



Article d'Aline Desjardins
Directrice Développement des affaires, ACTION
ESI Technologies

Chez Normandin Transit SOUPLESSE ET ÉVOLUTIVITÉ SONT DES ÉLÉMENTS CRUCIAUX DU SYSTÈME DE GESTION INTÉGRÉ

Dans le secteur du camionnage, les entreprises souhaitant mettre à profit les technologies de l'information pour optimiser leurs opérations doivent pouvoir compter sur des produits souples, qui s'adaptent à l'évolutivité de leurs affaires.

Normandin Transit l'a bien compris. Dixième transporteur routier au Québec en termes de volume, il exploite une flotte de plus de 200 camions et traite plusieurs milliers de commandes par semaine. Normandin a fait de son système de gestion intégré son outil de travail au jour le jour et s'en sert pour tout ce qui touche de près ou de loin à la comptabilité, mais également pour des tâches aussi diverses que la gestion des stocks, de la paie, des accidents et des commandes.

Le module personnalisé TRIP

Jusqu'en 2002, Normandin utilisait deux logiciels de gestion. Au début, ce double emploi ne causait pas de problèmes particuliers, mais au fur et à mesure que la flotte de l'entreprise grandissait, la situation se compliqua. La gestion des opérations devint complexe, et l'entreprise dut avoir recours à un personnel plus nombreux, en raison de l'utilisation des deux logiciels qui ne pouvaient être interconnectés, et qui rendaient le partage d'informations impossible.

En 2002, Normandin migra de l'environnement DOS à Windows et l'entreprise choisit de regrouper ses opérations sur un seul système, le logiciel ACTION d'ESI Technologies. Depuis, elle utilise la version Gestion des transports du logiciel, dont la composante de base comprend principalement des fonctions de comptabilité. Parallèlement, elle met en oeuvre deux modules personnalisés, configurés par ESI en fonction des besoins de Normandin.

Le premier de ces modules a été appelé TRIP par le transporteur. De tous ceux qui ont été ajoutés à ACTION au fil des ans, il s'agit du plus important module quant au volume de transactions traitées. Plus de 50 employés s'en servent à temps plein pour effectuer des tâches essentielles à la bonne marche des affaires, par exemple préparer les commandes, élaborer les feuilles de route des chauffeurs, faire la facturation et gérer les réclamations et les documents de douane.

Parmi les tâches exécutées à l'aide de TRIP, la gestion des stocks et la répartition des commandes sont des opérations particulièrement délicates. L'entreprise assume l'expédition de milliers de palettes de marchandises par semaine et chargées dans plus de 200 camions. Elle utilise le module TRIP pour gérer les entrées et les sorties d'entrepôt, de façon à répartir la marchandise reçue selon les endroits où elle est destinée.

Importance de l'évolutivité et du service

Les fonctions de TRIP ont fait l'objet d'une intégration progressive. Une période de rodage de quelques mois a d'abord été nécessaire, au cours de laquelle on a effectué des tests avant d'utiliser le module en mode production. Une fois son efficacité optimisée, TRIP a gagné peu à peu en volume et en importance. Récemment encore, on y a ajouté une fonction de gestion des avances de fonds faites aux chauffeurs. On a dû y inclure également la gestion des nouveaux documents préautorisés exigés par les douaniers américains – les PAPS. Le personnel administratif a réalisé qu'il était plus efficace de le faire directement dans le système de gestion.

« Pour nous, la souplesse est une qualité essentielle d'un logiciel de gestion intégré, indique Éric Clément, directeur de l'informatique. Non seulement devons-nous être en mesure d'ajouter des modules et des fonctions au fur et à mesure que nos affaires évoluent, mais au besoin, nous devons aussi être capables d'apporter des changements à la configuration des fonctions existantes. »

« Dans ce contexte, poursuit-il, le service offert par le fournisseur devient très important, car nous faisons appel à lui pour configurer de nouveaux modules en fonction de nos besoins et pour résoudre rapidement les problèmes techniques qui peuvent survenir. Nous devons être en communication permanente avec les spécialistes d'ESI. De ce point de vue, un lien a été établi entre eux et le logiciel de gestion, permettant de faire du dépannage à distance. Par ailleurs, le logiciel génère des messages d'erreur clairs, ce qui nous facilite davantage la tâche techniquement parlant. »

Autres modules personnalisés

Le module de la paie permet de recueillir des informations, telles que les heures travaillées, le kilométrage, les notes de frais, les destinations, etc. Ces données entrent dans la préparation des fichiers servant au transfert de fonds vers les comptes bancaires des employés.

Après 2002, ESI Technologies a travaillé sur deux autres ajouts majeurs : un module de gestion des accidents et un module appelé ROLODEX. Le premier est utilisé par trois employés du service de la sécurité de Normandin, qui y consignent tous les renseignements liés à la sécurité : détails des accidents, y compris des photos, dossiers des chauffeurs, informations relatives aux plaintes, constats amiables, etc. Le second module, le ROLODEX, sert à conserver les coordonnées de l'ensemble des contacts de l'entreprise – clients, fournisseurs et partenaires. Les nouvelles coordonnées entrant dans un autre module sont automatiquement enregistrées dans ROLODEX.

Intégration étroite

Beaucoup d'autres liens du même type existent entre les modules. Par exemple, les renseignements consignés dans les feuilles de route de TRIP sont automatiquement versés au module de la paie. En outre, de nombreux mode de recherche ont été codés dans l'ensemble du système afin de faciliter et d'accélérer l'accès à l'information. Donnons un autre exemple : dans les cas où l'on ne dispose pas du numéro de commande d'un client, on pourra retrouver les informations voulues à l'aide de divers objets de recherche, comme le numéro de téléphone du client, la quantité de marchandises achetées ou l'adresse de la destination.

« Nous avons demandé à ESI de programmer le système de cette façon, car nous voulions être en mesure de trouver l'information aisément, explique Éric Clément. Comme nous traitons plusieurs milliers de commandes par semaine, ce qui génère une grande quantité de données, il est nécessaire que les chemins d'accès soient très ouverts. »

Pareillement, des liens ont été établis entre le logiciel de gestion et des programmes externes. C'est le cas du système de communication par satellite, utilisé par Normandin pour échanger de l'information avec les chauffeurs lors de leurs déplacements et leur indiquer quelle marchandise ils devront transporter au retour. Les informations transmises à l'aide de ce système sont automatiquement intégrées au logiciel ACTION afin de compléter les informations de divers dossiers.

« Nous faisons appel à la technologie dans le but d'améliorer le service à la clientèle, un facteur très important dans le transport routier, dit Éric Clément. Nous avons donc besoin d'un système qui nous donne la possibilité d'exploiter l'information dont nous disposons, de façon à offrir un service de première qualité et à maintenir notre caractère concurrentiel. »