



Comment West Side Transport profite des Services professionnels d'ISAAC



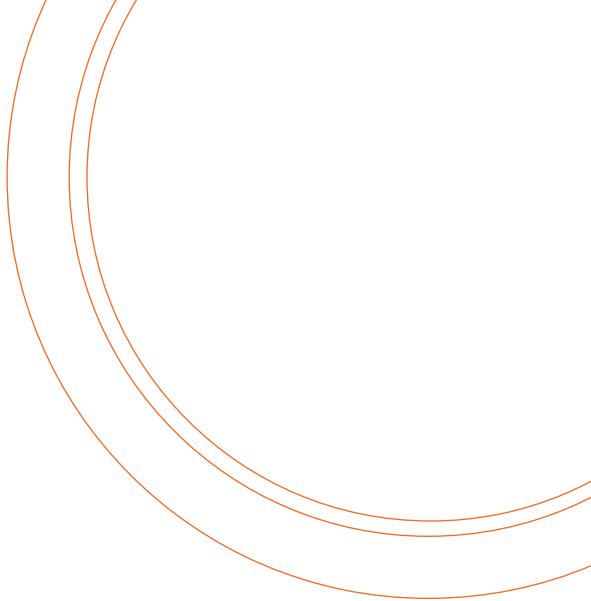


Table des matières

- 3** À la recherche d'une solution et de services
- 4** À la recherche de fiabilité, et non de gadgets
- 5** Bâtir un partenariat solide
- 6** Tirer parti du Coach ISAAC
- 7** Une expérience plus riche avec les Services professionnels d'ISAAC
- 8** Des services professionnels sur mesure pour West Side
- 9** Des critères de réussite communs
- 10** Un partenariat évolutif

À la recherche d'une solution et de services

Tous les transporteurs routiers aux États-Unis et au Canada cherchent à recruter et conserver les chauffeurs les plus qualifiés et les plus sécuritaires. L'achat de semi-remorques modernes et de systèmes de télématique pour le camionnage fait partie de leurs mesures pour se démarquer de la concurrence. Après ces investissements initiaux importants toutefois, les transporteurs doivent continuer de trouver des moyens de rester attrayants pour les chauffeurs et de maximiser leur retour sur investissement.

Avec la quantité infinie de données collectées chaque jour sur la sécurité des chauffeurs, le rendement énergétique et la rentabilité globale, il peut être difficile de déterminer l'effet réel de leurs diverses initiatives et les mesures à prendre pour s'améliorer.

Pour ce qui est de leurs fournisseurs de télématique, les transporteurs peuvent constater avec déception que le niveau de service et d'assistance dont ils profitent en tant que nouveaux clients n'est pas toujours maintenu une fois le contrat initial signé et qu'il ne répond pas à leurs besoins.

West Side Transport a été confrontée à ce scénario. Cet important transporteur de marchandises en vrac dont le siège social est situé à Cedar Rapids,

dans l'Iowa, exploite une flotte de plus de 575 chauffeurs, 525 tracteurs et 2 400 remorques. Il exploite sept terminaux et offre également des services de courtage et d'entreposage spécialisés.

Constraint de changer de système pour des raisons de fiabilité avec son ancien fournisseur de télématique, l'équipe opérationnelle de West Side cherchait un véritable partenaire de télématique – un qui serait à l'écoute de ses difficultés et objectifs à long terme, et non un fournisseur proposant des «gadgets» technologiques supplémentaires qui ne feraient qu'ajouter des coûts et de la complexité. L'entreprise recherchait un partenaire capable de fournir de vraies solutions appuyées par des données faciles à comprendre.

West Side Transport a donc choisi ISAAC Instruments pour soutenir l'objectif de l'entreprise de créer les meilleurs emplois de camionneurs aux États-Unis tout en continuant d'offrir un service exceptionnel. L'entreprise a rapidement découvert qu'ISAAC était non seulement le partenaire de télématique idéal pour ses besoins opérationnels, mais que l'équipe unique de Services professionnels d'ISAAC pouvait l'aider à implémenter les innovations technologiques supplémentaires que West Side recherchait, et ce, au rythme qui convenait à ses chauffeurs.





À la recherche de fiabilité, et non de gadgets

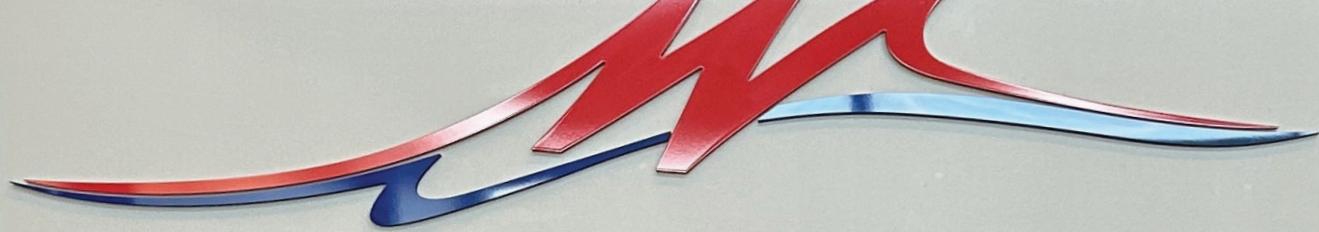
Comme l'explique Cory Richmond, vice-président des opérations, West Side ne recherchait pas nécessairement des fonctionnalités sophistiquées lorsqu'elle s'est mise en quête d'un nouveau partenaire télématicien. Sa priorité était simplement d'assurer une communication fiable entre l'équipe de répartition et ses chauffeurs sur la route.

West Side était de plus en plus lasse du manque de fiabilité de sa solution de télématicien existante. L'équipe des opérations a donc rencontré les chauffeurs afin de recueillir leur avis sur d'autres options de télématicien.

La recherche d'un nouveau fournisseur s'est avérée frustrante, se souvient Cory Richmond, avec certains étant plus enclins à vanter les fonctionnalités avancées de leur solution que de réellement écouter les besoins de West Side. Même si les fonctions

sophistiquées peuvent sembler attrayantes lors d'une démonstration, West Side savait qu'un système de télématicien peu fiable ou un appareil incapable de résister aux conditions difficiles du camionnage ne lui conviendrait pas. Parallèlement, une autre option de télématicien explorée était conçue pour la livraison de petits colis et ne correspondait pas au modèle d'affaires de West Side.

Selon Cory Richmond, l'expérience de West Side avec ISAAC s'est démarquée dès le départ. L'équipe de direction était convaincue qu'ISAAC comprenait les besoins d'un transporteur comme West Side. Les témoignages d'autres transporteurs reçus dans le processus de sélection ont confirmé cette impression. « Ce fut un facteur déterminant dans notre décision », note Cory Richmond, ajoutant que finalement, le choix a été unanime parmi l'équipe des opérations.



West Side Transport



Bâtir un partenariat solide

Après avoir officiellement choisi ISAAC comme nouveau partenaire de télématique, West Side prévoyait une approche progressive pour la transition de système dans tous ses terminaux. Cependant, avant même que les chauffeurs du premier terminal aient pu passer à la nouvelle solution, le système de télématique existant de West Side a soudainement cessé de fonctionner. Cette situation a obligé West Side à accélérer la transition dans l'ensemble de sa flotte.

West Side a immédiatement compris qu'ISAAC était plus qu'un simple fournisseur de télématique : c'était un véritable partenaire, qui les aidait à élaborer un plan de déploiement d'urgence afin d'éviter toute interruption de leurs opérations en raison de la panne de leur solution télématique.

West Side avait d'autres atouts dans son jeu, selon M. Richmond – l'installation simple et rapide des tablettes ISAAC dans les camions et une interface conviviale qui a permis aux chauffeurs d'apprendre les bases de la plateforme ISAAC pendant cette transition accélérée avec un minimum de formation.

M. Richmond a pu lui-même constater la facilité d'apprendre la plateforme ISAAC lors d'un test contrôlé avec un nouveau chauffeur. Pendant la séance d'orientation, il a invité le chauffeur à commencer à utiliser la tablette ISAAC sans aucune formation officielle. Après quelques questions de base, le chauffeur a pu en apprendre suffisamment pour utiliser correctement l'appareil et communiquer avec la répartition.

Le vice-président des opérations de West Side note que la fonction d'assistance à distance d'ISAAC a grandement facilité leur tâche pour aider les chauffeurs et leur fournir une formation supplémentaire, comme pendant le test contrôlé qu'il avait mené avec un chauffeur. La fonction d'assistance à distance permet à l'équipe des opérations de prendre le contrôle de la tablette d'un chauffeur et de voir exactement ce qu'il voit en temps réel.



Tirer parti du Coach ISAAC

Même pendant la tourmente créée par le manque de fiabilité de son ancienne solution, West Side pensait déjà à l'avenir. Elle considérait la fonctionnalité du Coach ISAAC comme un moyen d'améliorer sa rentabilité et de récompenser ses chauffeurs les plus performants sur le plan de la sécurité et de la consommation de carburant.

« Le Coach ISAAC a été un facteur déterminant dans le choix d'ISAAC comme fournisseur. Lors de notre preuve de concept, le premier chauffeur équipé d'une tablette ISAAC a amélioré son rendement énergétique de plus de 20 %. Même en extrapolant un chiffre beaucoup plus conservateur à l'ensemble de la flotte, le retour sur investissement était très intéressant », explique John Dalrymple, Directeur financier et Vice-président senior (à la retraite) de West Side.

Le Coach ISAAC fournit un coaching en temps réel en cabine qui encourage l'éco-conduite et dont l'efficacité est scientifiquement prouvée pour réduire la consommation de carburant et améliorer la sécurité. Le Coach ISAAC utilise un indicateur simple à trois cercles sur la tablette ISAAC pour guider les chauffeurs. En plus d'un retour d'information en continu, les chauffeurs reçoivent un score de performance avec des détails qui les aident à voir comment ils peuvent s'améliorer. Le Coach ISAAC prend en compte différents scénarios de conduite, comme le fait de monter une côte ou de transporter des charges lourdes. Les facteurs hors de leur contrôle sont ainsi éliminés et les scores sont strictement basés sur les performances de conduite.

West Side consomme plus de 6 millions de gallons de diesel par an, donc même une petite amélioration d'économie de carburant sur l'ensemble de la flotte peut rapidement faire une différence. L'entreprise sélectionne soigneusement son équipement selon son rendement énergétique, mais en fin de compte, le comportement des chauffeurs joue un rôle important. West Side a donc décidé de créer un programme de primes de performance qui récompense les chauffeurs selon leurs scores sur des indicateurs clés à l'aide du Coach ISAAC.

Une expérience plus riche avec les Services professionnels d'ISAAC

West Side est spécialisée dans le transport de marchandises, et non pas dans l'analyse des données de performance. Profitant déjà d'une relation solide avec ISAAC, West Side décide de franchir une nouvelle étape en faisant appel à l'équipe des Services professionnels ISAAC. Selon M. Richmond, cette décision a été prise pour une raison très simple.

« Nous voulions être rassurés sur les données », explique M. Richmond. « ISAAC possède l'expertise nécessaire, ce qui nous fait gagner du temps tout en renforçant notre confiance dans notre programme de primes de performance. »

Jean-Philippe Bertrand, directeur des opérations chez ISAAC, explique qu'ISAAC a recueilli plus de six mois de données de West Side pendant la phase initiale afin de créer une base de référence. L'équipe des Services professionnels d'ISAAC a organisé plusieurs rencontres avec West Side afin d'examiner ces chiffres et de déterminer les meilleurs indicateurs pour les objectifs de primes de West Side.

M. Richmond a salué l'équipe d'ISAAC pour l'aide apportée à tous les employés de West Side pour leur permettre de comprendre comment les divers indicateurs sont mesurés, quels seraient des objectifs de prime appropriés et comment communiquer ces informations aux chauffeurs.

West Side a lancé son programme de primes de performance pour les chauffeurs, basé sur quatre indicateurs spécifiques :

- l'utilisation de la pédale d'accélération
- la conduite en roue libre
- les virages brusques
- les freinages brusques

De plus, le transporteur a fixé des niveaux cibles pour accéder à la prime en fonction des données de ses meilleurs chauffeurs — le quart le plus performant. West Side estimait que ces objectifs étaient ambitieux, mais réalisables pour tous ses chauffeurs professionnels. L'entreprise a immédiatement constaté les effets positifs du programme : le rendement énergétique a augmenté et les chauffeurs adhéraient de plus en plus au programme à mesure que les primes étaient versées.

Parallèlement, l'équipe des Services professionnels ISAAC a poursuivi son travail, évaluant en continu les données de West Side et recevant des commentaires sur le programme. ISAAC a documenté les améliorations engendrées par le programme — d'un point de vue financier et en matière de sécurité — ainsi que les mesures que chaque chauffeur pouvait prendre pour améliorer son score. Si des indicateurs ou niveaux de bonus devaient être ajustés à l'avenir, l'équipe d'ISAAC serait là pour aider à faire ces ajustements.



Des services professionnels sur mesure pour West Side

L'équipe ISAAC a collaboré avec West Side afin de répondre à leurs besoins spécifiques et les aider à développer les meilleures pratiques adaptées à leurs activités particulières. S'il y a une chose que M. Bertrand a apprise en travaillant avec différents transporteurs pour tirer profit de la plateforme ISAAC, c'est que chacune d'entre elles a des besoins différents. Même pour d'autres transporteurs qui utilisent des programmes incitatifs, les détails peuvent être différents de ceux de West Side en raison de la taille de la flotte, de son emplacement et de ses itinéraires.

Il peut y avoir des facteurs saisonniers ou d'autres variables propres à cette flotte. Les différences de culture d'entreprise, comme la fréquence à laquelle les chauffeurs se croisent en personne, peuvent entraîner des recommandations différentes sur la façon de promouvoir le programme afin d'encourager un sain esprit de compétition.

Jean-Philippe Bertrand souligne également qu'il existe pour les transporteurs de nombreuses façons de résoudre leurs enjeux et de réduire les coûts, au-delà de programmes de primes. Souvent, ce qui semble un détail peut faire une différence importante. M. Bertrand cite un projet récent mené avec un autre transporteur qui a étudié les tendances des codes d'erreur de diagnostic survenant dans sa flotte.

«Notre objectif était de transformer toutes les données collectées en informations exploitables», a déclaré M. Bertrand. «À mesure que nous avons commencé à mieux comprendre les données, nous avons pu développer de meilleures pratiques axées sur la maintenance prédictive pour cette flotte.»





Des critères de réussite communs

Bien que les flottes requièrent des solutions personnalisées et que l'équipe des Services professionnels d'ISAAC les fournisse, M. Bertrand observe des traits communs chez les transporteurs qui obtiennent des résultats rapides et durables.

Tout d'abord, l'équipe dirigeante adhère aux initiatives et en fait la promotion dans l'entreprise. C'est particulièrement important pour les grands projets qui sont souvent vus comme ceux ayant le plus fort impact.

M. Bertrand sait aussi que tout changement dans une flotte soulève généralement beaucoup de questions de la part des chauffeurs et des autres

membres du personnel. C'est pourquoi ISAAC voit la gestion du changement et la préparation de réponses aux questions anticipées comme des étapes clés de succès.

De plus, les flottes doivent demeurer vigilantes pour éviter la complaisance qui pourrait réduire les bénéfices d'un nouveau programme et l'empêcher d'atteindre les objectifs. Parfois, les bénéfices ne se manifestent pas immédiatement; il est donc important de demeurer patient et ouvert à l'idée d'apporter des modifications au programme au fur et à mesure que l'on reçoit des données.

« Il est important d'investir le temps et les ressources nécessaires pour comprendre et appliquer les recommandations », a déclaré M. Bertrand. « Les transporteurs prêts à tester de nouvelles idées – même si elles ne mèneront pas toutes au succès – ont tendance à obtenir de meilleurs résultats et des améliorations durables. »

Un partenariat évolutif

Avec les difficultés liées à leur ancienne solution de télématique maintenant derrière eux, West Side et ses chauffeurs sont mieux placés pour assurer leur succès à long terme avec un partenaire technologique comme ISAAC à leurs côtés.

Tout en continuant d'analyser son programme de primes de performance, M. Richmond a confié qu'il commençait aussi à examiner de plus près des mesures de marche au ralenti plus élevées qu'attendu, découvertes grâce aux données enregistrées. Il se demande si cette situation pourrait être liée à un problème de batterie dans certains camions ou si d'autres réglages doivent être ajustés.

West Side et l'équipe des Services professionnels d'ISAAC se réunissent chaque mois pour discuter des enjeux et des tendances émergentes, comme l'augmentation de la marche au ralenti. M. Richmond salue la volonté d'ISAAC d'accueillir les commentaires et de faire des recommandations éclairées, appuyées sur des données.

Une collaboration continue avec l'équipe de services professionnels permet à West Side de rester à l'affût des nouvelles fonctionnalités d'ISAAC. Cela comprend ISAAC Analytics, un outil innovateur de la plateforme ISAAC qui aide les transporteurs à prendre des décisions stratégiques grâce à l'informatique décisionnelle (BI) et à l'intelligence artificielle (IA).

Ce sont ces éléments qui, selon M. Bertrand, rendent si gratifiant le travail de l'équipe des Services professionnels d'ISAAC. « Nous encourageons toujours les transporteurs à nous faire part de leurs défis, pour voir si nous pouvons les aider à les résoudre », a-t-il déclaré.

Vous vous demandez comment l'équipe des Services professionnels d'ISAAC peut vous aider à résoudre vos enjeux ?

Contactez-nous

Discutons ensemble de comment notre technologie et nos données de pointe peuvent vous aider.



Ensemble, nous simplifions le camionnage

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

1 888 658-7520

