

LE MAGAZINE DE LA PLANIFICATION LOGISTIQUE

LOGISTICS

magazine

www.logistics-mag.com

MAI/JUIN 2008 VOL.12 N° 3

CHAÎNES D'APPROVISIONNEMENT

**Où trouver les plus grosses
économies de transport
le plus rapidement possible ?**

Envois de publications canadiennes convention de vente 40024145
C.P. 4527, Mont-Tremblant, Qc, J8E 1A1

> **TMS et WMS** : *LES ATOUTS D'UNE SOLUTION MUTUALISÉE*



LES DONNÉES QUI ALIMENTENT LES SYSTÈMES

Le mal du siècle

Vous connaissez sans doute l'expression consacrée des informaticiens « garbage in, garbage out ». Elle s'applique à la capture de renseignements et leur emmagasinage, donc à l'entrée de données, à leur sauvegarde et à leur traitement. En somme, votre système d'information vaut la qualité des données que vous y entrez, et pas un sou de plus.

PAR MARC BEUCHAMP

Bien que dans les dernières années les systèmes d'information aient grandement évolué, ils ne peuvent fonctionner parfaitement que si on leur fournit des données parfaites. Ils peuvent dans une certaine mesure aider à les corriger, mais ils ne peuvent pas tout corriger. En outre, selon le niveau de sophistication d'échange de données (EDI) et de la valeur de celles-ci, ces systèmes pourront faire une validation plus ou moins complète. Mais, ils ne pourront jamais entièrement se substituer à une entrée de données rigoureuse et de qualité. Les données qui alimentent les systèmes permettent de clarifier vos besoins, tant stratégiques, tactiques, qu'opérationnels. Ce sont en fait des outils d'analyse. Elles sont la clé du calcul et du design d'un réseau de distribution, et donc des centres de distribution eux-mêmes. Leur étude permet d'optimiser toute une infrastructure. Car, en effet, elles favorisent le questionnement à la source du plan d'action de tout gestionnaire.

Or, pour les analystes, les données qui alimentent les systèmes sont souvent mal recueillies. Ce qui représente une véritable problématique, à laquelle s'ajoute la mauvaise habitude de plusieurs utilisateurs : jeter d'importants fichiers pour libérer de l'espace sur le disque dur sans considérer la valeur de cette information.

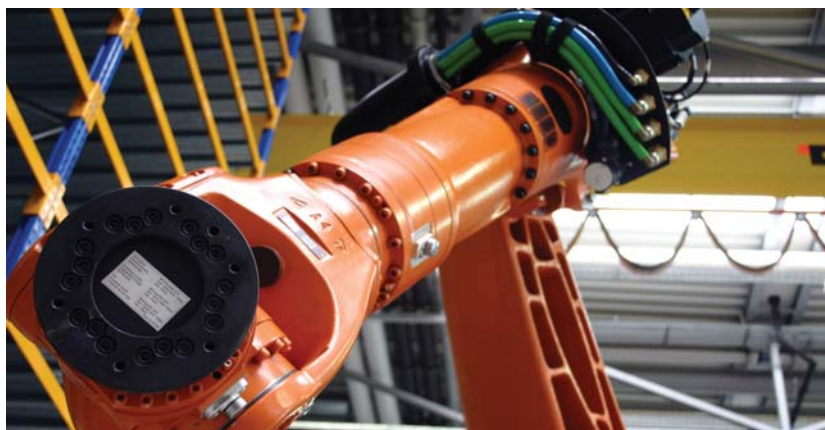
Pour s'assurer qu'un système soit efficace, c'est-à-dire qu'il permette de gérer les opérations sans faille, il est impératif de saisir correctement les intrants et de contre-vérifier notamment la retranscription pour éviter les erreurs de code ou d'épellation et surtout, de précieusement conserver ces renseignements – comme l'identification normalisée (systématiquement entrée de la même façon) du produit, l'information quantitative (mouvements/clients/fournisseurs) et les données transactionnelles – dans le système. « Car, une information erronée affectera le jumelage de

données et produira de piètres résultats. À la source de plusieurs problèmes de gestion de l'information dans l'entreprise d'ailleurs, cette erreur courante, qui paraît anodine pour certaines personnes, fait dire à des gestionnaires que le système en place n'est pas performant. Or, la qualité des intrants et leur normalisation assurent un parfait arrimage des tâches d'analyse du système, et en accélèrent l'exécution», explique Stephan Lauzon, consultant du Groupe 4L2, une firme spécialisée dans l'implantation de systèmes. « Ce qui donne de la vigueur à un système, c'est d'abord et avant tout la qualité de la composition des intrants. Car les systèmes performant bien uniquement s'ils sont bien alimentés », insiste-t-il.

JUMELAGE

De fait, par le jumelage de données, même sans connaître un secteur d'activité, on réussit, à titre d'exemple, à savoir en moins de deux combien de clients habitent une même rue, ce qui aide à planifier les cueillettes et les livraisons, à prévoir les routes, donc à ordonnancer les commandes, et évidemment la disposition des marchandises dans le fourgon. Mieux encore, cela permet de savoir si vous pouvez ramasser chez un fournisseur situé sur cette même rue une série de produits à emporter pour éviter de revenir à vide. « Tous les experts s'accordent pour dire qu'il ne faut pas se fier à des jugements, mais à des faits, à des données », indique M. Lauzon. « Cet argumentaire vaut aux entreprises des économies potentielles prouvables », dit-il.

Aussi, au moment d'implanter un système dans une entreprise, cette orientation prend tout son sens. Les données sont en effet modélisées à partir de ce que vous avez conservé (l'historique). En outre, dit-il, « dans bien des cas, l'information a été recueillie et est disponible. Mais, l'entreprise ne s'en sert



Exemple patent du bien fondé d'entrer des données de qualité dans un système. Avec ce robot, on n'a pas droit à l'erreur. Sinon la marchandise pourrait écoper. Mais, il y a pire : la sécurité des travailleurs autour de l'appareil peut être mise en péril. Une erreur qui peut s'avérer coûteuse pour l'entreprise !

pas. Du moins, elle n'y a pas recours parce que, croit-on, elle a été colligée à d'autres fins, pour des raisons d'inventaire par exemple. Citons notamment l'analyse des bons de commande. Dans ce cas précis, dit-il, ce type d'analyse peut nous faire constater qu'on achète la moitié d'une cargaison de remorque chaque semaine, plutôt qu'une pleine remorque de ce même produit à toutes les deux semaines, ce qui peut représenter une importante mesure d'économie».

Lorsqu'il s'agit d'implanter un système et de lui donner de la valeur ajoutée, la notion de collecte de données, tant dans sa procédure que dans sa qualité, revêt un caractère capital. «C'est pourquoi, indique M. Lauzon, bien avant d'installer des outils d'optimisation, il faut considérer la structure actuelle d'entrée de données dans un système d'information d'entreprise. Ce sont des instruments de travail qui servent à évaluer la stratégie d'affaires (vision, ouverture de marché, etc.). Le recoupage et la fusion d'informations contribuent par la même occasion à l'efficacité

opérationnelle de toute entreprise. Un rouage qui procure un retour sur investissement incontestable, une fois arrimé aux logiciels appropriés».

ÉVALUATION DES DONNÉES

Par l'évaluation des données, on peut dans un premier temps établir des statistiques d'opérations. Au niveau des produits par exemple, ceci permet la classification des produits par grande famille, ainsi que par fournisseur et type de livraison, tout en observant les ventes périodiques (12 mois par année). On peut établir le profil des commandes de tout un réseau de cette manière.

Au chapitre des coûts d'entreprise, l'évaluation de données permet d'examiner la structure des coûts en vigueur, comme dans le cas de l'acquisition des marchandises ou de leur livraison par exemple. Ce qui permet de connaître la politique de prix pratiquée par les fournisseurs en livraison directe (épargnes anticipées).

Des données correctement colligées contribuent aussi à localiser et à chiffrer les

affaires par point de vente et à établir avec exactitude, la fréquence de livraison par catégorie et par localisation, à voir les fenêtres de livraison actuelles et anticipées, et évidemment, à contrôler les niveaux d'inventaire.

La cueillette et l'analyse des données aident aussi à mesurer la croissance, et à la prévoir. Elles favorisent en outre l'identification d'autres opportunités d'affaires. Cette étude permet de porter un regard objectif et critique sur la situation de l'entreprise, de constater ses forces et ses faiblesses. Le but principal étant d'éveiller et de prendre action.

La modélisation des informations contribuera enfin à définir les investissements requis (ex. immobilier, systèmes, équipements), les coûts d'exploitation du centre de distribution entre autres, les coûts de transport; le niveau d'inventaire, l'impact sur le service à la clientèle ainsi que sur les points de vente existants et futurs, les coûts d'acquisition et de maintien des inventaires en plus de clairement établir les frais administratifs inhérents aux opérations.

ÉVITER LES ERREURS

Selon Stephan Lauzon, «lorsque les opérations et les processus commencent à se détériorer, c'est le niveau de service à la clientèle qui est directement affecté. Les commandes contiennent des erreurs, des articles sont en rupture de stock et les délais de livraison sont de plus en plus difficiles à rencontrer. Chaque erreur provoque l'insatisfaction de la clientèle et augmente les coûts de gestion administrative (retours, inventaires, justification face aux clients)». La collecte de données et son étude mettent en lumière les failles dans une organisation et permettent au gestionnaire concerné d'intervenir à temps. Comme on le constate, tout passe par les données qui alimentent les systèmes, dans la mesure où ces données sont adéquates et parfaitement entrées. ■