

L'avis d'un expert

# Pourquoi la mesure de la performance planifiée par rapport à la performance réelle de la flotte est si importante



# Comment réussir la mesure de la performance planifiée par rapport à la performance réelle de la flotte

La création d'un plan de tournées optimisé est la première étape pour maximiser la performance de la flotte et l'expérience client. Cependant, un bon plan n'a de valeur que s'il est exécuté, et c'est là le défi auquel sont confrontés de nombreux opérateurs de flotte.

Le suivi des chauffeurs par GPS est utile, mais le problème n'est pas si simple, car des écarts par rapport au plan se produisent dans plusieurs domaines. En outre, certains de ces écarts sont volontaires (par exemple, un chauffeur décide de modifier l'ordre des livraisons) ou involontaires (par exemple, une fermeture de route qui n'est pas répertoriée sur la carte numérique).

Cependant, les écarts par rapport au plan commencent bien avant qu'un chauffeur ne prenne la route. Pour mieux contrôler les performances de la flotte, les responsables doivent comparer les performances planifiées et les performances réelles.

Voici les trois points clés pour comprendre la performance planifiée par rapport à la performance réelle et comment les opérateurs de flotte peuvent utiliser cette information pour maximiser la performance de la flotte et l'expérience client.

## 1. Commencer par un plan de tournées optimisé

Les solutions avancées d'optimisation des tournées actuelles sont très performantes lorsqu'il s'agit de prendre en compte toutes les contraintes de l'entreprise et d'évaluer les compromis entre les différentes commandes, les itinéraires et l'ordre des livraisons. Leur approche est globale afin de trouver la meilleure combinaison d'itinéraires et de séquences qui répondra aux exigences de livraison des clients pour les coûts de livraison les plus bas.

Bien qu'elle ne soit pas parfaite, si la solution de planification des tournées est configurée correctement, elle sera toujours plus performante que l'esprit humain pour trouver le plan de tournées le plus rentable. Pour cette analyse, considérons que le plan initialement généré par le système est le point de mesure de départ et qu'il offre les meilleurs résultats potentiels.

## 2. Évaluer l'impact des modifications apportées par les planificateurs

Après la création initiale d'un plan, celui-ci est généralement revu par un planificateur afin de déceler les incohérences susceptibles d'avoir un impact sur les performances de livraison et de tenir compte des conditions qui n'ont pas été envisagées dans la configuration du système ou qu'il n'a pas été possible de modéliser. Cette étape est la première où un écart par rapport au plan initial optimisé peut se produire.

Les planificateurs modifient les tournées optimisées pour des raisons légitimes ou arbitraires. Par exemple, le planificateur sait que la solution ne tient pas entièrement compte d'une contrainte et que le nombre de livraisons qu'un camion spécifique peut effectuer doit être ajusté.

De même, un planificateur peut avoir des idées préconçues sur la configuration d'une tournée et y apporter des modifications pour qu'elle apparaisse d'une certaine manière sur la carte numérique. Dans les deux cas, le plan optimisé a été ajusté et les résultats se répartissent en deux catégories : plus optimisé et plus performant ou moins optimisé et moins performant. Ces changements doivent être saisis et comparés au plan optimisé initial.

## 3. Suivre l'exécution et saisir les écarts qui l'affectent

Une fois que le planificateur a terminé ses ajustements, le plan est communiqué au chauffeur. Supposons que toutes les livraisons soient à bord du camion et que le chauffeur commence à exécuter l'itinéraire, qui est suivi par

GPS. Là encore, le chauffeur peut s'écarter du plan de tournée pour des raisons légitimes ou arbitraires. Il sait qu'un certain client acceptera ses commandes plus tôt que prévu et modifie l'ordre des livraisons pour être plus efficace, ou bien il aime s'arrêter dans un restaurant particulier pour le plat du jour du mardi. Enfin, certains événements indépendants de la volonté du chauffeur peuvent modifier le plan de tournée. Par exemple, un client annule une livraison ou une route est fermée à cause d'un accident. Tous les changements apportés par le chauffeur et les événements externes doivent être saisis afin d'obtenir une image complète des écarts survenus au cours de l'exécution de la tournée.

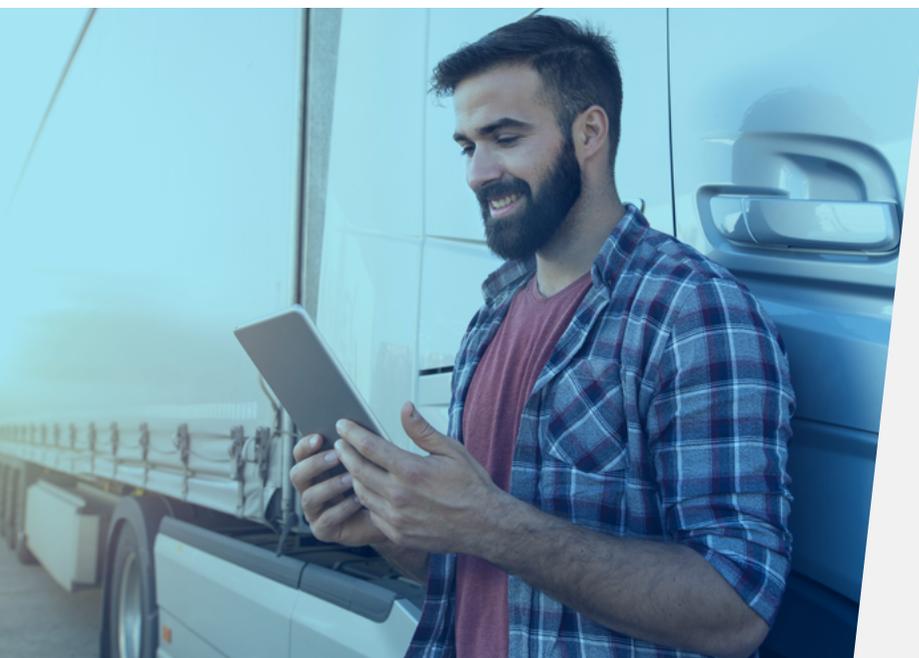
## Le tableau d'ensemble de la performance planifiée par rapport à la performance réelle

La saisie de ces trois points permet aux responsables d'avoir une vue d'ensemble du plan par rapport à l'exécution réelle et de mieux contrôler les résultats des performances. Les responsables connaissent le point de départ du plan en termes de coût et de service client, l'impact des modifications apportées par le planificateur sur le coût et le service, ainsi que les changements apportés par le chauffeur et les événements extérieurs.

En comparant les deux, le responsable peut voir 1) si le plan n'était pas aussi optimal ou réalisable que possible, 2) dans quelle mesure les planificateurs modifient le plan initial et pourquoi, et dans quelle mesure les chauffeurs s'en écartent et pourquoi.

Grâce à ces informations, les responsables peuvent prendre des mesures correctives pour :

- Améliorer la qualité du plan initial optimisé en modifiant la configuration.
- Identifier les planificateurs qui modifient trop le plan et qui ont un impact négatif sur les coûts et le service à la clientèle.
- Mieux gérer le respect du plan par les chauffeurs et comprendre l'impact des événements externes sur les performances de livraison.



*Les responsables connaissent le point de départ du plan en termes de coût et de service client, l'impact des modifications apportées par le planificateur sur le coût et le service, ainsi que les changements apportés par le chauffeur et les événements extérieurs.*

## Trois avancées technologiques qui peuvent aider à minimiser les écarts par rapport au plan



### L'analyse des données

L'analyse des données intégrée à la solution de planification et d'exécution peut améliorer l'analyse des performances planifiées par rapport aux performances réelles. Un des plus grands défis consiste à collecter, organiser et mettre en corrélation l'énorme quantité de données générées par les solutions de planification des tournées et d'exécution basées sur le GPS.

L'avènement de plateformes analytiques puissantes, mais intuitives et peu coûteuses, telles que Microsoft PowerBI™, qui dispose d'une intégration standardisée à la solution de planification et d'exécution des tournées, rationalise le processus de gestion des données et donne un aperçu approfondi de la performance planifiée par rapport à la performance réelle.



### Apprentissage automatique

Le suivi de la performance planifiée par rapport à la performance réelle de la flotte est une excellente application pour l'apprentissage automatique en raison de toutes les données qui sont créées dans le processus de planification des tournées par le biais de l'exécution.

L'apprentissage automatique peut identifier avec plus de précision l'emplacement réel des arrêts, les temps de conduite, de service et d'arrêt, ainsi que d'autres tendances telles que les changements dans l'ordre des arrêts. Ces recommandations peuvent être appliquées à la solution de planification optimisée pour planifier des tournées plus précises et plus productives.

L'apprentissage automatique peut également identifier les planificateurs et les chauffeurs atypiques afin d'identifier les meilleures pratiques ou d'encadrer les moins performants.



### Automatisation des processus robotisés

L'automatisation des processus robotiques peut éliminer certaines causes d'écart entre la performance planifiée et la performance réelle. Malheureusement, les performances des planificateurs peuvent varier considérablement, pouvant entraîner des écarts importants par rapport au plan initial optimisé et des performances plus médiocres.

En saisissant et en automatisant les pratiques de planification des meilleurs planificateurs à l'aide de l'automatisation des processus robotiques, les opérateurs de flotte peuvent éliminer une grande partie des ajustements post-optimisation qui se font au cours de la phase de révision de la planification. Il en résulte moins de changements, des résultats de planification plus prévisibles dans l'ensemble de l'organisation, des révisions de planification plus courtes et une plus grande productivité des planificateurs.



## Conclusion

L'analyse des performances planifiées par rapport aux performances réelles est un processus important pour identifier et améliorer les pratiques et les actions des planificateurs et des chauffeurs qui ont un impact négatif sur les performances de livraison. Le recours à l'approche en trois points décrite ci-dessus permet aux responsables d'identifier les changements qui modifient les performances de livraison.

En y associant des avancées technologiques telles que l'analyse de données, l'apprentissage automatique et l'automatisation des processus robotiques, les opérations de flotte peuvent mettre en œuvre de puissants processus de comparaison entre les performances planifiées et les performances réelles, qui améliorent les performances de la flotte et ont un impact considérable sur les résultats d'exploitation.

Souhaitez-vous obtenir une vue d'ensemble des indicateurs clés de performance (KPI) planifiée et réelle de votre flotte ?

Explorez dès aujourd'hui le [site web](#) de Descartes consacré à la planification des tournées, la mobilité et la télématique.



*Le recours à l'approche en trois points permet aux responsables d'identifier les changements qui modifient les performances de livraison.*

## À propos de Descartes Systems Group

Descartes (Nasdaq:DSGX) (TSX:DSG) est le leader mondial de la fourniture de solutions logicielles à la demande axées sur l'amélioration de la productivité, de la performance et de la sécurité des entreprises à forte intensité logistique. Les clients utilisent nos solutions logicielles modulaires pour acheminer, planifier, suivre et mesurer les ressources de livraison ; planifier, répartir et exécuter les expéditions ; évaluer, vérifier et payer les factures de transport ; accéder aux données commerciales mondiales ; établir des documents de douane et de sécurité pour les importations et les exportations ; et réaliser de nombreux autres processus logistiques en faisant partie de la plus grande communauté logistique multimodale collaborative au monde. Notre siège social se trouve à Waterloo, Ontario, Canada, et nous avons des bureaux et des partenaires dans le monde entier.

Pour en savoir plus, consultez [www.descartes.com](http://www.descartes.com) et connectez-vous avec nous sur [LinkedIn](#).

**Uniting the People & Technology That Move the World.**