

MURFY

DIMENSIONNEMENT D'UN RESEAU NATIONAL DE TECHNICIENS-REPARATEURS A DOMICILE EN J+1



Objectif :

Créer un réseau national de techniciens permettant de couvrir 85% de la population française en J+1

Solution :

- Modèle de network design adapté à la spécificité des tournées des techniciens Murfy
- Simulation de différentes projections du taux de pénétration (de 8 à 12 interventions quotidiennes pour 450 000 foyers)



Résultats :

- Réseau transitoire de 50 techniciens couvrant 55% de la population
- Réseau cible de 100 techniciens couvrant 85% de la population

« Grâce à EURODECISION, nous avons pu mieux planifier, mieux organiser et donc mieux optimiser notre croissance » se félicite Guy Pezaku, CEO de MURFY. « Nous avons pu directement cibler les zones les plus attractives pour nous et donc se concentrer sur le recrutement des techniciens ».

Fondée en juillet 2018, la start-up MURFY propose aux particuliers un service de dépannage et de réparation d'électroménager à domicile sous 24h ou 48h. Dans un contexte où 28 millions d'appareils électroménagers tombent en panne chaque année, et où seulement 5 millions sont réparés*, l'entreprise cherche à lutter contre le gaspillage et s'inscrit dans une démarche de réduction des déchets en démontrant qu'il n'est ni coûteux ni compliqué de réparer dans plus d'un cas sur deux, ce qui fait un potentiel de 9 millions d'appareil.

Ainsi MURFY propose, sur son site web, des tutoriels gratuits pour réparer soi-même un appareil défectueux ou de prendre rendez-vous avec un technicien qui se déplace à domicile en moins de 48h, pour un tarif d'intervention unique de 75€. En très forte croissance (70% par

trimestre), la start-up mène actuellement plus de 2 500 réparations mensuelles avec son équipe 23 de techniciens salariés.

Fort de son succès en région parisienne, MURFY a commencé à déployer son service de réparation à l'échelle nationale. Aujourd'hui présente dans les principales grandes villes, MURFY souhaiterait couvrir 85 % de la population française dans les prochains mois. Pour atteindre cet objectif, elle doit déterminer ses besoins en recrutement de techniciens et, en particulier, leur localisation optimale pour répondre aux demandes d'interventions dans le délai annoncé (tout en ayant assez d'interventions pour remplir les journées des techniciens, mais pas trop pour tenir le délai de 24 ou 48h).

Pour l'accompagner dans ce projet, MURFY a fait appel à EURODECISION, spécialiste des mathématiques décisionnelles, reconnu pour son expertise en modélisation et design de réseau. Les deux sociétés se connaissaient déjà, puisque l'un des fondateurs de la start-up est un ancien collaborateur d'EURODECISION.

EURODECISION a intégré au modèle mathématique l'ensemble des contraintes métier ainsi que les objectifs visés (80 % des interventions assurées en 24h, taux de réparation en une seule visite supérieur à 50 %, 7 à 9 interventions quotidiennes par technicien, impact du bouche-à-oreille...). La difficulté de la mission a été de concevoir un modèle d'optimisation ayant suffisamment de souplesse pour tenir compte du taux de croissance hors norme de MURFY et des paramètres qui change à une fréquence élevée.

Après avoir réalisé des simulations, les experts en algorithmes d'optimisation ont fourni une cartographie : elle indique la localisation optimale des techniciens ainsi que les secteurs d'intervention à couvrir par chacun d'entre eux pour atteindre les objectifs stratégiques de MURFY. Les résultats de cette étude vont permettre à la start-up de se projeter, en mettant en place un plan de recrutement à l'échelle nationale. Selon les futurs taux de pénétration estimés par MURFY, qui seront différenciés par zone, plusieurs scénarios seront étudiés, afin de bâtir un plan de recrutement mois par mois permettant d'atteindre la cible. D'ailleurs, une fois les techniciens recrutés, de nouvelles simulations seront réalisées par EURODECISION afin d'affiner la sectorisation.

**Source ADEME 2014*