées sur le même axe

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici une demande de cotation : « [texte] ». Voici notre grille tarifaire et nos cotations des douze derniers mois sur cet axe (documents joints).

1. Reformule la demande en fiche : origine, destination, marchandise, poids, volume, dates, contraintes.
2. Donne la fourchette des cotations comparables et explique les écarts.
3. Propose un prix indicatif et les réserves à écrire, sans engager.
4. Rédige la réponse au chargeur en huit lignes, prix entre crochets.

Ce que vous obtenez

Une cotation argumentée et une réponse prête, le prix fixé par l'affréteur.

Point de vigilance

Le retour disponible, la marge voulue et le prix final sont décidés par l'affréteur, pas par l'IA.

06

11 h : suivre les livraisons en cours

POUR QUI

Exploitants, service client

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (export du TMS) ou agent IA relié à la télématique

DONNÉES À FOURNIR

La position des véhicules, l'avancement des tournées, les créneaux clients

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'avancement des tournées du [date] à 11 h (export joint) : tournée, dernier point livré, heure, prochain point, créneau prévu, position du véhicule.

1. Repère les tournées en retard sur le plan et estime l'heure d'arrivée au prochain point.
2. Liste les clients dont le créneau risque d'être manqué et prépare le message d'information, court et factuel.
3. Propose, s'il y a lieu, un transfert de points entre deux tournées proches. Je valide chaque message avant envoi.

Ce que vous obtenez

Les retards repérés avant que le client appelle, les messages prêts, les transferts possibles identifiés.

Point de vigilance

La position d'un véhicule est une donnée personnelle du conducteur : on l'utilise pour l'exploitation, jamais pour autre chose, et dans un outil validé.

07

12 h : rassembler un dossier de litige

POUR QUI

Exploitants, service client

OUTIL CONSEILLÉ

Claude (lecture de documents et de photos)

DONNÉES À FOURNIR

La réclamation, la lettre de voiture ou le CMR, les photos de livraison, vos conditions générales de vente

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Un client réclame : « [texte] ». Voici la lettre de voiture signée, les photos à la livraison et nos conditions générales de vente (documents joints).

1. Établis la chronologie des faits en citant chaque pièce.
2. Dis ce que les réserves à la livraison, ou leur absence, changent pour la suite.
3. Liste les pièces manquantes et les personnes à interroger (conducteur, quai, client).
4. Rédige la réponse d'attente au client, courtoise, sans reconnaître de responsabilité.

Ce que vous obtenez

Le dossier rassemblé, la réponse d'attente envoyée dans l'heure, la décision prise plus tard avec toutes les pièces.

Point de vigilance

La responsabilité et le geste commercial sont décidés par l'entreprise et, le cas échéant, l'assureur.

08

14 h : préparer la visite d'un client

POUR QUI

Exploitants,
commerciaux

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets
(historique client) ou
Claude relié à HubSpot

DONNÉES À FOURNIR

L'historique des
transports, des litiges
et des retards du client
sur six mois, les
derniers échanges

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Je rencontre demain le responsable logistique de [client]. Voici l'historique de ses transports sur six mois (export joint), ses réclamations et nos derniers échanges (documents joints).

1. Résume la relation en dix lignes : volumes, axes, taux de service, litiges, points de friction.
2. Liste trois sujets qu'il va probablement aborder et ce que je dois dire sur chacun.
3. Propose deux améliorations à lui présenter, réalistes avec nos moyens.
4. Prépare les cinq questions à lui poser.

Ce que vous obtenez

Un rendez-vous préparé en vingt minutes, avec les chiffres du client sous les yeux.

Point de vigilance

Les engagements pris en rendez-vous (prix, délais, moyens) sont ceux de l'exploitant et du commercial, après vérification.

09

15 h : présélectionner des candidats conducteurs

POUR QUI

Exploitants, RH

OUTIL CONSEILLÉ

Claude Projets (avec vos critères de poste)

DONNÉES À FOURNIR

Les candidatures reçues (CV, messages), la fiche de poste, vos critères objectifs (permis, FIMO ou FCO à jour, ADR, disponibilité)

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici la fiche de poste [intitulé] et nos critères objectifs : permis [catégorie], FIMO ou FCO à jour, [ADR], disponibilité [texte]. Voici les candidatures reçues (documents joints).

1. Pour chaque candidature, dis quels critères objectifs sont remplis, non remplis ou non précisés, en citant le document.
2. Propose les candidats à rappeler en premier, avec la question à leur poser d'abord.
3. Rédige le message de réponse aux candidats non retenus, respectueux et court.

Aucun jugement sur l'âge, l'origine, le genre, la situation de famille ou l'adresse.

Ce que vous obtenez

Les candidatures triées sur des critères objectifs, les rappels prêts, les réponses envoyées à tous.

Point de vigilance

La présélection par IA se limite aux critères objectifs du poste et reste relue par un humain ; la décision d'embauche n'est jamais automatisée.

10

17 h : lire les indicateurs du jour et préparer demain

POUR QUI

Exploitants, direction d'exploitation

OUTIL CONSEILLÉ

Claude ou Copilot dans Excel

DONNÉES À FOURNIR

L'export du jour : tournées, livraisons à l'heure, kilomètres chargés et à vide, litiges ouverts, absences prévues demain

LE PROMPT, À COPIER ET ADAPTER

Voici l'export du [date] (fichier joint) : tournées, livraisons à l'heure, kilomètres chargés et à vide, litiges ouverts, et les absences prévues demain.

1. Calcule le taux de service du jour et le taux de kilomètres à vide, compare avec la moyenne de la semaine passée.
2. Rédige trois constats en une phrase chacun, chiffrés.
3. Liste ce qui peut poser problème demain : absences, véhicules immobilisés, créneaux serrés.
4. Prépare le message de fin de journée à la direction, cinq lignes.

Ce que vous obtenez

Le point de fin de journée fait, les risques de demain déjà sur la table, le message à la direction envoyé à l'heure.

Point de vigilance

Vérifier les formules une première fois, garder le même format d'export chaque jour, et ne partager aucune donnée nominative de conducteur hors de l'exploitation.

ALLER PLUS LOIN

De ces dix moments à une exploitation qui anticipe au lieu de subir.

Wavia est une agence IA fondée à Nantes en 2023, certifiée Qualiopi. Nous formons les équipes à l'IA générative sur leurs vrais dossiers, nous relient l'IA à leurs outils et nous développons les agents qui manquent.

Former les exploitants

Exploitants, affréteurs, assistants d'exploitation, service client : par groupe de dix au plus, sur vos exports TMS, vos plannings et vos litiges. Finançable par votre OPCO.

Choisir et paramétrer vos licences

Claude Team, ChatGPT Business ou Microsoft 365 Copilot, réglés pour les données de vos clients et de vos conducteurs, avec la charte d'utilisation.

Relier l'IA à votre TMS et à vos messageries

Exports lus dans Claude, connecteurs officiels en lecture seule (Outlook, Gmail, WhatsApp Business), ou connecteur sur mesure pour votre TMS et votre télématique.

Un agent IA sur mesure

Tri des alertes de la nuit, suivi des livraisons, dossiers de litige, messages aux clients : l'agent prépare, l'exploitant valide.

Réserver un échange de 15 minutes

Ou par téléphone : 06 44 22 69 86

4,9/5 sur plus de 280 avis Google · plus de 3 000 collaborateurs formés · wav-ia.fr/ia-transport-logistique