



Livre blanc

Un DCE fiable



Faites le
bon choix
2022

Sans frais : 1 888 658-7520
isaacstruments.com



Table des matières

4

Fiabilité

Faire le mauvais choix de fournisseur de DCE peut entraîner des coûts plus élevés, des clients mécontents et des chauffeurs insatisfaits.

6

Pannes de système suivant le *ELD* *Mandate* des É.-U

Des problèmes techniques peuvent causer la défaillance des dispositifs de consignation électronique, et une rupture de communication entre les transporteurs et les expéditeurs.

8

Impact sur les clients et les chauffeurs

Qu'il s'agisse d'une perte d'affaires ou des chauffeurs qui chercheront un emploi dans une flotte rivale, une panne de DCE peut avoir des conséquences durables.

10

ISAAC Le choix fiable

Un aperçu de la solution sans temps d'arrêt qui optimise les opérations de bout en bout et facile à utiliser pour tout chauffeur.

La fiabilité

La fiabilité. C'est sans doute le critère le plus recherché dans le domaine du transport routier. Chaque transporteur cherche à être reconnu comme fiable pour sa clientèle. Des années de travail acharné – et des milliers de livraisons faites à temps et de manière sécuritaire – peuvent être nécessaires pour bâtir cette réputation, mais un seul incident fâcheux peut entacher de façon durable la réputation d'une flotte.

Cette exigence de fiabilité n'a fait qu'augmenter au cours des dernières années, alimentée par le progrès technologique et l'adaptation des modes d'expédition découlant de la pandémie de COVID-19. Par conséquent, les transporteurs investissent davantage de temps et d'argent pour s'assurer qu'ils achètent des véhicules de la plus haute qualité et adaptés aux itinéraires de transport prévus. C'est aussi pourquoi les transporteurs prennent des mesures sans précédent pour s'assurer qu'ils recrutent et retiennent les chauffeurs professionnels les plus sécuritaires. Cela se traduit par d'importantes primes à l'embauche, davantage d'heures garanties à domicile et un nombre croissant d'avantages financiers et autres.

Malgré ces efforts, de plus en plus d'entreprises découvrent qu'une décision à elle seule – prise il y a quelques années – risque aujourd'hui de compromettre leur réputation auprès des clients et entraîne une frustration chez les chauffeurs qu'elles cherchent tant à garder heureux. Cette décision critique est le choix d'un dispositif de consignation électronique (DCE). Pour certaines flottes, le choix de DCE a été fait dans le seul but de répondre aux exigences du *ELD Mandate* de la Federal Motor Carrier Safety Administration en 2017. Ce mandat exige l'utilisation de ces dispositifs pour suivre les heures de service des chauffeurs commerciaux aux États-Unis. Pour ces flottes, le choix s'est porté sur le prix plutôt que sur l'ensemble des fonctionnalités offertes.

Cependant, même certains transporteurs ayant investi considérablement dans un système de DCE qu'ils croyaient capable d'assurer la conformité et d'augmenter la productivité, constatent maintenant avoir choisi une technologie peu fiable, incapable de soutenir la cadence rapide des affaires d'aujourd'hui. Cette situation augmente les coûts, contrarie les clients, frustre les chauffeurs et expose même ces transporteurs à un plus grand risque de cyberattaques. Heureusement pour eux, il n'est pas trop tard pour apporter des changements afin de s'assurer un plus grand succès dans les années à venir.



Pannes de système suite au ELD Mandate des États-Unis

Le *ELD mandate* de la FMCSA exige que les dispositifs d'enregistrement électronique se connectent au module de commande électronique (ECM) d'un véhicule afin de recueillir des informations de date, d'heure, et de localisation, ainsi que les heures moteur, les kilomètres du véhicule, et les données d'identification de l'utilisateur, du véhicule et du transporteur. Ces dispositifs doivent également pouvoir détecter les défaillances et les anomalies liées à l'alimentation, la synchronisation des données, la chronologie et autres problèmes.



Par le passé, plusieurs pannes médiatisées sont survenues sur des dispositifs de consignation électronique largement utilisés. Un incident récent a été attribué à une panne de GPS, qui a entraîné une perte de contact complète avec les dispositifs en cause. Les utilisateurs ne pouvaient plus accéder aux données de temps et de localisation précises jusqu'à ce qu'une mise à jour du micrologiciel soit appliquée.



Un autre fabricant a subi une panne due à un problème similaire de synchronisation du système. Et dans un autre cas, certains dispositifs ont subi une rupture de connectivité complète en raison d'une mise à jour du système. Il a fallu désactiver certains systèmes pendant que des spécialistes en informatique menaient leur enquête.



Lorsqu'un dispositif subit une défaillance, les transporteurs disposent d'une fenêtre de huit jours pour le remettre en service, sinon ils doivent demander un délai supplémentaire à la FMCSA. Bien sûr, les répercussions sur les affaires et sur la clientèle sont immédiates.

Impact sur les clients et les chauffeurs



Toute panne, même lorsqu'elle ne touche qu'une petite partie d'une flotte, signifie que l'expéditeur n'aura pas l'information de suivi complète promise par le transporteur à la signature du contrat de service initial. Il faudra peut-être diriger les véhicules touchés vers un centre de service ou un terminal d'attache pour appliquer un correctif logiciel, ce qui retarderait les expéditions critiques et aurait une répercussion sur toute la chaîne d'approvisionnement.



**Chauffeurs
déçus**



**Perte de
temps**



**Perte
d'affaires**

Au-delà du dommage à la réputation d'une flotte, cette incertitude pourrait exposer un transporteur à des problèmes juridiques si la cargaison est endommagée pendant le retard, ou entraîner des pertes de contrats en raison de l'incapacité de livrer à temps due à la panne.

Les chauffeurs quant à eux, sont fort possiblement encore plus agacés que les clients par une panne ou une défaillance de système.

Ils ont consacré beaucoup de temps et d'efforts à l'apprentissage de ces appareils si essentiels à leur travail. Au-delà du simple suivi des heures de conduite, les dispositifs de consignation électronique servent souvent de « système nerveux central » d'un camion-remorque, qui fournit aux chauffeurs des données opérationnelles et assure des communications essentielles. Beaucoup de ces dispositifs aident encore davantage le chauffeur à faire son travail, en réduisant la paperasse et en accélérant les inspections avant et après départ. Tous ces avantages se perdent lorsqu'il y a une défaillance.

Même si la panne est brève, elle risque d'entraîner des délais considérables avant que le système ne soit redémarré. Les camionneurs doivent alors contacter les répartiteurs pour savoir comment procéder, surtout s'ils ne sont pas en mesure de calculer avec précision le temps de conduite restant pendant leur quart de travail. Ils doivent alors revenir aux carnets de route papier, ce qui ajoute à la frustration et à la complexité.



ISAAC

Le choix fiable

Les dispositifs de consignation électronique ont visiblement le potentiel d'améliorer le service à la clientèle, la satisfaction des chauffeurs et la productivité globale; mais à condition qu'un transporteur fasse le bon choix pour aujourd'hui, tout en pensant à demain.

Et c'est là que le DCE d'ISAAC Instruments et sa solution axée sur le chauffeur et conçue pour le camionnage entrent en jeu. La solution d'ISAAC optimise les opérations de bout en bout, et est facile à utiliser pour tout chauffeur. La technologie permet une intégration complète avec les systèmes de gestion du transport (TMS) pour permettre d'automatiser et de simplifier les flux de travail.

Aussi, l'interface conviviale guide les chauffeurs pas à pas afin d'éliminer les erreurs, ce qui réduit la paperasse et laisse plus de temps pour la conduite.



La solution d'ISAAC est : **FIABLE**

Contrairement à beaucoup de concurrents, ISAAC offre une plateforme ouverte conçue sur une architecture moderne éprouvée année après année. Notre philosophie de conception tient compte de la mission critique de notre système dans les opérations de nos clients et notre stratégie de repli leur est complètement transparente.



Conçu pour le camionnage

Un élément clé de la solution ISAAC InControl est la tablette robuste conçue pour une utilisation à l'extérieur de la cabine, peu importe le lieu ou les conditions météo. Les chauffeurs peuvent ainsi facilement prendre des photos, numériser des documents et obtenir des signatures sans craindre de causer des dommages à la tablette.



Axé sur le chauffeur

ISAAC fournit à chaque chauffeur un compte personnel plutôt qu'un accès unique par camion pour accéder aux messages et autres informations. Cela assure que les chauffeurs reçoivent les messages qui leur sont destinés, et répond aux préoccupations de confidentialité lorsque les chauffeurs travaillent en équipe ou changent de véhicule.



Un seul système et un soutien complet

La tablette robuste comporte un autre avantage par rapport aux solutions qui encouragent les chauffeurs à utiliser leurs appareils personnels. Bien que les chauffeurs préfèrent parfois utiliser une tablette ou un téléphone qu'ils maîtrisent déjà, s'ils brisent cet appareil, l'oublient à la maison ou oublient même le chargeur, ils seront peut-être incapables de faire le suivi électronique de leurs heures de service. De plus, si un problème technique survient avec l'appareil personnel sur la route, il est peu probable qu'un expert en soutien technique soit disponible pour intervenir en temps réel.

Un autre problème informatique qui survient pour les flottes fournissant des dispositifs en cabine aux chauffeurs est la multitude de configurations matérielles et de systèmes d'exploitation à gérer. Un grand transporteur national a estimé avoir près de 50 configurations matérielles/logicielles différentes, provenant toutes d'un seul fournisseur. Cette situation peut être particulièrement problématique lorsqu'une mise à niveau du système est nécessaire.

La solution d'ISAAC, cependant, comporte une seule configuration matérielle, ce qui simplifie considérablement le processus de mise à niveau à distance effectuée quatre fois par an. Ceci élimine pratiquement tout temps d'arrêt pour les flottes lors de mises à niveau, et garantit que chaque appareil utilise le dernier logiciel. Les transporteurs peuvent y installer des logiciels et des applications tierces pour faciliter davantage le travail des chauffeurs et accélérer les processus administratifs.

Tous ces avantages, combinés à un soutien client, font d'ISAAC le bon choix pour les transporteurs qui recherchent le système de DCE le plus convivial pour le chauffeur, et qui souhaitent optimiser les profits pour l'entreprise.

Et chez ISAAC, il ne s'agit pas seulement de répondre aux besoins qu'ont les flottes aujourd'hui. Nous travaillons en coulisse à anticiper les besoins d'affaires de demain, et veillons à ce que les flottes demeurent conformes, sécuritaires et productives pour les années à venir.



Ensemble, nous **simplifions** le camionnage

1888 658-7520
isaainstruments.com

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