

Modernisation de la gestion des tournées pour les opérations de fret et de livraison le jour même



Avec Descartes Route Planner™ et Descartes Mobile™, Day & Ross a modernisé la planification et l'exécution des tournées de ses divisions Fret et Livraison le jour même dans plusieurs terminaux à travers le pays. La solution Descartes a permis à Day & Ross d'améliorer ses opérations de livraison et son niveau de service, en rationalisant le traitement des commandes et la facturation jusqu'à l'enlèvement et la livraison.

« Avec Descartes Route Planner, dès qu'un client passe une commande, celle-ci est désormais traitée sans aucune intervention manuelle. Les demandes sont enregistrées et envoyées automatiquement par le réseau Descartes aux appareils mobiles utilisés par les chauffeurs. De la cave au grenier, nous avons automatisé nos procédures. »

David Rea

Vice-président chargé des services informatiques
The Day & Ross Transportation Group

L'entreprise

Day & Ross Freight
Services de transport et de logistique

Les solutions Descartes

Descartes Route Planner™
Descartes Mobile™

À propos du client

Avec douze années consécutives parmi les sociétés les mieux gérées au Canada, Day & Ross Freight est devenu le transporteur national privilégié de milliers d'entreprises canadiennes. Desservant les dix provinces, Day & Ross fournit à ses clients un service direct en chargement partiel (LTL) et en chargement complet (TL), partout au Canada, ainsi qu'en provenance et à destination des États-Unis et du Mexique.

Aperçu rapide

Le défi

Remanier « l'ancienne méthode »

La solution

Tout automatiser

Les résultats

- Augmentation des processus sans papier
- Productivité accrue
- Visibilité élargie
- Amélioration des niveaux de service
- Preuve de livraison
- Meilleure gestion des ressources

[LIRE LE RÉCIT COMPLET](#) →

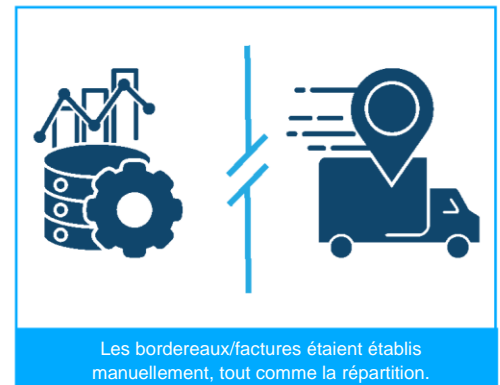
Le défi : Remanier « l'ancienne méthode »

Depuis sa création en 1950, le Day & Ross Transportation Group, dont le siège social est situé au Nouveau-Brunswick, est passé d'une poignée de camions transportant des marchandises entre quelques provinces de l'est du Canada à l'un des plus grands fournisseurs de transport nationaux du pays. Aujourd'hui, l'entreprise compte plus de 2 500 employés travaillant dans des terminaux répartis à travers le Canada, 3 500 propriétaires-exploitants et 3 300 camions et remorques appartenant en propre à l'entreprise. Day & Ross propose différentes solutions de transport et de logistique, dont la solution Day & Ross Freight pour un transport intégralement pris en charge partout en Amérique du Nord, ou encore des livraisons je jour même ou partout dans le monde pour les marchandises fragiles, difficiles à transporter et de grande valeur.

Parmi les millions de véhicules des flottes qui circulent chaque jour en Amérique du Nord, la très grande majorité est gérée par des opérations sur papier. Day & Ross ne faisait pas exception. David Rea, vice-président chargé des services informatiques chez Day & Ross, décrit les pratiques historiques de l'entreprise en matière de planification des tournées et de livraison : « Notre activité reposait beaucoup sur le papier. Il fallait sans arrêt signer des bordereaux papier, qui étaient ramenés au bureau pour être scannés. Nous nous contentions de centraliser un lieu de saisie de données et utilisions ce type de procédure pour créer la commande, qui était ensuite suivie tout au long de la vie de l'expédition. Les activités reposaient toutes sur le papier et la saisie manuelle des données. »

Mais le passage de ce type d'environnement manuel à un système entièrement automatisé pour la planification des tournées, les rapports d'exception et la communication avec les chauffeurs ne s'est tout de même pas résumé à la simple mise en application de quelques nouvelles fonctionnalités. Day & Ross a d'abord dû repenser ses propres procédures et systèmes. David Rea : « Nous avons commencé à utiliser Descartes Route Planner avec un prototype que nous avons mis en place et exploité dans les provinces de l'Atlantique. Nous avons dû relever quelques défis, principalement des problèmes de procédures, mais aussi des difficultés liées aux anciens back-ends et à la gestion du changement. Une fois tout cela résolu, nous avons estimé qu'il serait sage de régler tous nos problèmes de procédures et de gestion du changement, puis de déployer la solution Descartes à l'échelle nationale. »

M. Rea apporte quelques précisions sur les systèmes existants : « Ces divisions utilisent essentiellement deux systèmes. Le premier est ce que j'appellerais un système de bordereaux/factures. Il nous permet d'enregistrer tous les enlèvements et toutes les livraisons, ainsi que tous les événements et les éléments d'évaluation tels que les files d'attente ou les temps d'attente. À partir de là, nous établissons une facture, qui est envoyée au client. L'autre système nous permet de répartir les camions et d'enregistrer leur destination – un système de gestion du transport, en quelque sorte ». Ces deux systèmes reposaient quasi intégralement sur une documentation papier et ils n'étaient pas intégrés – ce qui nécessitait encore plus de papier pour transmettre des informations d'un système à l'autre. Or, les solutions Descartes sont conçues pour s'intégrer facilement aux systèmes existants de gestion des commandes et du transport, mais aussi pour rationaliser le flux d'informations en temps réel entre ces systèmes, à mesure que les exigences des clients, les tournées et les commandes évoluent. « La solution Descartes nous a permis d'automatiser l'ensemble du processus, de l'enlèvement à la livraison », souligne M. Rea.



L'entreprise avait également besoin de normaliser les procédures de planification et d'exécution des tournées, tout en tenant compte des différences et des spécificités régionales. Au niveau global, Day & Ross disposait de procédures cohérentes dans tout le pays, mais les opérations et les attentes des clients variaient selon les secteurs. À titre d'exemple, M. Rea a comparé les provinces de l'Atlantique aux grandes régions urbaines. « À l'extérieur de Halifax ou de Moncton, la densité n'est pas suffisante pour permettre des tournées multiples. 99 % de nos chauffeurs sont des propriétaires-exploitants qui possèdent leur propre camion et qui ont des zones ou des tournées assignés, qu'ils suivent. En arrivant dans une ville comme Toronto ou Montréal, c'est un peu différent, car il faut tenir compte des problèmes de densité. »



La planification des tournées et d'autres processus devaient tenir compte des différences et des densités du marché régional.

Des habitudes de paiement qui diffèrent légèrement et des variations dans le flux de marchandises affectent également les opérations. M. Rea explique : « En Ontario et dans les provinces de l'Atlantique, une certaine quantité de fret est acheminée vers ces marchés et transite entre eux, mais la plupart des marchandises sont acheminées vers l'Ouest, ce qui entraîne des fluctuations du volume de travail sur les lignes de transport. Cela a une incidence sur l'activité des quais et sur la gestion de la main-d'œuvre ». David Rea poursuit : « Bien que les différences tendent à être subtiles, elles sont suffisamment importantes pour que l'apport d'une technologie comme celle-ci soit considérable. Nous avons choisi de ne pas nous précipiter parce que nous étions très conscients de l'énorme impact potentiel sur nos niveaux de service. » Pour Day & Ross, la solution Descartes s'est avérée suffisamment flexible pour s'adapter facilement à ce type de différences régionales dans les transports.

La solution : Tout automatiser

En mettant à jour ses processus et ses procédures, Day & Ross a pu mettre en œuvre la solution Descartes à l'échelle nationale. « Je l'ai déployée dans tout le Canada, pour les deux divisions, depuis environ un an, et il me reste trois autres terminaux à intégrer », indique M. Rea. Day & Ross installe les applications Descartes Route Planner et Descartes Mobile pour tous ses terminaux et pour tous ses chauffeurs. Descartes Route Planner est une solution en ligne qui aide les entreprises dont l'environnement de livraison est dynamique, comme Day & Ross, à améliorer la fiabilité et à réduire les coûts d'exploitation. Elle est associée à Descartes Mobile, une application de suivi GPS, avec communication sans fil intégrée, pour une visibilité en temps réel du statut des chauffeurs et de la position des véhicules, ainsi qu'un échange d'informations en temps réel entre la flotte et le bureau. Cette solution complète aide les entreprises à optimiser l'efficacité de l'exploitation de leur flotte et à mieux répondre aux besoins de leurs clients.



Chez Day & Ross, l'expérience de commande est un domaine qui a été considérablement amélioré pour les clients. Traditionnellement, la prise de commande et les communications avec les chauffeurs étaient gérées par l'un des nombreux centres d'appels de l'entreprise. Les clients téléphonaient pour donner les détails de leur commande et les chauffeurs recevaient des appels sur leur téléphone portable pour leur donner des informations sur les livraisons. Désormais, dès qu'un client passe une commande, que ce soit par téléphone ou par le biais d'un site internet en libre-service, celle-ci est traitée par Descartes Route Planner, sans aucune intervention humaine. « La demande est enregistrée et automatiquement envoyée par les réseaux de données à un appareil dont dispose le chauffeur, qui lui indique "Veuillez vous rendre là et récupérer cela". De la cave au grenier, nous avons automatisé nos procédures », s'enthousiasme M. Rea.

Pour recevoir les informations des tournées, des enlèvements ou des livraisons, les chauffeurs utilisent désormais des appareils portables haute résistance CN70 d'Intermec, qui servent également à saisir les signatures sur les quais de chargement. Améliorée par la saisie de signatures et même de photos, la preuve de livraison sans papier réduit considérablement les appels des clients et améliore la résolution des litiges. Grâce à Descartes Mobile, Day & Ross peut suivre et surveiller la position des véhicules en temps réel, tout au long de la journée, et contacter instantanément les chauffeurs par le biais de communications mobiles bidirectionnelles. Une fois la solution en place, les chauffeurs et les répartiteurs ont un meilleur contrôle sur la planification. Les chauffeurs peuvent passer plus de temps au volant et les répartiteurs gagnent du temps productif pour des tâches à plus forte valeur ajoutée. Ce qu'on peut faire, c'est planifier la journée un peu mieux, parce que les chauffeurs connaissent la liste des opérations de la journée », ajoute M. Rea.

Selon M. Rea, le processus de déploiement du logiciel s'est déroulé relativement en douceur. Dans le cadre de son approche de la gestion du changement, Day & Ross a consacré beaucoup de temps et d'efforts à présenter le nouveau système à près de 1 000 chauffeurs, à leur décrire son fonctionnement et à leur expliquer en quoi il constitue une amélioration par rapport aux anciennes méthodes. « Les propriétaires-exploitants sont des entrepreneurs indépendants et ils veulent savoir si cela va leur faciliter la vie. Les choses seront-elles plus compliquées ? Est-ce que cela va les accélérer, ou plutôt les ralentir ? Et mon salaire ? Nous avons donc décidé de nous focaliser sur les questions de gestion du changement, car nous ne pouvons pas leur dire "Faites ceci ou cela". Les choses ne se passent pas comme ça ».

Réflexions finales

Bien que le passage au zéro papier ait présenté des difficultés, Day & Ross constate des résultats qui justifient l'investissement, même en tenant compte des coûts inhérents à la révision des anciennes procédures et au déploiement de nouveaux matériels et logiciels. Grâce à la solution Descartes, qui prend en charge la planification et l'exécution automatisées des tournées, Day & Ross a gagné en efficacité à des étapes stratégiques du processus de livraison, de la commande à la réconciliation de fin de journée, en passant par la livraison et la collecte. L'entreprise a également été en mesure de transférer le personnel des terminaux vers un centre d'appels centralisé, et de continuer à faire passer les clients à des options de commande en ligne en libre-service. Une fois le déploiement terminé, M. Rea s'attend à une foule de nouveaux projets informatiques, dont l'un pourrait consister à ajouter à la solution Descartes le module de prise de rendez-vous, afin de permettre aux clients de demander des créneaux horaires de livraison optimisés en fonction du temps et des ressources disponibles.

Quoi qu'il en soit, M. Rea nous fait part de ses réflexions sur la valeur de la technologie pour les entreprises de transport : « Les grands acteurs nationaux et régionaux prennent la technologie très au sérieux, et je le dis parce que je les rencontre lors de divers événements du secteur et que nous discutons. Mais il ne s'agit pas de technologie pour le plaisir de la technologie – celle-ci peut vraiment optimiser la productivité de vos processus. Les clients exigent également une meilleure connaissance et une meilleure visibilité de ce qui se passe. J'ajouterais qu'un grand nombre des mesures que notre secteur peut prendre pour être plus productif et fournir un meilleur service n'ont rien de sorcier. Il existe de nombreuses technologies disponibles qui ne sont pas compliquées et pas nécessairement coûteuses – le véritable défi consiste à adapter vos procédures pour mettre la technologie en service. »

Avantages :



Augmentation des processus sans papier

Élimination de l'usage du papier et réduction des procédures de saisie manuelle des données, du traitement des commandes et de la facturation à l'enlèvement et à la livraison.



Productivité accrue

Augmentation du temps productif des chauffeurs et des répartiteurs grâce à la gestion automatisée des tournées et aux communications bidirectionnelles sans fil.



Visibilité élargie

Réactivité accrue grâce à un meilleur aperçu des délais de livraison et à une communication renforcée par la connectivité bidirectionnelle des chauffeurs.



Satisfaction accrue des clients

Amélioration du service client grâce à l'amélioration des performances de livraison et à la visibilité en temps réel de la localisation des véhicules et du statut des chauffeurs.



Preuve de livraison

Raccourcissement des cycles de facturation, réduction de la paperasserie et diminution des réclamations grâce à la capture de la signature électronique à la livraison.



Meilleure gestion des ressources

Exploitation des investissements existants dans les systèmes de gestion des commandes et du transport en intégrant facilement la solution Descartes.