

# Un investissement dans le service à la clientèle

C'est avec grand plaisir que *L'Écho du transport* vous présente son dossier annuel sur les logiciels et les technologies de l'information (TI). Dans la mesure où il s'agit d'un univers qui évolue à la vitesse de la lumière et où ce qui est «in» aujourd'hui risque d'être «out» demain, une mise à jour annuelle n'est certainement pas de trop! Nous vous présentons cette fois deux portraits d'utilisateurs des TI, celui d'un transporteur (BMP Beaugregard) ainsi que celui d'un fournisseur (Cummins Est du Canada) qui ont, chacun à leur façon, vécu leur propre «révolution technologique». Vous pourrez constater à quel point investir dans les TI, dans le secteur du transport à tout le moins, se révèle souvent d'abord et avant tout un investissement dans le service à la clientèle. Enfin, nous complétons ce dossier avec un résumé de nouvelles brèves émanant du secteur des TI, d'ici et d'ailleurs. De quoi alimenter votre disque dur!

Bonne lecture,  
Eric Bérard

BMP Beaugregard et les technologies de l'information

## Méfiez-vous de l'eau qui dort!

*«Conserver une bonne clientèle, c'est la meilleure valeur dans le milieu du transport»*

- Pierre Beaugregard, vice-président

**MÉFIEZ-VOUS DE L'EAU QUI DORT, ENTEND-ON DIRE SOUVENT QUANT AUX DANGERS DES PREMIÈRES IMPRESSIONS. CELA S'APPLIQUE PARTICULIÈREMENT BIEN À L'ENTREPRISE DE TRANSPORT DE CHARGES PARTIELLES BMP BEAUREGARD, SITUÉE À CARIGNAN EN MONTÉRÉGIE. NOUS Y AVONS RENCONTRÉ LE VICE-PRÉSIDENT, M. PIERRE BEAUREGARD.**

Au premier abord, BMP ne présente pas l'aspect typique de la compagnie «hi-tech». Les bureaux sont installés dans une vaste maison centenaire, pas dans un édifice de verre et de chrome. De plus, l'entreprise est de taille modeste, avec une flotte d'une douzaine de tracteurs et d'environ 25 remorques. Pourtant, en grattant un peu la surface, on découvre un véritable bouillonnement technologique.

En fait, c'est justement à cause de sa petite taille que BMP a choisi d'investir dans les technologies de l'information (TI). «*Contrairement à une compagnie de transport qui a des camions par centaines dans sa cour, moi je n'en ai que 12. Alors je dois utiliser tous les outils possibles pour optimiser leur niveau d'utilisation*», déclare d'entrée de jeu Pierre Beaugregard.

Disposant d'une formation en comptabilité (et pas en informatique ou en programmation), notre invité explique que l'entreprise de transport est née en 1985, question de prendre en main les expéditions de l'entreprise familiale qui produisait de la sciure de bois. «*À l'époque on donnait environ 1/2 million de dollars par an à Robert Transport*», se souvient le vice-président de BMP. La «rupture» s'est cependant faite dans l'harmonie précise-t-il : «*Claude Robert nous a même aidés dans le processus d'obtention des permis.*»

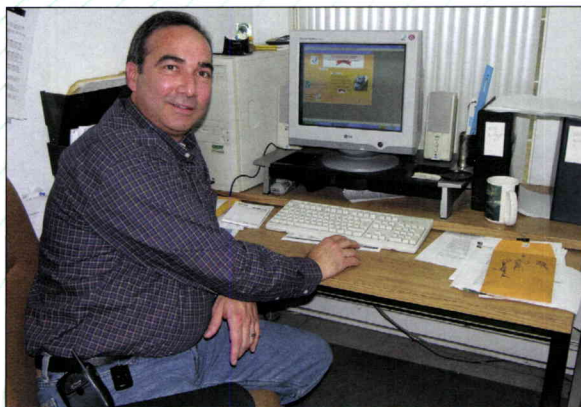
Le premier investissement «technologique» de BMP a été fait au début des années 80. Pour la modique somme de 12 000\$, la firme avait obtenu un ordinateur, un logiciel ainsi qu'un service de formation, le tout pour améliorer le service de la comptabilité. Question de vous mettre en contexte, à l'époque pour environ 10 000\$ on pouvait se procurer une voiture neuve bien équipée de type Ford Tempo ou Plymouth Reliant!

LOGICIEL DÉVELOPPÉ À L'INTERNE  
Évidemment, avec les années, l'utilisation des TI chez BMP s'est raffinée. Ce qui

ne veut pas dire que l'on achète chaque nouveauté qui fait son apparition. Par exemple, l'entreprise n'utilise pas de système de repérage par satellite. «*Je n'en vois pas actuellement l'utilité par rapport à son coût*», nous dit le vice-président. Il faut savoir que, comme les chauffeurs font du LTL, par définition ils doivent se rapporter plusieurs fois par jour pour indiquer qu'une cueillette ou une livraison a été effectuée. Pour cela, on fait appel aux

téléphones «Mike», qui font office de cellulaire, de walkie-talkie et de système de messagerie texte. Pour l'instant, c'est amplement suffisant.

Là où BMP se démarque toutefois, c'est avec son logiciel baptisé «SGT», pour Solution Gestion Transport. Ce programme a été entièrement créé à l'interne, par un spécialiste de l'informatique que Pierre Beaugregard avait d'abord embauché pour des tâches de bureau relativement simples. Puis il a découvert que l'individu en question, Franco Baggio, avait de solides antécédents en matière



Pierre Beaugregard est vice-président de Transport BMP Beaugregard.



Le système d'urgence est alimenté par des batteries qui peuvent procurer une autonomie de trois à quatre heures.

de programmation et de développement de logiciels.

C'est donc en s'appuyant sur son expertise que Pierre et son équipe ont jeté les bases, il y a quatre ans, du système SGT. Pourquoi? Tout simplement pour conserver la position concurrentielle de l'entreprise. «L'utilisation des technologies est née du besoin de demeurer compétitifs», souligne notre interlocuteur.

La suite d'outils informatiques SGT utilise la plate-forme Visual Studio Net ainsi que les bases de données SQL, après que Access, de Microsoft, eut démontré ses limites. Son utilisation a d'abord visé à alléger le travail des employés de bureau, notamment en informatisant les manifestes pour les douanes américaines plutôt que d'avoir à les préparer à la main comme c'était le cas auparavant. Pierre Beauregard ajoute : «C'est aussi devenu un excellent outil de planification. Nous avons peu de camions, alors il faut optimiser chaque voyage et faire travailler tout notre monde.» Parmi les tâches que SGT accomplit chez BMP : préparation des itinéraires, gestion du chargement des cargaisons, aide à la répartition et à la tarification en fonction de paramètres préétablis, etc.

#### AUTOMATISATION ET ACCÉLÉRATION DES TRANSMISSIONS DE DONNÉES

À titre d'exemple, lors de la réception d'une commande, une confirmation est

envoyée au client, via courriel ou télécopie. Le système permet aussi d'envoyer par courriel au chauffeur l'adresse de la prochaine cueillette ainsi que les détails de l'expédition. Ces informations lui sont transmises sur son « Mike ». Le client est constamment tenu au courant de l'évolution de son mouvement de transport et peut même le visualiser en temps réel à même le site Web de BMP.

La facturation peut prendre le relais dès que la preuve de livraison est disponible et la facture est habituellement produite le jour même et transmise au client via courriel ou télécopie. Elle est accompagnée de la preuve de livraison et de la preuve de dédouanement pour toute expédition en provenance des États-Unis. Et ce ne sont là que quelques exemples des capacités de SGT, qui permet par ailleurs à BMP de demeurer en communication avec le programme ACE des douanes américaines pour la transmission des manifestes électroniques, en un seul clic de souris.

Le programme est évolutif et est mis à niveau environ une fois par semaine. Selon ce que M. Beauregard a confié à *L'Écho du transport*, le personnel n'a pas trop souffert de la transition des opérations papier aux opérations informatiques. «Oui, c'est vrai, parfois le changement fait peur. Mais l'intégration du système s'est faite de façon relativement lente et progressive, de sorte que les habitudes des gens n'ont pas été complètement chambardées du jour au lendemain.» En fait, ajoute-t-il, les employés ont rapidement pris goût aux avantages des TI, parce que cela les aidait dans leur travail mais aussi parce que cela leur permettait de consacrer plus de temps à leurs relations avec les clients.

#### RETOUR SUR INVESTISSEMENT

Tous ces logiciels, systèmes et autres bidules technologiques sont sans contredit formidables. Mais comment arrive-t-on à chiffrer le retour sur investissement? Très difficile à faire selon M. Beauregard, qui avance tout de même que, d'après lui, l'efficacité des opérations s'est améliorée d'environ 50% grâce à SGT. Avec 12 camions, l'entreprise traite de 150 à 200 expéditions par période de cinq jours, soit jusqu'à trois par jour

sign.	Ville	Prov	Note	Qté	Descr.	Poids	Espace	Espace	Véhic	Chargé	LR	Counter	Notes	D.	PapiPari	Trans.
LCAS	WAYLAND	VT													129608/06	ok/ok
SRVO	DENVASIA	VT													129601	ok
MEIL	FAIRFORD	VT													129603	ok
WRND	JULIET	VT													129612	ok
UIT S	SOUTH EL	VT													129598	ok
BR AP	ELK GROVE	VT													129587	ok

Pour un transporteur de charges partielles (LTL), l'optimisation des chargements est vitale. Le logiciel maison de BMP Beauregard joue un rôle crucial à ce niveau, indiquant comment chaque remorque devrait être chargée afin qu'on y trouve un poids idéal mais aussi légal.

par camion. Toutefois croit-il, la retombée la plus importante se matérialise du côté du service à la clientèle. «La plus grande valeur, c'est l'image que nous projetons à la clientèle, par la qualité de notre service et la transparence de l'information», dit-il, ajoutant : «Conserver une bonne clientèle, c'est la meilleure valeur dans le milieu du transport.»

#### MESURES DE SÉCURITÉ

On l'a vu dès le départ, l'expert en informatique embauché par BMP Beauregard a joué et continue de jouer un rôle clé dans le succès de l'amélioration continue du système SGT. Mais qu'arriverait-il si Franco Baggio était victime d'un accident ou quittait subitement l'entreprise? Pierre Beauregard et son équipe se retrouveraient-ils démunis? Ce dernier indique qu'il a pensé à cette éventualité et que c'est en partie pour cette raison qu'il a tenu à s'impliquer à chaque étape du développement du système, question de bien en maîtriser les rouages, même si cela ne fait pas de lui un programmeur chevronné.

Par ailleurs, le programme lui-même est conçu de façon à ce que les termes et abréviations utilisées permettent à tout programmeur d'expérience de s'y retrouver relativement facilement.

Et s'il y a une panne de courant? Cette éventualité a aussi été prise en compte, d'autant plus que BMP Beauregard y a déjà «goûté» dans le passé : lors du grand verglas de 1998, l'entreprise a manqué de courant pendant 28 jours! En ce moment, tout le système informatique est soutenu par un système d'urgence utilisant des batteries qui permettent une autonomie de trois à quatre heures, assez longtemps pour installer une génératrice ou encore déménager les opérations à un autre endroit.

Alors, petit BMP Beauregard? Peut-être. Mais aussi très malin, cela ne fait aucun doute!

(EB)



Le travail de la répartition s'est grandement simplifié avec l'introduction de Solution Gestion Transport (SGT).