

AU BUREAU
CAP SUR LA
RENTABILITÉ

SUR LA ROUTE
UN COUTEAU
SUISSE EN CABINE

CÔTÉ LOGISTIQUE
LE E-COMMERCE
EN BOUT DE CHAÎNE



SUPPLÉMENT AU N° 2759 DU 7 NOVEMBRE 2014. Ne peut être vendu séparément.

l'Officiel *magazine* **des transporteurs**

Panorama informatique 2015



LOGICIELS,
INTERFACES,
BIG DATA,
RÉSEAUX SOCIAUX...

COMMENT GÉRER TOUTES LES DONNÉES ?



Poster
« La Galaxie »



**Un bon TMS
est une aide
à la décision**
PAGE 8

**Intégrer
la gestion
de la marge**
PAGE 12

**Une dernière
brique
au rdv**
PAGE 16

Nouveautés!
PAGE 20

De la gestion sociale à l'exploitation, le poste de pilotage informatique d'une entreprise de transport doit viser juste. Le contrôle de plus en plus fin du chiffre d'affaires, mais aussi le suivi de la relation client sont les nouvelles frontières des TMS. Les éditeurs multiplient les modules et les interfaces afin de servir des PME en pleine révolution technologique.

CAP SUR LA RENTABILITÉ



Un bon TMS est une aide à la décision

Le TMS permet de mesurer qu'une activité est rentable ou pas. Il représente donc l'outil de pilotage central d'une entreprise. De modules en modules, le logiciel phare du métier sort du terrain purement applicatif pour proposer une offre globale de gestion des transports.

Il y a un monde autour des systèmes de gestion du transport (TMS) : informatique mobile, logiciels de gestion d'entrepôt et de la relation clients... Les éditeurs traditionnels du transport ouvrent leurs solutions. Ils placent leurs pions au centre d'une chaîne englobant les chargeurs, les distributeurs, et les nouveaux services de livraisons à domicile. Dans cette mouvance, l'éditeur GPI, en Haute-Loire, propose plusieurs briques informatiques avec le logiciel de gestion des transports (TMS) D'Aragnan, celui de gestion d'entrepôts (WMS) Stock It, ainsi que des modules de coûts de revient, de gestion de parc et de traçabilité par code barres. « Nous avançons sur ces différents métiers, développe Alain André, Pdg de la PME informatique. Le logiciel d'exploitation D'Aragnan reste notre fer de lance. Mais nous gagnons certains clients par le biais du véhicule ou du stockage. Par exemple, nous avons équipé en début d'année tout le groupe Rheus avec Stock It, qui utilise pourtant un TMS concurrent. L'ensemble du groupe Mauffrey, mais aussi Guisnel et Lactalis (6500 cartes grises) travaillent avec notre logiciel de parc. Nous sommes aussi très présents chez Astre, dont nous équipons 40 adhérents, notamment Bert et Perrier. Nous y sommes référencés depuis 4 ans. »

LA RELATION CLIENT EN VISUEL

Après l'exploitation et le parc, GPI a récemment sorti un nouveau module orienté client. Il s'agit d'un CRM (logiciel de gestion de la relation client) placé à l'intérieur du TMS D'Aragnan, et qui apporte aux transporteurs des éléments d'analyse commerciale. « L'idée est de pouvoir expliquer à un chef d'entreprise pourquoi son chiffre d'affaires

baissé, sur quelle activité et sur quelle période, etc. Et d'associer l'analyse à des éléments visuels : des flèches rouges, des flèches vertes, des courbes et des pictogrammes. On lit l'information, c'est immédiat. L'entrepreneur peut recevoir ces rapports directement par mail. Point important : le CRM inclut un système de rappels, de relances des clients, permettant de réagir rapidement à une perte de chiffre d'affaires. Car il faut montrer à ses clients qu'on est présent, qu'on réagit. »

Pour affiner l'aide à la décision, GPI comme d'autres éditeurs de TMS développent de plus en plus d'interfaces avec l'informatique embarquée, le but étant de récupérer les heures et les kilomètres, les départs et les fins de missions, afin de préciser les analyses de rentabilité. « Nous déduisons les coûts de revient et les taux de productivité par tournée, par client, et par conducteur. Mieux : nous arrivons à ramener le chiffre d'affaires à la journée travaillée, c'est à dire en fonction du nombre de jours ouvrables et des hommes disponibles. Cela est plus pertinent que le chiffre d'affaires kilométrique », estime le prestataire.

FLUIDIFIER LES CAS COMPLEXES

Autre acteur historique du TMS, présent en particulier dans la chaîne chez Hautier (17), ou dans le frigo chez Olanco (61), CIM International à La Ferté Macé (61) propose les solutions OpenTMS, OpenWMS et OpenParc, pour gérer respectivement les opérations de transport, d'entreposage et de véhicules. Il confirme « le besoin de passerelles » entre ces différentes briques métiers. « Notre valeur ajoutée est de fluidifier les flux d'informations dans des cas complexes de gestion d'entreprise », affirme Noël Hémy, Pdg de la SSI. Chez Olanco par exemple, dont nous informons toute l'en-



treprise depuis 6 ans, et que nous considérons plus comme un partenaire qu'un client, nous faisons du sur mesure. Car notre métier n'est pas de poser une boîte. »

Partant du principe qu'il ne sait pas tout faire, l'entrepreneur multiplie les interfaces avec l'informatique embarquée, les bourses de fret, les logiciels d'optimisation de tournées et de gestion sociale. Ces passerelles sont construites sur la demande des flottes, comme avec Véhic chez Salesky (72) ; avec Transics et Teleroute chez Capelle (30) ; avec GreenCat, Teleroute et B2P chez Hautier ; avec GreenCat chez Vivarais (26), avec Teleroute, Nolis et Wtransnet chez Olanco, pour n'en citer que quelques unes. « Concernant les bourses de fret, nous proposons uniquement pour l'instant de déposer des offres automatiquement sans saisie, précise Noël Hémy. On peut aussi y déclarer des moyens, mais aucune bourse de fait encore remonter des infos dans les TMS. Cela pourrait être développé dans les mois à ve-

Salles d'exploitation du siège de Malherbe à Caen, et des Transports Delcroix à Aubry (Nord). Ce dernier utilise un planning informatisé et mural.

GARDER LE LIEN AVEC LES CHARGEURS...

La question des communications informatiques se pose aussi en aval et en amont du transport, auprès des chargeurs d'un côté, et des sous-traitants de l'autre. Dans cette démarche, les messages innovent issus du travail de normalisation du GTF à son importance (voir encadré). Le rôle des stations chargeurs est tout aussi fondamental. Akanea Développement a présenté au STTL 2014 une nouvelle mouture de sa plateforme, aujourd'hui accessible en mode Web. La solution est notamment utilisée par NRI (93), PME spécialisée dans le transport léger, et qui compte 50 stations chargeur. « Nous vendons l'utilisation d'un logiciel, en fonction d'un volume d'ordres de transport, et pas du nombre de stations connectées », indique Arnaud Martin, directeur du développement de marchés d'Aka- >>>



» nea Développement. Une manière de « démocratiser » l'accès à ces solutions auprès des petites flottes. « Akanea TMS Station Chargeur représente l'image de marque de l'entreprise auprès de ses clients, poursuit-il. Cette solution de gestion et de traçabilité des expéditions s'adresse aux transporteurs souhaitant fiabiliser et fidéliser les relations avec leurs donneurs d'ordres. »

Le prestataire informatique liste les principales fonctions du logiciel : importation des bons de livraison issus d'applications tierces (gestion commerciale ou ERP) ; gestion et transmission des plans de transport ; adaptation des étiquetages (format et contenu) ; paramétrage et personnalisation des zones de saisies ; accès pour chaque ligne de commande aux différents statuts de livraison ; édition automatique des bordereaux d'expédition ou de livraison émarqués par le client. Akanea TMS Station Chargeur est adaptable aux métiers du lot, de la

messagerie et de l'express. Le transporteur met à la disposition de ses clients chargeurs certaines fonctionnalités d'exploitation de son propre système d'information transport et logistique. « Il y a une productivité puisque les informations sont introduites par le chargeur, soit via une saisie soit via un connecteur lui permettant d'importer ses bons de livraison », affirme M. Martin. Le client chargeur peut à tout moment consulter les écrans de SAV avec le suivi des expéditions, les statuts de livraison et les bordereaux de livraison émarqués par le client final. »

... ET LES AFFRÉTÉS

Akanea Développement a aussi travaillé sur la relation affréteur affrété. Il lance un nouveau produit : la Station confrère. Un logiciel embarqué sur smartphone ou un autre équipement mobile, en lien avec le TMS du

donneur d'ordre. « L'objectif est simple : améliorer la performance de ses sous-traitants permanents ou occasionnels », résume Arnaud Martin. L'affréteur obtient ainsi de son affrété qu'il réalise des livraisons conformes à ses processus de travail. Il bénéficie de preuves de livraisons rapides, et d'une visibilité totale sur les flux de ses sous-traitants. Lorsqu'il propose l'équipement logiciel à ses affrétés, il peut le faire de manière bridée, c'est-à-dire en lien unique avec son système d'information, soit de manière ouverte. »

Sur les créneaux du TMS, de la station chargeur mais aussi des bourses de fret, Fabrice Mauguignon, Pdg de Wolters Kluwer Transport Services, souligne les avantages de lier entre elles plusieurs solutions de « business intelligence ». « Teleroute est intégré au logiciel de gestion du transport modulaire TAS-tms. Le tableau de bord FreightCentral, un mini TMS unique en son genre, est associé à la station Transwide et aux

bourses de fret Teleroute et Nolis. L'idée est d'améliorer la gestion administrative et la planification des entreprises, afin qu'elles se concentrent sur ce qui compte vraiment pour elles : la croissance et la rentabilité », affirme-t-il.

PUBLIER UNE OFFRE À PARTIR DU TMS

Concrètement, la connexion du TMS avec la plate-forme Transwide permet aux transporteurs de recevoir les commandes des chargeurs dans leur outil de gestion quotidien. La passerelle avec la bourse de fret, quant à elle, permet de publier une offre de fret ou de véhicule directement à partir du TMS. D'où de moindres saisies. « Nos clients témoignent de gains de temps significatifs, de l'ordre d'un jour par semaine, développe Edouard Sakakini, directeur général de WKTS. Ils gagnent aussi en fiabilité, donc en qualité. Nous comptons développer les mêmes gains de productivité grâce à l'application FreightCentral, qui s'adresse aux petites sociétés de transport d'environ 4 à 15 véhicules. »

WKTS a présenté sur la SITL une nouvelle version de FreightCentral, un logiciel de gestion des ordres de transport « on demand ». L'application se présente sous la forme d'un tableau de bord intégrant une fonction de bourse de fret. Elle est également interfacée à la plate-forme Transwide afin que les clients de FreightCentral puissent recevoir automatiquement les commandes des chargeurs.

Inversement, les donneurs d'ordre peuvent suivre le statut de livraison de la marchandise. La solution est aussi disponible sur mobile. « Les petits transporteurs qui travaillent avec FreightCentral sont des « super-affrétés », car ils sont en mesure de suivre le cycle de vie du fret qui leur est confié. Ils adoptent ainsi les standards de qualité des plus grosses flottes. L'outil leur donne un por-



tail pour leurs clients, et si besoin, ils peuvent eux-mêmes devenir affréteurs en deux clics. » L'éditeur souligne ainsi son avantage concurrentiel : « WKTS est le seul fournisseur qui couvre les besoins des transporteurs, des transitaires, des prestataires logistiques

WILFRIED MAISY

4 questions à... PIERRE GÉRARD, DÉLÉGUÉ GÉNÉRAL DU GTF*



Expliquez-nous les fonctions et le poids d'Inovret dans le TRM ?

■ **Pierre Gérard** : 98 % des transporteurs qui font de l'EDI (échanges de données informatisées) utilisent les messages Inovret pour échanger avec leurs partenaires. L'idée centrale est donc de faciliter les échanges informatisés entre les chargeurs et les transporteurs, mais aussi entre les transporteurs et les sous-traitants. Un message Inovret rassemble nombre d'informations telles que le nom du consignateur, celui du destinataire, les adresses, les numéros de téléphone, les références, les dates de livraisons impératives, la description des colis, les poids et volumes, etc. Bref, tout ce qu'il faut envoyer pour suivre

« 98 % des transporteurs utilisent Inovret »

une expédition et livrer au bon endroit et au bon moment. En retour, le message électronique véhicule les statuts de livraisons et les anomalies.

Comment s'inscrit Inovret dans les échanges dépassant nos frontières ?

■ **P.G.** : La norme a été conçue, dès son origine, sur la base des messages Edifact UNEDIM (United Nations Standard Messages) développés sous l'égide de l'ONU et normalisés sur le plan international par l'ISO (International Standardisation Organisation),

Quels métiers visez-vous ?

■ **P.G.** : Pendant longtemps, ces normes ont principalement concerné les métiers de la messagerie. Mais depuis quelques années, le transport de lots adopte progressivement l'EDI. Le GTF travaille donc à améliorer les flux d'informations entre les lotiers et leurs clients. Nous attirons de nouveaux adhérents tels que Mazet, en septembre 2013. Les groupements de palettes comme Astre et Flo utilisent aussi de plus en plus l'EDI, même s'ils ont à gérer relativement peu de données en comparaison des messagers, qui rassemblent plusieurs centaines d'informations dans un véhicule.

Comment évolue votre catalogue de messages normalisés ?

■ **P.G.** : La cible et les besoins s'élargissent, les standards annexes à Inovret se sont multipliés. Les consignations et les statuts de livraison, mais aussi les factures électroniques et les plans de transport, ainsi que les demandes d'enlèvement, sont maintenant traduits en des messages normalisés. Le dernier de ces messages, Inosav, permet de gérer toute la partie SAV : réclamations, anomalies de transport, dossiers de litiges. On peut y joindre des photos, l'URL d'un document à télécharger (adresse web), la description d'un colis ou d'une anomalie sur un colis. De plus, cette année, nous commençons à suivre les identifiants des contenants : les palettes, les rolls, et tous les supports consignés. En particulier, nous sommes capables de lier l'identifiant d'une palette à ceux de tous les colis qu'elle contient — c'est ce qu'on appelle une palette technique. Par ailleurs, nous sommes en train de mettre au point des guides pour gérer les demandes de réservations de transport et toute la traçabilité des étapes suivantes : accord sur la réservation, arrivée du véhicule sur le site, etc.

*Groupement des transporteurs français

WWW.ANTI-SIPHONAGE.COM

ALARMES ACCES RESERVOIR / GESTION DU CARBURANT

BOUCHONS A DETECTION
D'OUVERTURE ELECTRONIQUE
PROTECTION DE JAUGE
ALARME A ULTRA SON

FUEL SENTINELLE :
POUR UN SUIVI EFFICACE
DE VOTRE
POSTE CARBURANT
24/24 h 7/7 JOURS

GEOLOC CONSEILS TEL 04 82 53 92 72 info@geoloc-conseils.com