

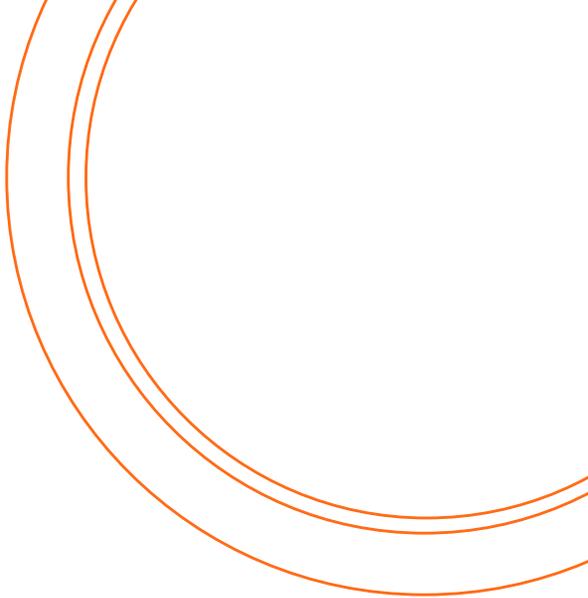


Livre blanc

Les pièges des tablettes commerciales



Table des matières



3 Quatre transporteurs découvrent l'importance d'une solution de télématique conçue pour le camionnage

5 Quatre transporteurs, des expériences similaires

7 Comprendre la gestion des appareils mobiles

9 Une solution qui fonctionne, tout simplement

11 Un seul partenaire : La solution parfaite

Quatre transporteurs découvrent l'importance d'une solution de télématique conçue pour le camionnage

Les transporteurs routiers ont pour mission de transporter des marchandises. Trop souvent, cependant, ils doivent composer avec des chauffeurs mécontents et des temps d'arrêt imprévus en raison de limitations technologiques et à un matériel peu fiable non conçu pour résister aux rigueurs du transport de marchandises.

Les transporteurs qui équipent leurs chauffeurs de tablettes commerciales courantes peuvent penser au départ que le faible coût de ces appareils leur fera économiser de l'argent. La réalité est toutefois bien différente, car ces transporteurs doivent faire appel à plusieurs fournisseurs de technologie en espérant que les composantes de système provenant de différentes sources fonctionnent harmonieusement ensemble.



Connaître les pièges

Les transporteurs doivent faire preuve d'une grande prudence lorsque vient le temps de choisir une tablette qui pourra leur permettre d'accomplir leur travail correctement. Ils ont besoin d'un écosystème ouvert pouvant soutenir les applications tierces nécessaires pour leurs opérations de camionnage. Ils veulent également éviter une tablette qui soit "attachée" aux supports à l'intérieur des camions, sinon les chauffeurs ne pourront pas s'en servir pour prendre des photos, numériser des documents ou obtenir des signatures électroniques. Surtout, les transporteurs doivent choisir un appareil qui évite les pièges de solutions multi-fournisseurs pour que les opérations se déroulent de manière fluide.

Les gestionnaires de flotte peuvent se retrouver à solliciter tantôt le service à la clientèle d'un fournisseur de téléphonie mobile, et tantôt le service d'un fabricant de tablettes, tout en entraînant leurs techniciens à devenir des experts en informatique. Pendant ce temps, les chauffeurs peuvent être accablés par la résolution de problèmes techniques, au lieu de parcourir les routes comme il se doit.

Ce type d'interruption de service peut amener les chauffeurs à utiliser des fiches journalières papier, à perdre le contact avec la répartition ou à être incapables d'accéder aux instructions de conduite et à la navigation pour bien accomplir leur travail. Autant d'éléments qui peuvent engendrer de la frustration, voire une forme de distraction ayant un effet négatif sur la sécurité routière, ce qui rend les transporteurs beaucoup plus vulnérables à un verdict nucléaire.

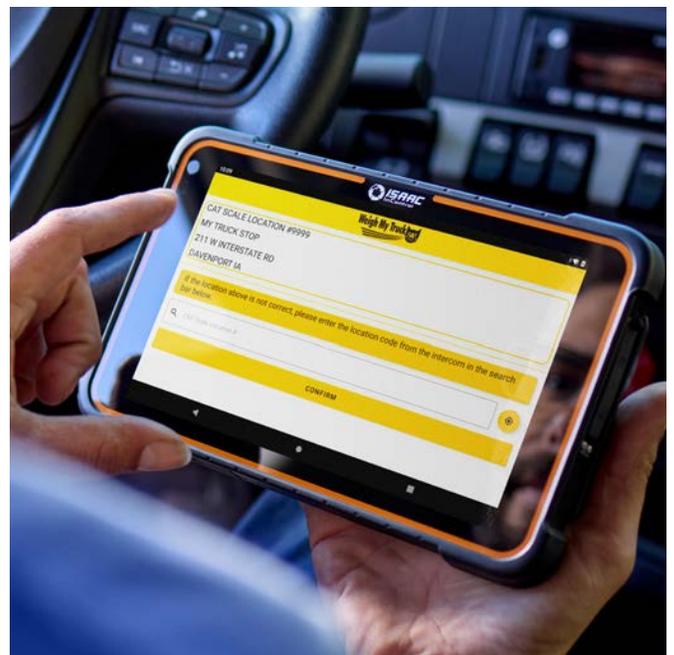
« Nous avons opté pour une plateforme mobile et acheté nos propres tablettes, ce qui était un cauchemar à gérer. »

Les éléments de réussite

Si ce scénario vous semble familier, vous savez peut-être déjà à quel point il est primordial de trouver un seul et même partenaire technologique offrant une solution complète pour votre flotte. Un partenaire qui peut s'adapter à vos besoins changeants au fil du temps et être suffisamment flexible pour vous offrir une solution de communication adaptée aux besoins des flottes de transport.

C'est ce que les transporteurs découvrent lorsqu'ils travaillent avec ISAAC. Ils obtiennent une solution axée sur le chauffeur qui comprend à la fois un appareil robuste, conçu pour le camionnage, et une plateforme ouverte qui donne aux transporteurs tout le contrôle nécessaire pour personnaliser l'expérience de leurs chauffeurs en cabine.

Tablette ISAAC InControl



Quatre transporteurs, des expériences similaires

Aujourd'hui, Heartland Express, Peters Brothers Trucking, Veltri Logistics et Tranco Logistics font partie des centaines d'entreprises qui travaillent en collaboration avec ISAAC. Chacune d'entre elles a connu les mêmes limitations logicielles et les mêmes difficultés liées au matériel avec leurs fournisseurs antérieurs.

La nécessité d'innover

Heartland Express, l'un des principaux transporteurs de lots complets basé à North Liberty, dans l'Iowa, a commencé à s'intéresser à la télématique dans les années 1990. À l'époque, les chauffeurs et les gestionnaires de flotte de Heartland utilisaient ce que le Directeur des opérations James Tornblom décrit comme des écrans au texte vert, dotés d'interfaces utilisateur non intuitives et difficiles à utiliser. « À l'époque, on payait les données au caractère. »

Le premier système de télématique a bien fonctionné pour Heartland jusqu'au milieu de la dernière décennie, lorsque la Federal Motor Carrier Safety Administration (FMCSA) est allée de l'avant avec réglementation sur les dispositifs de consignation électronique

(DCE). « Voyant où la réglementation et l'industrie du transport se dirigeaient, Heartland a fait des recherches pour trouver une solution de télématique avec des capacités allant au-delà de la conformité à la réglementation des DCE », explique M. Tornblom.

Heartland a conclu que fournir une tablette aux chauffeurs dans la cabine du camion serait le moyen le plus efficace de tirer profit d'un système de télématique moderne. « Nous étions enchantés par toutes les possibilités qu'offraient ces tablettes pour nos activités », explique M. Tornblom. « Un aspect particulièrement attrayant était de fournir des vidéos de formation à distance aux chauffeurs et de leur communiquer les nouveautés de l'entreprise, peu importe où ils se trouvaient. »



Acquérir une expérience de terrain

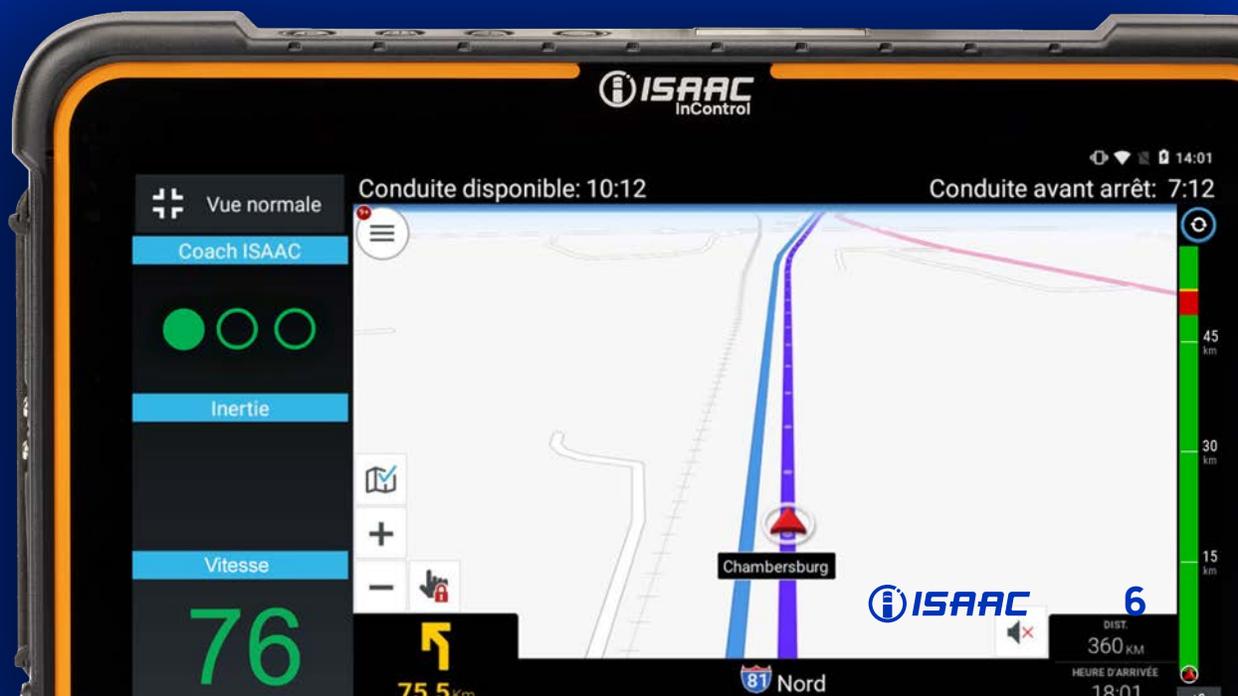
C'est à ce moment que Heartland a découvert qu'il existait un choix ahurissant d'options pour les tablettes. « Non seulement ça », se souvient M. Tornblom, « mais vous devez aussi décider si la couverture cellulaire est adéquate ou si vous devez opter pour des systèmes Wi-Fi. Vous devez savoir comment cet appareil va se connecter à l'internet. Peut-il le faire seul ou faut-il avoir un point d'accès sans fil (*hotspot*)? Pouvez-vous vous fier aux systèmes Bluetooth, ou est-il préférable d'avoir un système câblé? »

Peters Brothers Trucking, un transporteur frigorifique couvrant tout le littoral et basé à Lenhartsville, en Pennsylvanie, a vécu une expérience similaire. Ann Reifsnnyder, Directrice de la sécurité, se souvient qu'avant l'entrée en vigueur de la réglementation sur les DCE, Peters Brothers avait d'abord opté pour un système câblé. Toutefois, Peters Brothers estimait que le fournisseur ne pourrait pas répondre aux besoins changeants et a donc choisi de changer de système.

« Nous avons opté pour une plateforme mobile et acheté nos propres tablettes, ce qui était un cauchemar à gérer », explique Mme Reifsnnyder. « Le coût des données, les problèmes informatiques et le manque de soutien combiné nous ont poussés à chercher à nouveau un fournisseur. »

Des problèmes de fiabilité se sont également posés par temps froid. « Nous avons demandé à nos chauffeurs de couvrir les tablettes avec des couvertures et des vestes pour essayer de les garder suffisamment au chaud pour travailler en hiver. Et comme le Wi-Fi était très peu fiable, nous avons été obligés d'acheter un plan de données pour toutes nos tablettes. »

« Heartland a conclu que fournir une tablette aux chauffeurs dans la cabine du camion serait le moyen le plus efficace de tirer profit d'un système de télématique moderne. »



Comprendre la gestion des appareils mobiles

En poursuivant son exploration de la technologie, Heartland Express s'est rendu compte que la gestion des appareils mobiles allait être une priorité. « Il y a beaucoup de fournisseurs sur le marché », explique M. Tornblom. « Nous avons dû nous familiariser avec tout ça. Il est important de savoir qui assurera la gestion des appareils mobiles. Est-ce le transporteur lui-même, le fournisseur de services télématiques, ou bien est-ce via un contrat avec une tierce partie et un plan d'abonnement mensuel? »

Quand la variété devient un problème

Après avoir examiné la question, Heartland a opté pour des tablettes commerciales fonctionnant avec le système d'exploitation Android 5. Mais environ six semaines plus tard, le système d'exploitation Android 6 est sorti. Et un an plus tard, Android 7.

Heartland s'est alors retrouvé à gérer deux modèles de tablettes et trois systèmes d'exploitation différents. Chaque style de tablette avait des dimensions différentes, et les broches et les ports de chargement étaient également différents. Heartland a donc dû prévoir deux types de supports différents et deux modèles de tablettes différents en cas de problème de fonctionnement. L'effort pour gérer et accéder à toutes les tablettes était maintenant réparti sur deux portails totalement séparés.

Presque immédiatement, des problèmes sont apparus avec les tablettes Android. Les batteries lithium-ion n'aimaient pas rester en permanence sur les chargeurs. Et les cabines de camions aux températures élevées pendant les mois d'été faisaient gonfler et fissurer les tablettes. Pire encore, les ports de chargement de type « pogo-pin » et le support de recharge ne résistaient pas aux vibrations générées par un camion semi-remorque roulant sur l'autoroute et se brisaient souvent.

« On ne savait rien de tout cela », explique M. Tornblom. « Il n'a pas fallu longtemps pour que nous perdions 20 tablettes par semaine. On devait donc remplacer 80 tablettes par mois. »





Combattre les distractions et les pannes

Des défis inattendus se sont également présentés sous d'autres formes.

« Les tablettes commerciales étaient livrées avec des applications qui devaient toutes être bloquées pour que les chauffeurs restent concentrés sur la route pendant la conduite. C'est beaucoup plus facile à dire qu'à faire », note M. Tornblom. « Et configurer les tablettes commerciales pour qu'elles n'affichent que ce que les gestionnaires de flotte souhaitaient, c'était aussi plus facile à dire qu'à faire. »

Les problèmes liés aux appareils signifiaient que Heartland perdait un temps précieux à rediriger les chauffeurs vers des terminaux pour remplacer l'équipement de communication. « La maintenance de ce système était très coûteuse », explique M. Tornblom.

Lou Giardelli, Directeur des technologies de l'information chez Veltri Inc. à Treviso, en Pennsylvanie, connaît bien ce scénario. Ce transporteur est en partie chargé de transporter le courrier pour le compte de l'U.S. Postal Service et fournit également des services de transport de lots complets dans les zones métropolitaines de New York et de la Pennsylvanie. M. Giardelli se souvient que Veltri était confronté à un nombre élevé d'appareils défectueux et à un trop grand nombre de trajets qui étaient subitement retirés du système de son ancien fournisseur de technologie.

De plus, M. Giardelli indique que Veltri devait câbler les tablettes à l'intérieur du camion, car les chauffeurs déplaçaient parfois les tablettes d'un véhicule à l'autre.

Une solution qui fonctionne, tout simplement

Fiable et pleinement intégrée

Il y a plusieurs années, Heartland a décidé de moderniser sa solution de télématique en cabine et de rechercher une solution plus robuste et centrée sur le chauffeur. Après avoir étudié plusieurs options, Heartland a choisi ISAAC et sa solution entièrement intégrée et exclusivement conçue pour le camionnage.

« ISAAC s'est extrêmement bien occupé de la gestion de nos appareils mobiles », explique M. Tornblom. « Et ce fut un heureux changement pour nous comme transporteur, car nous pouvons nous concentrer davantage sur les opérations de notre entreprise sans avoir à être des experts dans l'exploitation et la gestion de l'équipement de télématique. »

« On ne saurait trop insister sur le fait que la solution d'ISAAC est totalement intégrée », souligne M. Tornblom. « Il est extrêmement important pour nous d'avoir le plein contrôle de la tablette. Nous n'avons pas de chauffeurs qui appellent pour dire qu'ils ne peuvent pas accéder à la tablette, qu'elle redémarre ou qu'ils sont encore bloqués », ajoute M. Tornblom. « Nous avons enfin une solution qui fonctionne, tout simplement. »

« ISAAC s'est extrêmement bien occupé de la gestion de nos appareils mobiles. »

Gérer des chargements, et non des appareils

Également lassée par le coût des données, les problèmes informatiques et le manque de soutien du produit, Peters Brothers a exploré d'autres plateformes de télématique avant l'expiration de son contrat avec son fournisseur. Après s'être associé à ISAAC, Peters Brothers a profité d'un changement immédiat dans la façon dont ses chauffeurs travaillaient et géraient leurs fiches journalières, et quand et où ils le faisaient.

« La plateforme mobile d'ISAAC est optimale pour nos besoins », dit Mme Reifsnnyder. « Nous pouvons l'utiliser en déplacement et nous ne sommes pas responsables d'un programme ou d'un contrat séparé pour la tablette. »



« Je ne pense pas qu'un seul appareil ISAAC soit tombé en panne. »

Une transition en douceur

De même, après avoir discuté avec différents fournisseurs, M. Giardelli a choisi la solution d'ISAAC pour aller de l'avant chez Veltri. « Je suis un grand adepte des processus », explique-t-il. « Et notre représentant ISAAC m'a expliqué la solution ISAAC en détail et ses tablettes axées sur les chauffeurs. C'était important pour moi. »

« La transition vers les tablettes ISAAC s'est faite en douceur », ajoute Giardelli. « L'ensemble de la flotte est passé à ISAAC en très peu de temps. Nous avons procédé par étapes », se souvient-il. « Après une formation de base utilisant les vidéos fournies par ISAAC, nous avons commencé avec un petit groupe pour les habituer au nouvel équipement et obtenir leurs commentaires. Nous avons commencé avec cinq chauffeurs la première semaine et s'il n'y avait pas d'impact sur leur travail et l'opération, nous avons continué. Chaque semaine, nous avons procédé à une transition avec 10 autres chauffeurs ou plus, selon l'avancement des choses ou jusqu'à ce que notre échéancier l'exige. Dans l'ensemble, le processus s'est déroulé en douceur. »

Aujourd'hui, M. Giardelli explique que le dispositif ISAAC est suffisamment portable pour sortir facilement de la cabine si un chauffeur a besoin de prendre des photos lors d'une inspection. Mais il est aussi suffisamment résistant pour faire face aux rigueurs quotidiennes du transport routier. « Je ne pense pas qu'un seul appareil ISAAC soit tombé en panne », déclare-t-il. « Nos problèmes de

couverture cellulaire ont disparu et nos chauffeurs sont maintenant tous sur le même réseau, et utilisent le même système. Ils sont maintenant en mesure de tout faire via le flux de travail comme planifié par notre équipe des opérations, c'est donc la solution parfaite pour nous. »

Une installation simple

Tranco Logistics, un transporteur de fourgons secs dont le siège social se trouve à Chattanooga, dans le Tennessee, a récemment été confronté au défi d'avoir à mettre à jour un système de télématique vieillissant en raison des changements dans la technologie des réseaux cellulaires. Byron Trantham, copropriétaire de Tranco Logistics, explique qu'en choisissant ISAAC, Tranco a découvert qu'ils pouvaient obtenir un système de DCE et de télématique qui répondait à plusieurs défis et offrait une interface plus facile à utiliser pour les chauffeurs.

L'installation du matériel ISAAC est également simple. « Nous avons notre propre atelier, alors une fois que notre équipe a vu les techniciens d'ISAAC installer quelques unités et a compris où allaient les composantes, c'est devenu une opération de routine », dit M. Trantham. « Nos techniciens nous ont dit que la mise en service des unités était moins compliquée que l'installation du matériel de notre ancien fournisseur. »



Un seul partenaire : La solution parfaite

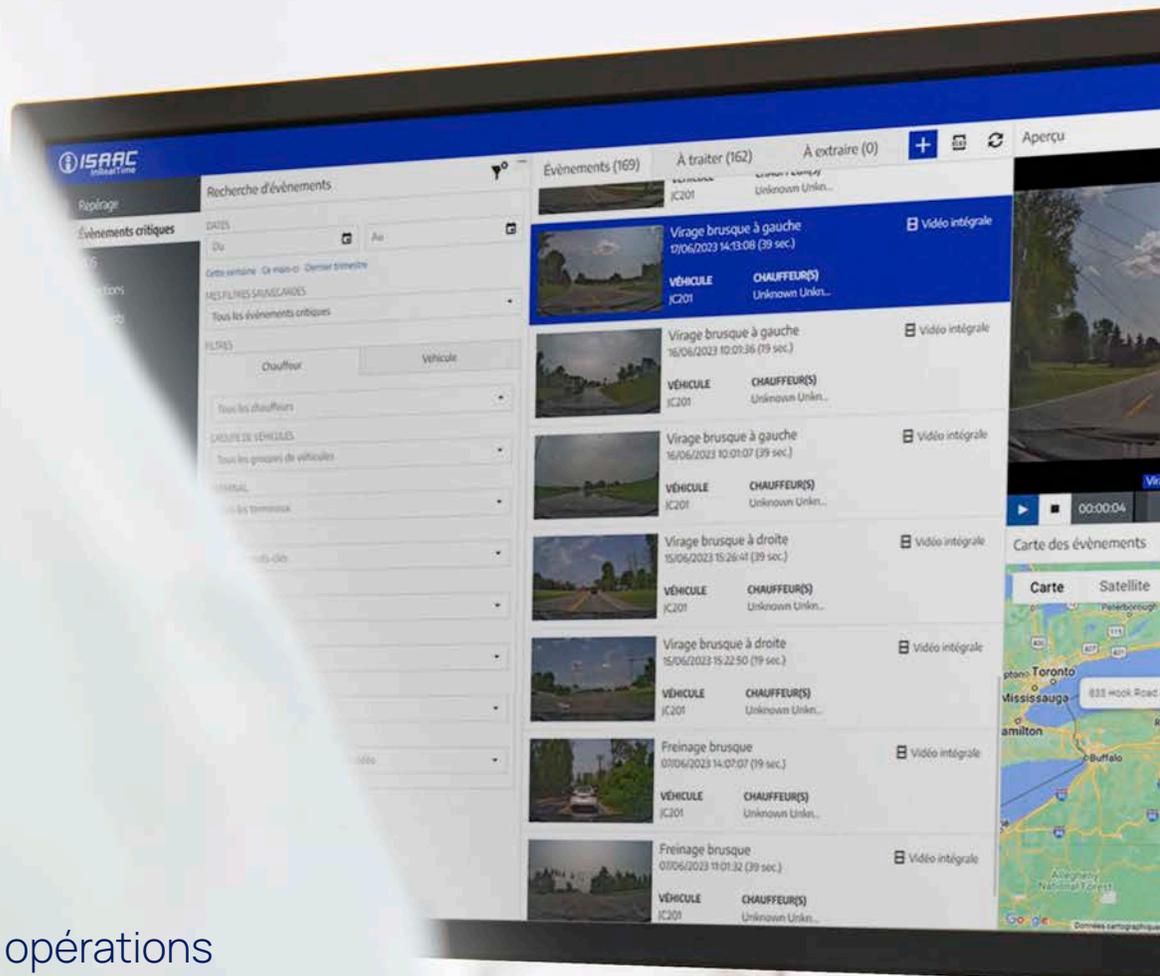
Convivial pour les chauffeurs

Un avantage majeur de la solution d'ISAAC est qu'elle permet aux gestionnaires de flotte de prendre le contrôle à distance de la tablette pour aider un chauffeur en cas de problème. D'autres tablettes dépendent d'applications tierces pour gérer cette interaction critique. Avec ISAAC, un gestionnaire de flotte peut accéder à la tablette en deux clics sur le portail web.

« À présent, nous pouvons voir ce que voit le chauffeur et le dépanner pour arriver à une solution », explique

M. Tornblom de Heartland. « Il est beaucoup plus facile pour nous de résoudre les problèmes. Nous pouvons nous connecter à distance et il n'y a pas de site web à consulter, ni de texte à saisir. »

M. Tranthan, de Tranco, ajoute : « Il est évident que les ingénieurs produits d'ISAAC ont parlé aux chauffeurs lorsqu'ils ont conçu leur produit, et qu'ils ont été attentifs à ce que les chauffeurs leur ont dit. La facilité d'utilisation d'ISAAC nous a permis de faire passer la formation sur le DCE de 90 minutes à environ 30 minutes. »



Centré sur les opérations

De plus, il n'y a qu'un seul portail de communication avec ISAAC. Il n'y a jamais de confusion entre les différents systèmes ou mots de passe. Avec ISAAC, vous allez sur le portail, trouvez le camion sur la carte, cliquez dessus et vous vous connectez à distance.

« ISAAC est meilleur que tous les autres systèmes que j'ai vus », déclare M. Tornblom. « Nous pouvons rapidement résoudre les problèmes et remettre nos chauffeurs en route avant qu'ils ne soient frustrés de ne pas pouvoir faire fonctionner l'appareil. Ils ne sont pas frustrés ou inquiets de ne pas faire exactement ce qu'il faut. »

M. Tornblom peut affirmer que toutes les tablettes de tous les camions de Heartland fonctionnent. « Pour nous maintenant, c'est un scénario 'hors de vue, hors de l'esprit', comme ça devrait l'être. Et nous en sommes venus rapidement à prendre la solution d'ISAAC pour acquise. Lorsqu'il n'y a pas de problèmes, le quotidien est beaucoup plus facile. »



« Nous avons besoin d'un partenaire qui prend globalement en charge la technologie, et c'est ce qu'ISAAC nous offre. »

Les avantages du tout-en-un

En jetant un regard sur leurs parcours en télématique, tous ces dirigeants de flotte s'accordent pour dire que le fait d'avoir un seul et même fournisseur de technologie fiable a été une clé de la réussite.

« Nous avons besoin d'un partenaire qui prend globalement en charge la technologie, et c'est ce qu'ISAAC nous offre », explique M. Tornblom. « Le fait d'avoir plusieurs partenaires technologiques exigeait que des employés supplémentaires fassent des tâches de plus ». Il s'agit notamment de l'achat d'appareils, leur stockage, la gestion des plans de données, la gestion des appareils physiques et au soutien technique des chauffeurs pour la télématique.

« Le fait d'avoir plusieurs partenaires implique de la gestion et le fait d'avoir à traiter avec eux », explique M. Tornblom. « Et ça entraîne une augmentation du nombre d'employés, parce que vous devez embaucher du personnel supplémentaire pour gérer toutes les situations différentes qui se présentent. ISAAC prend en charge l'intégralité de la gestion, de l'entretien et de l'exploitation du système de télématique. L'équipe de Heartland se concentre à nouveau à 100% sur le transport de marchandises. »

« Nous avons beaucoup appris de notre expérience en télématique au cours des 25 dernières années », ajoute M. Tornblom. « Nous savons que c'est de cette manière qu'un système de télématique et qu'un partenariat technologique doit fonctionner. »



Ensemble, nous simplifions le camionnage

Consultez nos experts pour réaliser le plein potentiel de votre équipe
isaacstruments.com/fr/demander-une-demo

1 888 658-7520

