

Logistiques Magazine

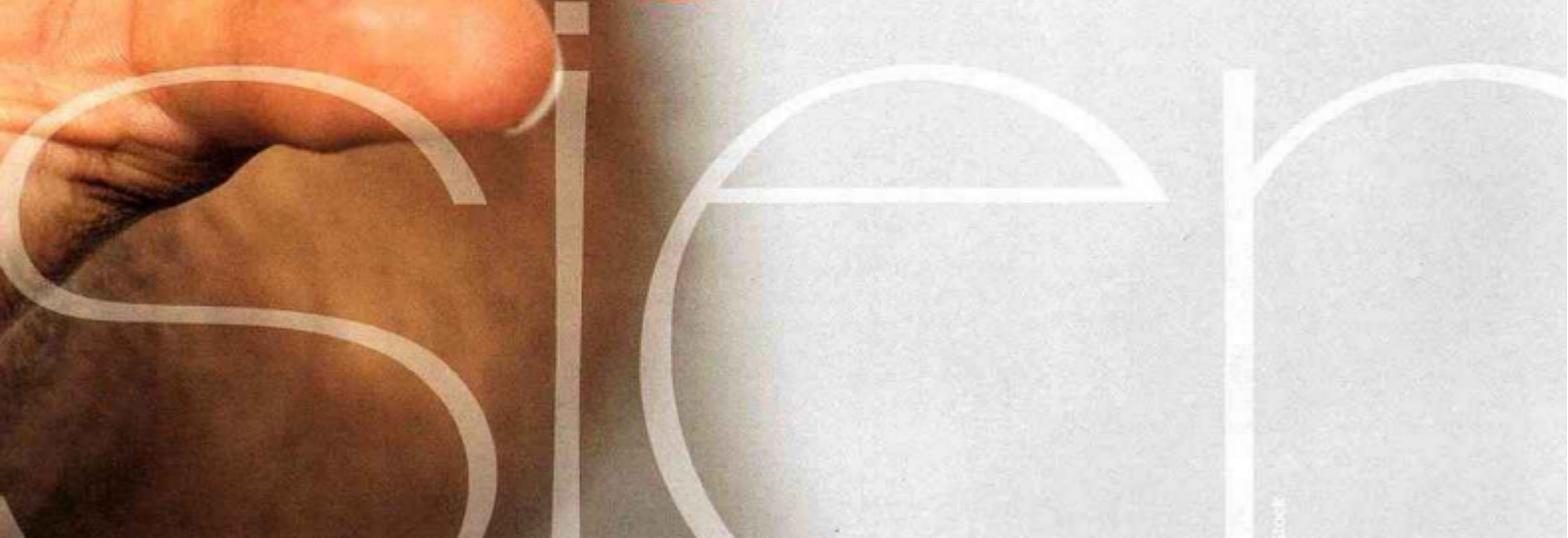


Walmart : un plan de bataille pour l'omnicanal



L'envol annoncé des TMS

Études et témoignages affirment que le recours aux logiciels de gestion de transport offre aux chargeurs un gain de productivité d'environ 10 %, pour un retour sur investissement de plus en plus rapide. Mais au-delà du seul argument financier, les TMS deviennent surtout indispensables pour améliorer la qualité de service et, au final, renforcer la relation client.



Les débats autour des systèmes informatiques de gestion de transport (*Transport Management System* ou TMS) ne sont plus l'apanage des seules directions de la logistique, ni des directions informatiques. Dans les entreprises, la question concerne désormais de plus en plus la direction administrative et financière, la direction commerciale et marketing, et donc, la direction générale. « Lors des consultations, l'influence des financiers est de plus en plus prégnante », constate effectivement Paul Simon-Thomas, le responsable des ventes pour l'Europe de l'éditeur Descartes. Ces nouveaux venus autour de la table veulent en effet savoir dans quelle mesure un logiciel TMS peut les aider à optimiser les processus financiers pour améliorer la trésorerie et le besoin en fonds de roulement de l'entreprise.

Attention, l'appellation TMS prête à confusion. Déjà, le terme désigne autant un logiciel s'adressant aux transporteurs (Akanea, Kratzer) qu'un logiciel dédié aux chargeurs (Acteos, Akanea, DDS Logistics, etc.), alors que les fonctionnalités des deux sont très éloignées – un chargeur qui sous-traite est rarement préoccupé par les questions de groupage ou de gestion de flotte, au cœur de l'activité d'un transporteur routier. Par ailleurs, l'étude de l'AUTF et de BP2R distingue trois types de solutions logicielles pour les chargeurs. Les TMS proprement dits, qui sont des solutions logicielles de gestion de ressources du transport. Elles concernent la majorité des chargeurs (54 %). Autre solution : les stations chargeurs, qui sont le prolongement du TMS du transporteur chez son chargeur – afin d'éviter d'avoir une station par

transporteur, certains éditeurs ont développé des stations multitransporteurs. Ces stations disposent de fonctionnalités standards limitées, comme la saisie de commandes (pouvant parfois être récupérées depuis son ERP), l'édition de bordereaux de transport et la transmission des ordres aux prestataires. Elles ne sont utilisées que par 15 % des chargeurs. Enfin, les plateformes collaboratives (Convargo, Transporeon, Chronotruck, etc.) sont des solutions logicielles en mode web, apparues récemment, dont l'objet est de rapprocher la gestion du transport de son exécution en mettant en relation dynamique les chargeurs et les transporteurs. Ces nouvelles plateformes collaboratives permettent notamment d'effectuer des appels d'offres électroniques et de valider l'affrètement en ligne. Seulement 13 % des chargeurs y ont recours.

De son côté, le contrôle de gestion s'intéresse aussi à cet outil qui facilite la vérification de la conformité des factures quant aux prestations. En moyenne, toutes prestations de transport

confondues, le cabinet d'audit et de conseil BP2R estime à 3 % l'écart entre ce que le chargeur doit payer et ce qu'il paie réellement. Dans ce contexte, on comprend aisément que le module de préfac-

Le besoin accru en termes de collaboration entre les acteurs de la chaîne logistique, comme la contribution du transport au développement commercial, sont désormais actés par les directions générales.



turation d'un logiciel TMS soit actuellement l'un des plus prisés par les chargeurs. En rapprochant et en consolidant les prestations pour validation anticipée aux transporteurs, cette fonctionnalité simplifie grandement le travail administratif et comptable, tout en facilitant les contrôles.

Le suivi en temps réel

Sous l'influence de l'e-commerce, de plus en plus de chargeurs cherchent également à améliorer leur service client. Ce que Jérôme Bour appelle « l'effet Amazon » : « À partir du moment où un particulier qui achète un simple DVD à 15 € peut suivre sa livraison quasiment en temps réel, une entreprise ne conçoit plus d'envoyer 100 000 € de marchandises sans pouvoir connaître l'état de son affrètement et tenir son

« Les préoccupations liées aux transports sont remontées de plusieurs crans au niveau des priorités des directions générales. »

Isabelle Badoc,
directrice marketing produits de l'éditeur Generix.

A-sis
A SAVOYE COMPANY

LOGISTICS MANAGER SUITE
Un univers complet de solutions
APS, OMS, WMS, WCS, TMS

**RÉDUISEZ
VOS COÛTS TRANSPORT
AVEC LE LOGICIEL**

LM TMS

**JUSQU'À
-10%**

**SUR VOTRE BUDGET
TRANSPORT**



Le TMS chargeur

AGENCE «HINDX»



contact@a-sis.com
Tél : +33 (0)4 77 49 47 00
www.a-sis.com

SAVOYE A DIVISION OF **GRUPE LOGIS INDUSTRIES**

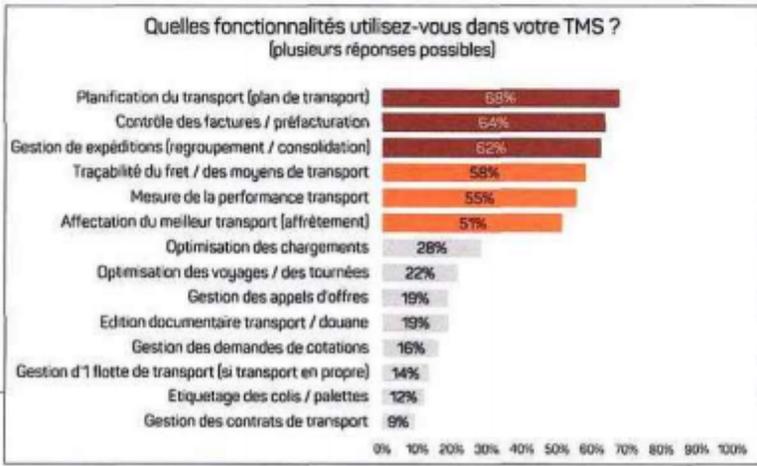


ent informé de l'état de la livraison », affirme le Pdg de l'éditeur DDS Logis- s. Ce qui explique l'intérêt croissant des chargeurs pour les fonctions de traçabilité des commandes et de tracking des camions. Au sein des solutions de TMS, les fonctions permettant de suivre en temps réel l'évolution de l'heure d'arrivée sur le lieu de livraison sont aujourd'hui jugées essentielles par les chargeurs, car elles permettent d'organiser les prises de rendez-vous, d'alerter en cas de retard et d'anticiper des solutions alternatives en cas de problème. Il faut être réactif pour satisfaire au mieux le client. Pour certains chargeurs, notamment ceux qui fournissent la grande distribution ou l'industrie, ce suivi des livraisons est très utile pour démontrer sa bonne foi et contester l'application

Principales fonctionnalités requises

Pourquoi les chargeurs s'équipent-ils d'un TMS ? L'enquête de l'AUTF et de BP2R menée en mars dernier auprès de 137 entreprises dévoile que les attentes restent basiques, puisque la gestion des expéditions, le plan de transport et le contrôle des factures figurent sur le podium des fonctionnalités demandées (plus des deux tiers utilisent ces fonctions), juste devant la traçabilité et la mesure de la performance (plus de la moitié).

Du côté des réticences, l'étude constate que les principaux freins à la mise en place d'un logiciel TMS restent le coût, le manque d'information (sur les fonctionnalités et les gains) et la difficulté de mise en place (un tiers des réponses). Concernant les plateformes collaboratives, les obstacles concernent surtout le manque d'information (53 % des réponses) et la faiblesse des retours d'expérience du marché (33 %).



Les fonctions qui permettent de suivre en temps réel l'évolution de l'heure d'arrivée sur le lieu de livraison sont aujourd'hui jugées essentielles par les chargeurs.

prestataires de transport, sachant que la communication avec les clients destinataires et une gestion plus agile des opérations de transport arrivent juste derrière, en seconde position.

Les avantages d'un TMS

Face à ces aspirations, convaincre les chargeurs d'investir dans un TMS est devenu plus facile. « Les préoc-

frais de transport. Quel que soit le budget considéré, les spécialistes du marché estiment qu'il est facile d'économiser chaque année entre 5 et 15 % des coûts de fret en déployant une solution logicielle de gestion de transport. Le coût du logiciel TMS, comme son utilisation, ne représente qu'un quart des gains. Les économies proviennent essentiellement d'une meilleure sélection des modes d'acheminement et des transporteurs, d'un meilleur déroulement des opérations grâce à l'automatisation et la collaboration avec ces derniers, ainsi qu'un suivi et une négociation plus efficaces avec eux. De plus, le déploiement d'une solution TMS est souvent l'occasion d'améliorer ses process logistiques, et ainsi générer d'autres économies. Visibilité des flux, alerte en cas de souci, analyse des tendances, bilan carbone : l'usage d'un logiciel TMS offre une maîtrise intégrale de sa supply chain et permet une exploitation analytique des données logistiques. D'ailleurs, « beaucoup de clients équipés d'un logiciel de gestion d'entrepôt (WMS) nous consultent sur la partie TMS, et de plus en plus d'appels d'offres portant sur le WMS incluent le module TMS », fait remarquer Jean-Christophe Henry, directeur général de l'éditeur Influx.

« Aujourd'hui, le recours à une solution informatique de gestion de transport s'avère rentable, même en dessous du million d'euros. »

Jean-Christophe Henry,
directeur général de l'éditeur Influx.

cupations liées aux transports sont remontées de plusieurs crans au niveau des priorités des directions générales », confirme Isabelle Badoc, directrice marketing produits de l'éditeur Generix. À l'heure où le prix du gazole se stabilise, le recours à un logiciel TMS est l'un des rares leviers financiers pour réduire ses

La logistique emploie de plus en plus systématiquement des objets connectés à Internet, au premier rang desquels figurent le camion géolocalisé et le smartphone utilisé par le chauffeur.

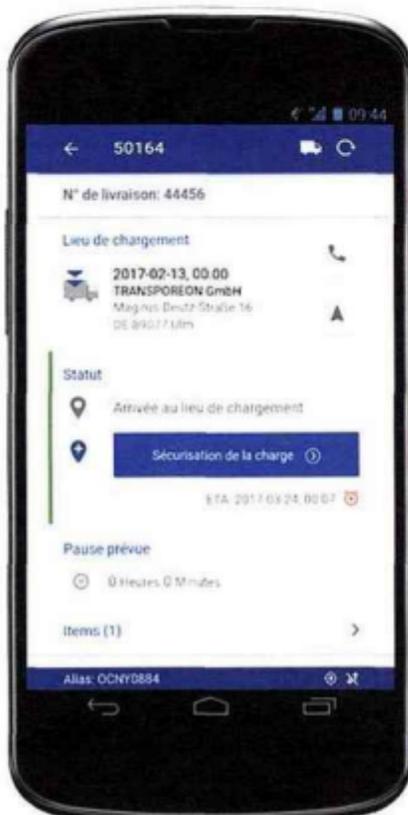


© AdobeStock

erronée de coûteuses pénalités de retard... lorsqu'elle est du fait du client !

Le besoin accru en termes de collaboration entre les acteurs de la chaîne logistique, comme la contribution du transport au développement commercial, est désormais acté par les directions générales. La prise de conscience est réelle : dans leur dernière enquête de mars 2017, l'Association des utilisateurs de transport de fret (AUTF) et le cabinet BP2R estiment ainsi que 9 chargeurs sur 10 sont désormais convaincus que la digitalisation du transport est un vecteur clé d'amélioration du taux de service. Le besoin d'information sur le déroulement des opérations de transport comme le besoin de visibilité sur la qualité de la livraison figurent désormais à égalité avec le besoin de mieux collaborer avec les

Le mode SaaS (*software as a service*), où le logiciel est facturé à l'usage, tout comme le découpage modulaire des logiciels TMS par briques fonctionnelles figurent aussi parmi les nouveaux avantages offerts par les logiciels TMS. En facilitant la mise en œuvre et en réduisant considérablement les coûts d'acquisition, ces évolutions ont considérablement fait chuter le retour sur investissement et contribué à démocratiser ces applications. « Le ticket d'entrée a beaucoup baissé ces dernières années : plus besoin d'avoir un budget transport de plusieurs millions d'euros pour justifier l'acquisition d'un logiciel TMS ; aujourd'hui, le recours à une solution informatique de gestion de transport s'avère rentable, même en dessous du million d'euros », déclare Jean-Christophe Henry. D'autres éditeurs évoquent plutôt le seuil de



De plus en plus de PME s'intéressent aux TMS, en particulier lorsqu'elles procèdent à des opérations d'importations et d'exportations où l'incidence des transports est importante.

Jérôme Bour,
Pdg de DDS Logistics.

trois millions d'euros. Au-delà de l'aspect technologique et financier, le recours au mode SaaS présente l'avantage de mettre en place de véritables portails collaboratifs afin de partager les informations entre les expéditeurs, les prestataires de transport, et les clients destinataires.

Un marché prometteur

Selon les résultats de plusieurs études, le marché demeure très sous-équipé. En moyenne, la moitié des chargeurs utilise encore un tableur de type Excel pour gérer leurs activités de transport. En 2016, une étude menée par DDS Logistics et l'École supérieure des transports (EST) estimait que le taux d'équipement en logiciel TMS était passé de 18 à 25 % en dix ans. Pour autant, plus de 50 % des chargeurs ne maîtrisent toujours pas l'information de traçabilité de leurs expéditions, à défaut d'avoir digitalisé les processus de communication avec leurs transporteurs. Pire, ils sont près de 60 % à ne pas disposer d'outil intelligent pour réagir avec efficacité aux anomalies de livraison. « Il existe un potentiel de croissance énorme sur ce marché en raison de l'extension des besoins de couverture fonctionnelle des chargeurs », affirme Jérôme Bour. « Même si le marché reste tiré par les grands comptes, de plus en plus de PME s'intéressent aux TMS, en particulier lorsqu'elles procèdent à des opérations d'importations et d'exportations où l'incidence des transports est importante. Ou lorsque la qualité des prestations de transport est primordiale, comme dans la pharmacie. » « Le déploiement de solutions logicielles de ressources de transport est aussi un investissement stratégique qui apporte une vision prospective et analytique à l'entreprise »,

L'usage d'un logiciel TMS offre une maîtrise intégrale de la supply chain et permet une exploitation analytique des données logistiques.



My M&M's gère ses envois e-commerce avec Expedito de TDI

Depuis plus de 10 ans, Mars propose de personnaliser ses M&M's. D'un clic, entreprises et particuliers peuvent commander les fameux bonbons au chocolat avec des messages et des logos particuliers pour fêter divers événements. Ces M&M's sont produits dans l'usine principale du groupe, à Haguenau près de Strasbourg, avant d'être exportés dans onze pays européens. Plusieurs dizaines de palettes sont ainsi expédiées tous les jours. « Nous sommes clairement dans l'e-commerce et nous avons voulu nous équiper d'une solution informatique pour gagner en flexibilité », témoigne Julien Martin-Faber, coordinateur logistique de My M&M's. Jusqu'à la fin 2015, les livraisons étaient attribuées pays par pays aux transporteurs

et toute modification était complexe à effectuer. Avec l'installation de la solution de gestion des expéditions multitransporteurs



Expedito de l'éditeur TDI, tout est devenu plus simple : le dernier scan en bout de chaîne de préparation de commande interroge le TMS qui attribue la livraison au transporteur le mieux positionné sur la destination considérée et édite immédiatement l'étiquette de livraison appropriée. Selon Julien Martin-Faber, le déploiement d'Expedito a permis de faire baisser de 15 % les coûts de transport tout en améliorant son efficacité. Pour l'heure, My M&M's se dit satisfait des quatre transporteurs français et étrangers avec lesquels l'entreprise collabore. Mais avec son nouvel outil, elle s'estime mieux armée pour le jour où elle voudra changer de prestataire ou en solliciter d'autres.



© AdobeStock

complète Philippe Guilhaumou, de la société de conseil Bestfreechoice. « Ces solutions n'ont pas seulement pour objectif de répondre aux besoins actuels de l'entreprise. Elles doivent aussi être en mesure de pouvoir répondre à ses besoins futurs à partir d'un historique existant et d'une base de données fiable. »

Sur un marché encore loin d'être mature, les opportunités conduisent au renforcement des acteurs historiques du TMS (Acteos, Alkanea, DDS Logistics, etc.) et des éditeurs de logiciels de gestion d'entrepôts (WMS) ayant investi le créneau complémentaire du transport avec des briques logicielles TMS (a-SIS, DSIA, Generix, Hardis, etc.), tout en favorisant la diversification d'éditeurs à l'origine dédiés aux transporteurs

« Un logiciel TMS rassemble toutes les informations jusqu'alors stockées ici et là. En consolidant l'ensemble des options, l'outil permet d'automatiser un planning de transport – une opération impossible à réaliser avec Excel. »

Olivier Schulman,
responsable du développement TMS de a-SIS.

CHOIX transporteur : optimal
ENLÈVEMENT planifié : OK
TRACING camion : temps réel
ÉMISSION CO₂ : -30%
SATISFACTION CLIENT : 100%



L'EFFET TMS



Leader des logiciels de transport
et de commerce international



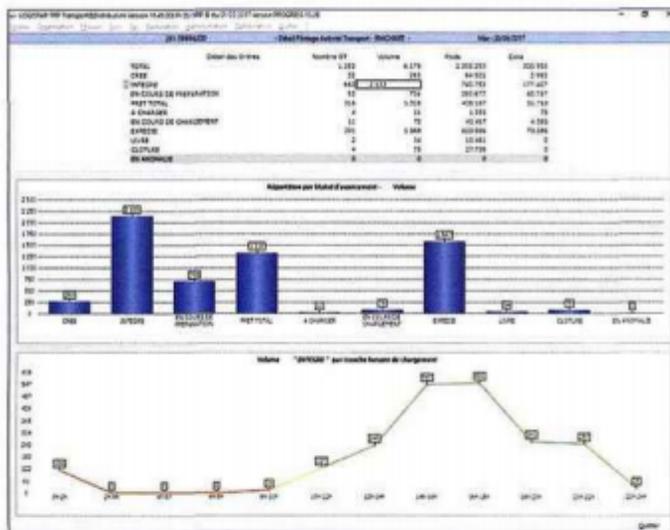
Le logiciel sert aussi à gérer au mieux les exceptions en proposant les alternatives les plus judicieuses.

Jean-Michaël Carli,

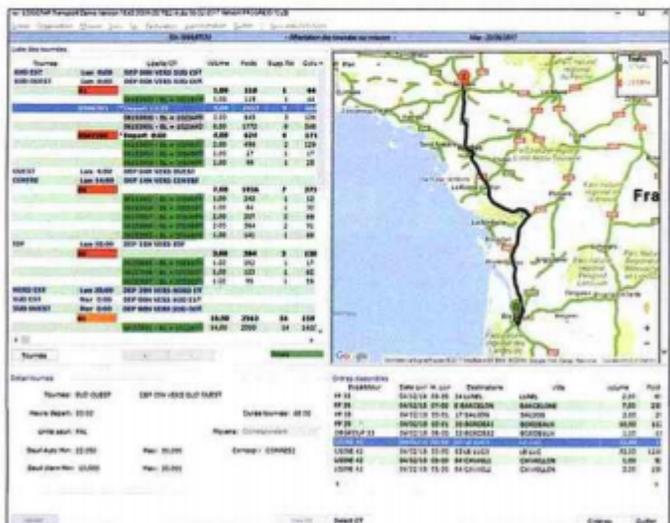
responsable de l'offre Transwide de WKTS.

(Wolters Kluwer Transport Services, WKTS) et en nourrissant l'arrivée de petits nouveaux comme Blujay ou Inet. Le potentiel de croissance amène aussi les grands éditeurs d'ERP, comme SAP, à mieux promouvoir leur brique TMS en France, ce qui crédibilise l'offre et accélère d'autant la demande et permet aussi à tous les éditeurs de bénéficier d'une oreille attentive du côté des directeurs des systèmes d'information. Contre toute attente, le marché hexagonal du TMS reste éloigné de l'appétit des acteurs

américains, alors qu'un éditeur de WMS comme Manhatan Associates possède pourtant une brique TMS. En cause : une organisation des transports trop différente qui rend les logiciels inadaptés. Outre un système métrique distinct et l'emploi de plusieurs devises malgré l'euro, les pratiques tarifaires (grille de prix) et réglementaires (ordre de transport, etc.) en Europe restent très éloignées des habitudes d'outre-Atlantique, où prévaut le système d'enchères inversées.



Les TMS incluent de plus en plus de fonctionnalités de simulation pour mesurer l'impact de l'augmentation des flux ou des tarifs, ou encore confronter les nouvelles offres à un historique d'exploitation connu.



Les économies générées proviennent essentiellement d'une meilleure sélection des modes d'acheminement et des transporteurs, ainsi que d'un meilleur déroulement des opérations.

Optimisation et prévision

En plus des fonctionnalités classiques de planification (choix du transporteur, groupage, etc.), d'affrètement (ordre de transport, prise de rendez-vous pour la livraison, etc.), d'exécution (suivi de la livraison, gestion des alertes, etc.) et du contrôle (préfacturation, tableaux de bord, etc.), les logiciels de TMS incluent de plus en plus de fonctionnalités de simulation pour être capable de mesurer l'impact de l'augmentation des flux ou des tarifs, ou encore de confronter les nouvelles offres à un historique d'exploitation connu. « Un logiciel TMS rassemble toutes les informations jusqu'à lors stockées ici et là. En consolidant l'ensemble des options, l'outil permet d'automatiser un planning de transport - une opération impossible à réaliser avec Excel », résume Olivier Schulman, responsable du développement TMS de a-SIS. Mais l'optimisation des transports n'est plus le seul objectif visé par les chargeurs. « Avec la digitalisation croissante de l'économie, la gestion du flux de l'information est devenue aussi essentielle que la gestion des flux physiques de marchandises. Derrière l'exploitation de toutes les données rassemblées dans le logiciel TMS, l'enjeu est d'aider les chargeurs à prendre les bonnes décisions », affirme Jean-Yves Cosqueric, directeur grands comptes de DSIA, en particulier lors des périodes de crise. « Au-delà de la maîtrise du plan de transport et de l'optimisation des envois, un logiciel TMS sert aussi à gérer au mieux les exceptions en proposant les alternatives les plus judicieuses », prévient Jean-Michaël Carli, responsable de l'offre Transwide de WKTS.

Le nouvel appétit de la logistique pour le big data s'accompagne logiquement de l'emploi de plus en plus systématique d'objets connectés à Internet, au premier rang desquels figurent le camion géolocalisé et le smartphone utilisé par le chauffeur. L'ensemble des intervenants de la chaîne de transport est ainsi relié en permanence au portail collaboratif du chargeur, qu'ils renseignent en

La gestion des transports est au cœur des enseignes de la grande distribution.

En France, Auchan possède 141 hypermarchés et 364 supermarchés qu'alimentent chaque jour 700 camions en provenance de 67 entrepôts d'une surface d'un million de m². Au total, l'enseigne nordiste collabore avec environ 200 transporteurs qui effectuent pour son compte pas moins de 45 millions de kilomètres chaque année.

Depuis le milieu des années 2000, Auchan gérait son activité transport avec Syneris, un logiciel TMS développé par Sextant Informatique qui a été repris par Hardis en 2010. Fin 2015, l'enseigne a initié une réflexion pour moderniser sa plateforme TMS et a rapidement choisi de basculer, fin 2016, sur la toute dernière version de Reflex TMS de Hardis, qui lui ouvre la voie à un pilotage en temps réel de l'exécution des opérations de transport. « Il s'agissait de refonder le socle de notre TMS. Mais comme toujours, un projet TMS n'est jamais que purement technique et on a profité du déploiement du nouvel outil pour rajouter quelques fonctionnalités et simplifier quelques process », confie Julien Gueguen, directeur Transport et innovation logistique chez Auchan Retail France.

Interfacé avec les outils de gestion commerciale, de gestion d'entrepôts (WMS) et des outils de géolocalisation des camions, Reflex TMS permet aujourd'hui à Auchan de piloter l'ensemble de son activité de gestion des transports : transmission des ordres aux transporteurs, optimisation du chargement des camions et des tournées, gestion de la préfabrication, visibilité exhaustive des flux de transport, indicateurs clés de pilotage, etc.

En matière de gestion des transports, cela se traduit notamment par la possibilité d'identifier rapidement les retards ou anomalies de livraisons pour prendre des mesures correctives, et par l'optimisation des taux de remplissage et des tournées des camions pour répondre aux engagements de réduction des émissions de CO₂.

Prochain objectif : intégrer le temps réel pour améliorer encore davantage le pilotage des transports, fiabiliser les informations communiquées aux différentes parties prenantes et augmenter la qualité de service offerte aux magasins et aux clients, avec l'objectif d'économiser jusqu'à 15 % d'un budget transport dont le périmètre ne cesse de s'élargir.



temps réel. Ceux qui ne développent pas eux-mêmes ce type d'application nouent des partenariats pour disposer de cette fonctionnalité – comme Hardis avec Shippeo. À l'heure où se confirme l'abolition des frontières temporelles entre le flux physique et celui de l'information, les logiciels TMS apportent une meilleure visibilité sur la supply chain et offrent

une garantie supplémentaire de service. Grâce aux informations collectées sur le terrain avec les applications mobiles, l'enjeu n'est plus seulement de respecter les engagements envers le client final, mais qu'il en prenne conscience, pour transformer cette efficacité logistique en atout commercial. « Pour faire face à ce challenge, les chargeurs et

les transporteurs sont amenés à faire tomber les silos internes afin d'instaurer le dialogue entre les différents services : marketing, vente, transport, IT [technologie de l'information, ndlr] et la logistique », dit-on chez Kratzer Automation. Ce qui explique le paysage organisationnel actuel, en pleine transition.

Thierry Butzbach