



Gestion des créneaux horaires (GCH) du point de vue des opérateurs des rampes

Une étude empirique sur l'efficacité et les avantages du systèmes de gestion des créneaux horaires

Les embouteillages sur les rampes, les longs délais d'attente lors du chargement et du déchargement, les conducteurs frustrés et les opérateurs des rampes débordés: ces scénarios ne sont pas rares en Allemagne et en Europe. Le manque d'efficacité implique également des coûts élevés pour les clients et les prestataires de services logistiques. Il est connu dans le secteur de la logistique depuis de nombreuses années que les systèmes de gestion des créneaux horaires (systèmes GCH) sont une aide essentielle pour structurer les processus sur les rampes et les rendre plus économiques. Mais dans quelle mesure ces systèmes sont-ils vraiment efficaces, dans quelle mesure les délais d'attente peuvent-ils être réduits et les processus seront généralement égalisés et améliorés? Pour le savoir, Cargoclix, fournisseur du système Web GCH SLOT, a spécifiquement ciblé les opérateurs et les superviseurs des rampes en automne de 2019 pour découvrir leurs attentes de la solution logicielle et la réalisation de leurs objectifs dans la réalité.

L'enquête s'est concentrée sur les opérateurs des rampes de stockage en Allemagne et dans d'autres pays européens qui étaient actifs en tant que clients Cargoclix SLOT lors de cette période. Les 148 entreprises ayant effectué des réservations sur

un total de 509 sites ont participé à l'enquête. Quatre vingt pour cent d'entre elles manutentionnent entre 11 et 50 camions par jour sur leurs rampes.

Dès 2016, Cargoclix avait vérifié les avantages des systèmes de gestion des créneaux horaires du point de vue des prestataires de services logistiques dans le cadre d'une étude. L'étude en cours a mis ainsi en lumière la perspective d'un autre groupe d'utilisateurs du système SLOT de la société de Fribourg et a révélé une multitude de résultats.

Exigences pour des créneaux horaires

Systemes de gestion des operateurs des rampes.

Une chose est certaine: les attentes des operateurs des rampes lors de l'utilisation des systemes GCH sont elevees et multiformes. Ainsi que les aspects suivants ont ete considere comme important ou tres important parmi les utilisateurs interroges

- Egalisation quotidienne du temps de charge de pointe dans la routine et une repartition uniforme des camions sur les rampes (95 pour cent).
- Amelioration generale des processus sur les rampes (93%).
- Les capacites des rampes (personnel, chariots elevateurs, etc.) sont utilisees de maniere uniforme (92%).
- Ameliorer la communication (88%).
- Reduction des temps de debit pour le chargement et le dechargement (83%).
- Des meilleures conditions pour les camionneurs (71%).

Ces points sont cruciaux pour que les operateurs des rampe envisagent l'introduction d'un systeme GCH. L'etude montre egalement dans quelle mesure les exigences ont ete satisfaites dans la pratique. Et en effet: les resultats confirment que les systemes peuvent apporter une contribution significative a l'amelioration sensible de la situation sur les rampes.

Fonctionnement des systèmes de gestion des créneaux horaires

Les facteurs décisifs lors de l'examen de la faisabilité de la mise en œuvre d'un système GCH sur une rampe est la question de l'impact de l'utilisation d'un tel système dans la pratique. Le fait que les effets soient différents est illustré par les résultats suivants:

- L'objectif, que 93% des personnes interrogées considéraient comme très important ou important, d'améliorer les processus sur les rampes en général avec un système GCH, a été atteint par presque toutes les entreprises. Les 60% des opérateurs des rampes interrogés ont déclaré avoir largement optimisé leurs processus, et 14% même complètement. Le 22% ont partiellement atteint l'objectif. Pour les quatre pour cent, aucune optimisation générale des processus sur les rampes n'a pu être réalisée.
- L'objectif d'égaliser les pics de charge pendant la journée: par exemple de parvenir le matin à une distribution uniforme des camions est devenu une réalité pour le 96% des opérateurs des rampes. La majorité a déclaré avoir largement atteint cet objectif, le 14% même complètement.
- Le 96 pour cent des personnes interrogées ont constaté que l'utilisation de la gestion des créneaux horaires a constaté que le personnel et les chariots élévateurs sur les rampes étaient utilisés de manière plus uniforme, au moins partiellement.
- Le 94 pour cent des opérateurs des rampes ont déclaré qu'ils avaient réalisé un changement significatif dans les temps de débit. Celles-ci avaient été raccourcies partiellement ou même massivement.

Il convient de noter en particulier que l'utilisation d'un système GCH a également eu des effets positifs auxquels les opérateurs des rampes ne s'attendaient pas et qui, par conséquent, n'avaient pas été classés comme importants à l'avance ou n'avaient joué aucun rôle dans la décision. Par exemple, le 57% des opérateurs des rampes

interrogés ont jugé important ou très important de réduire les coûts en utilisant le système. En fait, l'étude montre que les coûts ont été baissés pour le 73% de tous les répondants. Le 41 pour cent ont mentionné des économies à plus grande échelle, tandis que le sept pour cent des répondants ont même vu des réductions importantes des dépenses. Cela suggère que les effets de réduction des coûts des systèmes GCH sont encore négligés ou sous-estimés dans des nombreuses entreprises.

Les chauffeurs routiers sont un groupe professionnel qui doit particulièrement souffrir des processus chaotiques sur les rampes. Selon l'étude, un système GCH contribue dans les 90% des cas à améliorer sensiblement les conditions de travail sur les rampes pour les conducteurs. Le 42 pour cent des participants à l'étude ont indiqué que les conditions pour les conducteurs s'étaient améliorées partiellement et pour le 24 pour cent des conducteurs les conditions s'étaient améliorées essentiellement. Le sept pour cent ont indiqué que les conditions de travail des chauffeurs s'étaient presque complètement changé pour le mieux. Dans ce contexte, les responsables de l'étude soulignent qu'en plus de l'utilisation d'un système GCH, des mesures telles que des portes couvertes, des installations sanitaires propres et des temps de rampe flexibles, ont également un impact significatif sur la satisfaction des conducteurs.

L'étude a également donné un autre résultat intéressant: seulement le 58% des participants à l'étude espéraient annuler les listes Excel pour la gestion des rampes en introduisant le système GCH. En fait, le 75% ont atteint cet objectif complètement, dans une large mesure, ou au moins partiellement, après le lancement. Par conséquent, l'introduction de SLOT a eu un effet secondaire agréable pour la plupart des utilisateurs, ce qui n'était pas initialement considéré comme très important.

Les principaux effets du temps et des coûts

Comment optimiser largement les processus du GCH sur les rampes. Un aperçu sur les résultats détaillés de l'étude:

L'utilisation d'un système GCH réduit sensiblement les temps d'attente sur les rampes pour les conducteurs. Cela a montré que six pour cent de tous les opérateurs des rampes interrogés n'avaient pratiquement pas de temps d'attente pour les conducteurs sur les rampes après l'introduction du système. Le 23% ont pu réduire leurs temps d'attente de 50 à 75%. Environ la moitié de tous les répondants, à savoir 48%, ont déclaré avoir réduit les temps d'attente d'au moins un quart, voire de moitié. Le 23 pour cent ont réussi à réduire jusqu'à un quart le temps d'attente. Ce résultat permet de tirer deux conclusions: les systèmes GCH sont un élément important pour accélérer la manutention des véhicules sur les rampes. Néanmoins, les systèmes GCH ne remplacent pas une bonne planification flexible du personnel, en particulier aux heures de pointe. Ce n'est que l'interaction de plusieurs facteurs, l'arrivée prévisible des camions et la manipulation rapide des véhicules après leur arrivée qui peuvent garantir que le traitement sur le site peut être effectué de manière particulièrement rapide et efficace. De plus, les résultats confirment que cela est avantageux non seulement aux opérateurs des rampe des systèmes GCH, mais aussi que les transitaires eux-mêmes bénéficient d'un avantage non négligeable. Les opérateurs des rampes peuvent également améliorer la manipulation en optimisant davantage, par exemple en introduisant des rampes express.

Les opérateurs des rampes qui utilisent des systèmes GCH ont également eu des effets significatifs dans un autre domaine: la ponctualité des prestataires de services logistiques même si cela laisse encore à désirer parmi les transporteurs dans de nombreux endroits s'est améliorée de manière significative. Plus précisément, l'utilisation du système GCH réalisée chez 29% des opérateurs des rampes interrogés a contribué à améliorer significativement la ponctualité des prestataires de services logistiques par des valeurs comprises entre 50 et 100 pour cent. Le 26 % des personnes interrogées ont constaté une amélioration de la ponctualité d'au moins à 75 pour cent, le 3 pour cent jusqu'à 100%. À 39%, la majorité des responsables des rampes interrogée ont amélioré la ponctualité de 26 à 50%. Après tout, 32% ont réalisé une amélioration de la ponctualité allant jusqu'à un quart. Cependant, ces résultats montrent également qu'il existe toujours un potentiel de ponctualité.

Même s'il semble facile de blâmer les transitaires principalement pour le manque de ponctualité, les résultats de l'étude suggèrent également une autre réflexion: les opérateurs des rampes sont également responsables de ce sujet comme les prestataires de services logistiques. L'efficacité d'un GCH peut être encore augmentée, par exemple, par des systèmes supplémentaires pour déterminer l'ETA (estimation de l'heure d'arrivée). Cargoclix propose également la solution appropriée en tant que composant modulaire. Aucun système, aussi complexe soit-il, n'est capable d'éviter les embouteillages qui se produisent lors du transport de marchandises. Cependant, si un opérateur des rampes sait à l'avance qu'un camion arrive en retard en utilisant les outils appropriés et prend les mesures appropriées, il a la possibilité de prévoir les retards et d'adapter les processus de manière flexible.

- Trop d'efforts bureaucratiques, comme un manque de ponctualité, est l'un des plus gros ennuis et problèmes de logistique. Comme le montre l'étude, les systèmes GCH ont également un effet positif dans ce domaine. Le 18 pour cent des opérateurs des rampes interrogés ont déclaré que cela avait diminué d'au moins 51 à 75 pour cent, quatre pour cent ont même mentionné une réduction de l'effort de 76 à 100 pour cent. Le 34 pour cent ont remarqué une réduction de 26 à 50 pour cent de l'effort bureaucratique, tandis que le 44 pour cent ont vu l'effort bureaucratique réduit d'un quart. Contrairement à la réduction des temps d'attente et à l'amélioration de la ponctualité, cet aspect ne constitue pas un argument décisif pour l'introduction d'un système GCH, mais il a un effet secondaire sensiblement positif et contribue ainsi à éviter les erreurs de traitement.
- Le système GCH a un impact significatif sur les coûts de personnel. Les coûts de personnel ont baissé jusqu'à 25% chez 81% des opérateurs des rampes interrogés, et le 15% supplémentaires ont presque réduit de moitié leurs coûts

de personnel. Selon les données collectées, un potentiel d'économies moyen de 20 à 30% semble réaliste en moyenne en termes de coûts de personnel. Cependant, les économies de personnel ne devraient pas signifier qu'il n'est plus possible d'envoyer rapidement les camions sur les rampes et que les avantages des coûts dans d'autres domaines sont plus que compensés. Ici, les opérateurs des rampes sont bien avisés de déployer leur personnel de manière à ce qu'une flexibilité maximale et des temps d'attente minimaux soient possibles, en particulier aux heures de pointe.

Des résultats positifs peuvent également être observés dans le développement des frais de surestarie. Parmi les 60 pour cent des personnes interrogées, celles-ci ont diminué jusqu'à 25 pour cent, parmi le 21 pour cent même de moitié. Dans le cadre de l'enquête, les 13% ont signalé une baisse allant jusqu'à 75%, les 6% ont payé des abandons extrêmement bas, voire aucun. Le montant d'une telle redevance de surestarie dépend de l'emplacement et du temps de déchargement. Les tarifs que les tribunaux allemands ont jugés appropriés dans divers jugements varient entre 30 et 60 euros de l'heure en moyenne. Les opérateurs des rampes peuvent donc économiser des coûts en utilisant un système GCH.

Tous les résultats détaillés montrent en résumé que l'introduction d'un système GCH optimise non seulement le travail quotidien des rampes dans de nombreux sites, mais réduit également les coûts. De plus, l'étude confirme que les exigences des opérateurs des rampes pour un système GCH peuvent être démontrées dans la pratique.

L'importance du prix de réservation

Combien peut coûter un créneau horaire? Quels changements implique un système GCH? Toute personne confrontée à la question d'une éventuelle introduction a toujours à l'esprit le prix de réservation pour les créneaux individuels. Selon le système GCH, les prix par réservation de chargement et de déchargement varient

actuellement entre 50 centimes et 2,50 euros, parfois même plus. Le montant comprend tous les processus de réservation, les transferts des données et l'assistance pour l'utilisateur. Le prix de réservation de Cargoclix SLOT est de 50 centimes par réservation depuis des années. Cela fait de Cargoclix SLOT l'un des systèmes GCH les moins chers du marché. Le prix peut être également couvert par le client et le prestataire de services logistiques, que tout opérateur de rampe peut utiliser.

Dans l'étude précédente de 2016, Cargoclix a demandé aux prestataires de services logistiques quel prix était considéré comme acceptable pour la réservation d'un créneau horaire. À cette époque, les 72% des personnes interrogées se sont prononcées en faveur d'un prix de réservation pouvant atteindre 0,50 euros par SLOT, 23% des personnes interrogées ont déclaré qu'elles acceptaient également un prix compris entre 0,51 et 1,00 euros comme une limite supérieure. Des prix plus élevés ont été considérablement critiqués.

L'étude actuelle le confirme et montre que le 57% des opérateurs des rampes interrogés considèrent également le prix de réservation moins de 50 centimes comme «très important» et les 17% comme «important». Le prix de réservation à bon prix joue donc un rôle important pour près des trois quarts des répondants.

Le prix de réservation spécifique de Cargoclix a été évalué par le 95% des opérateurs des rampes interrogés et donc presque tous ont évalué comme «très bon» ou «plutôt bon». Pour cette raison, on ne peut pas négliger l'effet psychologique qu'un prix de réservation favorable entraîne en combinaison avec les améliorations des processus sur les rampes. Ainsi, la combinaison optimale des prix bas et de performances améliorées grâce à l'introduction du système GCH peut contribuer à long terme à une amélioration notable de l'image des rampes.

Conclusion

Comme l'enquête réalisée par Cargoclix en 2016 auprès des prestataires des services logistiques sur l'utilisation des systèmes de gestion des créneaux horaires,

l'enquête actuelle auprès des opérateurs des rampes a également une conclusion claire: les systèmes GCH sont plus que des moyens adéquats pour désamorcer et "combattre" sur les rampes " et pour réaliser des améliorations significatives pour tous les côtés. L'objectif principal d'égaliser les embouteillages aux heures de pointe pendant la journée est atteint par les systèmes GCH. Les temps d'attente sont considérablement réduits dans certains cas, la planification de tous les processus est plus facile et plus efficace, et il existe également des réductions notables des coûts: y compris les frais de personnel et le montant des honoraires des surestarie qui peuvent avoir un impact positif sur le bilan à la fin de l'année.

Bien sûr, les processus de traitement sur les rampes nécessitent une grande discipline même après l'introduction du système GCH. Les systèmes GCH fonctionneront sans échec si tout le monde respecte les dates réservées et signale tout retard à temps. Cependant, les systèmes GCH ne dégagent pas les opérateurs des rampes de leur responsabilité d'assurer une planification prévisionnelle et un équipement des rampes appropriés afin que les véhicules arrivent rapidement et efficacement s'ils arrivent à l'heure et puissent être planifiés.

Grâce à la planification ciblée des processus, ainsi que à la volonté d'utiliser et d'accepter l'offre du système GCH, il existe un grand potentiel d'affaiblissement significatif de l'une des tâches les plus importantes dans le domaine de la logistique et des économies de coûts pour les opérateurs des rampes et les prestataires des services logistiques.

CARGOCLIX SLOT

CARGOCLIX SLOT est un système de gestion des créneaux horaires basé sur le Cloud pour optimiser les processus de chargement et de déchargement sur les rampes. Les opérateurs des rampes peuvent définir des capacités libres, les transitaires et les transporteurs réservent les délais de livraison souhaités et paient

des frais de réservation par créneau horaire. L'accès à Internet est suffisant pour la réservation par les transporteurs et les transitaires.

Le prix d'une réservation est de 50 centimes.

Description du système

- Interface avec le système ERP ou comme une solution autonome
- Temps d'ouverture des rampes variables et longueurs de délais flexibles en fonction du nombre de palettes, de fûts, du type de véhicule, etc.
- Réglage individuel des temps de pause et de vacances, changements du temps de travail, limites de réservation, etc.
- Stockage de limitations des capacités telles que personnel, camion ou capacité de traitement
- Mises en page et attribution des droits pour la modification des réservations
- Validation des données de réservation en double vérification
- Notifications et alertes basées sur les événements
- Acquisition et évaluation des flux de marchandises entrants avec ponctualité et délais de traitement
- Ajustement en temps réel des créneaux réservés et non réservés (prérequis: interface ERP)
- Surveillance en temps réel des processus de chargement et de déchargement avec la possibilité de sélectionner un écran sous la forme d'un graphique avec une rampe, une liste de réservation tabulaire, un feu de signalisation avec des symboles colorés

- Enregistrement des flux de fret entrants avec l'heure prévue pour un camion, la quantité et la qualité de la livraison et le solde des montants contractuels réels et souhaités
- Outil KPI "CARGOCLIX Logistics Monitor" pour contrôler les rampes à l'aide de KPI individuels (Key Performance Indicators)
- "CARGOCLIX ETA" pour le calcul dynamique de l'heure d'arrivée à la rampe
- "TERMINAL CARGOCLIX" Implémentation de Gate 4.0 sans personnel

À propos de Cargoclix

Cargoclix est une place de marché Internet neutre pour les appels d'offres électroniques de transports et de services logistiques ainsi qu'un fournisseur de systèmes modulaires de gestion des créneaux horaires. La gamme de services offerts par la plateforme logistique "Cargoclix TENDER" comprend des appels d'offres mondiaux pour des contrats de transport routier, ferroviaire, aérien, maritime et fluvial, des services de messagerie express et des services logistiques tels que l'entreposage. Avec plus de 28.000 membres inscrits de l'industrie, du commerce et du transport, TENDER est l'une des principales plateformes internationales d'appel d'offres pour le transport et la logistique.

Le produit central de la division gestion des créneaux horaires est le logiciel modulable "Cargoclix SLOT" pour optimiser les processus sur les rampes. Avec plus de 65.000 membres, SLOT est l'un des systèmes de gestion des créneaux horaires les plus utilisés. Cargoclix est une marque déposée de Dr. Meier & Schmidt GmbH. L'entreprise a été fondée en 1998. Elle est basée à Freiburg i.Br. www.cargoclix.com

