

DESCARTES™

TROIS BONNES PRATIQUES POUR

gérer la productivité de la flotte en saison haute



CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes

Cliquez ici pour commencer ►



Trois bonnes pratiques pour gérer la productivité de la flotte en saison haute

Pour certaines entreprises, les pics d'activité saisonniers peuvent représenter l'essentiel des bénéfices réalisés durant l'année. Pendant ces périodes critiques, les gestionnaires de flotte doivent gérer une demande bien supérieure à la normale sans pour autant pouvoir augmenter de manière notable leurs capacités. La nécessité d'effectuer beaucoup plus de livraisons avec des ressources limitées rend les défis auxquels ils sont confrontés encore plus difficiles à relever.

LES DÉFIS DES GESTIONNAIRES DE FLOTTE



Augmentation des attentes en termes de service client



Réduction du nombre de chauffeurs disponibles et compétents avec l'importante pénurie de chauffeurs qui se poursuit



Augmentation des coûts entraînée par la hausse des prix du carburant et des salaires



Congestion urbaine de plus en plus importante

BONNES PRATIQUES



RÉÉVALUEZ VOTRE STRATÉGIE DE PLANIFICATION



PRÉPAREZ-VOUS À GÉRER L'IMPRÉVU



MESUREZ, CONTRÔLEZ, COMMUNIQUEZ

Une équipe efficace de gestionnaires de flotte, de planificateurs de tournées, de dispatcheurs et de chauffeurs constitue la ressource la plus précieuse pour relever ces défis. Nous allons étudier trois bonnes pratiques susceptibles de donner à votre équipe les outils, moyens et connaissances qui l'aideront à faire face aux défis que représente la saison haute tout en satisfaisant les clients et en maintenant un fonctionnement aussi efficace que possible de votre flotte.

CHAPITRES

► Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes



Réévaluez votre stratégie de planification

Les stratégies de planification adoptées en saison haute doivent être différentes de celles ayant cours le reste de l'année. Les ressources étant limitées en cette période de l'année, les stratégies de planification doivent viser une maximisation de la productivité des livraisons et non un équilibre entre coûts et service, comme cela est le cas le reste de l'année. Si vous êtes incapable de livrer sa commande à un client durant la saison haute, vous perdez la vente, voire le client lui-même. Vous avez donc intérêt à envisager les stratégies de planification suivantes :

1. Créez des plans d'optimisation spécifiques à la saison haute

Nombreuses sont les entreprises qui utilisent la même configuration de planification optimisée pendant toute l'année. Au lieu de cela, elles devraient définir une stratégie de planification optimisée pour la saison haute et plus spécifiquement axée sur l'augmentation des capacités de livraison, quand bien même cela devrait générer des coûts supplémentaires. Vous pouvez toujours conserver la stratégie de planification normale afin de comparer l'impact, mais la maximisation du nombre de commandes livrées aux clients devient la première priorité. En partant des données de livraison historiques et en y ajoutant l'augmentation anticipée, vous obtiendrez le nombre de commandes supplémentaires pouvant être livrées.

2. Ajustez les KPI afin qu'ils mesurent la productivité des livraisons

Le même raisonnement vaut pour les KPI qui, au lieu de mesurer l'efficacité (par ex. le coût par livraison), devraient plutôt mesurer la productivité des livraisons (par ex. les livraisons effectuées par heure ou par tournée). À cet égard, une sensibilisation des équipes dirigeantes est essentielle afin que les opérations de livraison ne pâtissent pas de l'utilisation d'indicateurs non spécifiques à la saison haute. La modélisation est à ce titre extrêmement importante, car elle peut mettre en lumière les éventuels impacts, le cas échéant.

3. Étudiez les zones de livraison

Définissez les zones de livraison à faible volume et particulièrement non productives à affecter à des prestataires logistiques tiers. Si, durant l'année, vous avez à cœur de livrer vous-même tous vos clients, vos capacités peuvent s'avérer insuffisantes pour le faire de manière rentable pendant la saison haute. Utilisez le système de planification pour déterminer les zones qu'il serait judicieux d'affecter à un transporteur opérant dans une zone spécifique. Libérer des capacités de livraison non productives ne devrait pas occasionner de changement majeur.

4. Exploitez les informations en temps réel à tous les niveaux

Exploitez les informations de livraison GPS en temps réel à tous les niveaux, et pas seulement à celui de l'équipe chargée des livraisons. D'autres services, notamment celui chargé des opérations en entrepôt, peuvent avoir un impact sur la productivité des livraisons. En lui fournissant en temps réel des informations actualisées sur l'état des livraisons, l'entrepôt peut préparer les livraisons par camion et accélérer de manière significative le cycle de chargement, augmentant le temps passé sur la route et les capacités de livraison. Il en va de même pour les clients. Grâce au partage des informations de livraison, ceux-ci peuvent se tenir prêts à recevoir leurs commandes, ce qui réduit les temps d'arrêt. Exploitez la technologie pour parer au manque de ressources, notamment pour le recrutement de personnel supplémentaire voire l'achat ou la location de camions supplémentaires. Étudiez comment l'automatisation pourrait vous aider à faire plus avec moins grâce à une amélioration de l'utilisation des ressources et des actifs.

5. Envisagez une affectation dynamique des commandes

Tirez parti d'une planification centralisée et de stratégies basées sur des zones de livraison plus vastes ou l'absence de zones afin d'avoir accès à des capacités jusqu'alors inaccessibles. De nombreuses entreprises fonctionnent avec une planification basée sur le centre de distribution et des zones de livraison. La modélisation de zones de livraison plus vastes et le recours à une affectation dynamique des commandes accroissent la capacité nette effective. Cela est également le cas lorsque l'approvisionnement peut être confié aux entrepôts de manière dynamique.

6. Prévoyez une formation aux nouvelles stratégies

Dispensez une nouvelle formation à vos planificateurs et dispatcheurs. Tout ce travail d'optimisation ne sert à rien si ceux-ci n'ont pas été formés à la nouvelle stratégie de saison haute. Assurez-vous qu'ils comprennent les stratégies, approches et outils dont ils disposent pour optimiser la productivité de la flotte.

CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

▶ Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes



Préparez-vous à gérer l'imprévu

La saison haute est d'autant plus impitoyable qu'il existe peu de marge, voire aucune, pour absorber les éventuelles perturbations. L'objectif est de s'en tenir le plus possible aux plans optimisés créés pour gérer la demande exceptionnelle. Les plans ont toutefois leurs limites. Ces facteurs de réduction de l'efficacité de la flotte que sont les pics de commandes inattendus, les commandes de dernière minute, les retards liés à la circulation, les anomalies rencontrées en cours de route ou les livraisons refusées sont monnaie courante pendant la saison haute. La façon dont votre équipe gère les perturbations a un effet significatif sur vos performances en saison haute et la technologie peut vous fournir une aide précieuse.



► PERTURBATIONS

Lorsque des perturbations se produisent, le fait de prendre la bonne décision a un impact considérable sur la productivité de la flotte. L'objectif consiste à fournir en temps réel aux dispatcheurs et aux chauffeurs les bonnes informations et consignes afin de préserver la productivité de la tournée. Les systèmes de dispatch intelligent et de suivi mobile par GPS suivent l'avancement des livraisons, fournissent des heures d'arrivée estimées en temps réel et peuvent déterminer si et/ou comment la séquence de livraison doit être modifiée.



► PERFORMANCES DES CHAUFFEURS

Si la solution de suivi mobile par GPS intègre une fonctionnalité d'automatisation des bordereaux de livraison, celle-ci peut contribuer à une réduction des temps d'arrêt, une augmentation des capacités de livraison et une simplification du processus commercial. Les entreprises étant nombreuses à faire appel à des chauffeurs supplémentaires pendant la saison haute, la productivité des livraisons peut varier considérablement en fonction de l'expérience de ces derniers. Les applications mobiles fournissant aux chauffeurs des instructions étape par étape relatives à l'inspection des véhicules, à l'exécution des tournées, aux arrêts à réaliser ainsi qu'aux autres processus requis peuvent améliorer les performances des chauffeurs intérimaires pendant la saison haute.



► VISIBILITÉ COMPLÈTE

Le suivi en temps réel offre également d'autres avantages non négligeables. Les données d'exécution des tournées peuvent être utilisées pour déterminer si les paramètres d'optimisation des tournées sont bien définis de manière à en optimiser la productivité. Les informations sur l'état des commandes et la localisation des chauffeurs ainsi que les heures d'arrivée estimées précises qui peuvent être fournies aux représentants du service client ou aux clients eux-mêmes afin de les tenir informés permettent de gérer les attentes d'une manière qui renforce la confiance et la fidélité envers la marque.

CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

► Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

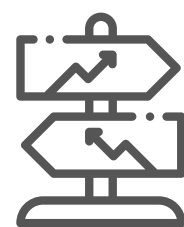
Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes



Mesurez, contrôlez, communiquez

Tirer le meilleur parti de votre flotte est indispensable à votre réussite en saison haute. La communication et le contrôle des performances doivent être intensifiés car si la période est courte, les opportunités sont quant à elles énormes. Chacun doit connaître ses performances et celles de l'entreprise afin de relever au mieux les défis de la saison haute.



Publiez vos performances en temps réel. Pour les KPI que vous avez définis comme essentiels, tenez des tableaux de bord électroniques montrant les bonnes – ou mauvaises – performances de votre entreprise. Lorsque les chauffeurs, dispatcheurs, magasiniers, etc. connaissent leurs performances, ils s'impliquent plus et sont d'une plus grande aide. Leur capacité à se surpasser pour dépasser les objectifs vous étonnera. Mais pour cela, ils doivent savoir où ils en sont.



Procédez à une évaluation plus fréquente des performances individuelles des chauffeurs. La saison haute peut être source de stress, faisant peser une pression sur les chauffeurs et révélant les moins compétents. Cela peut avoir un impact sur la sécurité et la productivité. L'utilisation des données des chronotachygraphes et des données mobiles en temps réel peut aider les entreprises à contrôler les performances de leurs chauffeurs et le respect de la réglementation sur le temps de conduite ainsi qu'à corriger les pratiques non productives et dangereuses pouvant résulter du sentiment d'urgence accru.

CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

▶ Mesurez, contrôlez, communiquez

Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes

Comment Descartes peut vous aider

► APPROCHE STRATÉGIQUE

Les gestionnaires de flotte de premier plan sont conscients qu'avec l'augmentation du nombre d'entreprises à même de fournir un avantage concurrentiel, d'améliorer le service client et de stimuler l'augmentation du chiffre d'affaires, le rôle et la valeur de la flotte deviennent cruciaux. Quoi qu'il en soit, la saison haute constitue chaque année une occasion de tester les performances de la flotte. Fournir de bonnes performances pendant cette période de l'année est indispensable à l'augmentation du chiffre d'affaires escomptée ainsi qu'à l'établissement de relations durables avec les clients.

Lors de la saison haute à venir, Descartes peut aider votre équipe de gestion de la flotte à élaborer des stratégies de planification et à gérer l'imprévu de manière efficace ainsi qu'à mesurer, contrôler et communiquer les performances de manière active.

Nous proposons l'offre la plus complète de systèmes de planification et d'exécution des tournées, d'applications mobiles et de télématique embarquée intégrées et ce, quels que soient la taille de la flotte et le secteur d'activité. Nos solutions éprouvées donnent à votre équipe de gestion de la flotte les moyens d'exceller grâce à la prise en charge intégrale de processus qui :



Créent des rendez-vous de livraison et des plans de tournée répondant au mieux aux besoins des clients, tout en minimisant les coûts



Augmentent les capacités tout en réduisant les distances parcourues, la consommation de carburant, les coûts de main-d'œuvre et de maintenance des véhicules



S'assurent que les plans sont exécutés sur le terrain et que les changements sont pris en compte en temps réel



Recueillent et distribuent instantanément les données client provenant du terrain



Suivent les performances des véhicules et des équipements associés



Répondent aux exigences en matière de reporting basé sur les chronotachygraphes

[Cliquez ici pour en savoir plus sur nos fonctionnalités entièrement intégrées d'optimisation du transport, de mobilité et de télématique applicables aux opérations de la flotte](#)

CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

► Comment Descartes peut vous aider

À propos de Descartes

À propos de Descartes

Descartes (Nasdaq : DSGX) (TSX : DSG) est le premier fournisseur mondial de solutions SaaS à la demande destinées à améliorer la productivité, les performances et la sécurité des entreprises ayant une activité logistique intensive.

Nos clients utilisent nos solutions progiciels de service modulaires pour planifier les tournées, créer les plannings, suivre et analyser les ressources de livraison ; planifier, affecter et exécuter les expéditions ; évaluer, auditer et payer les factures de transport ; accéder aux données du commerce international ; remplir les documents de douane et de sécurité pour les importations et les exportations ; et exécuter de nombreux autres processus logistiques en participant à la plus vaste communauté logistique multimodale et collaborative au monde.

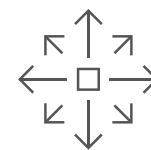
Notre siège se situe à Waterloo, dans l'Ontario, au Canada. L'entreprise a des bureaux et des partenaires dans le monde entier.

Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site www.descartes.com et rejoignez-nous sur [LinkedIn](#) et [Twitter](#).



The Descartes Systems Group Inc.
120 Randall Drive, Waterloo, Ontario, N2V 1C6, Canada
Appel gratuit depuis le Canada 800.419.8495 |
Appel depuis l'international 519.746.8110
www.descartes.com | info@descartes.com

Rassembler les hommes et les technologies
qui font bouger le monde



Réseau.



Applications.



Données.



Communauté.

©2018, The Descartes Systems Group Inc. Tous droits réservés.

CHAPITRES

Gérer la productivité de la flotte en saison haute

Réévaluez votre stratégie de planification

Préparez-vous à gérer l'imprévu

Mesurez, contrôlez, communiquez

Comment Descartes peut vous aider

▶ À propos de Descartes