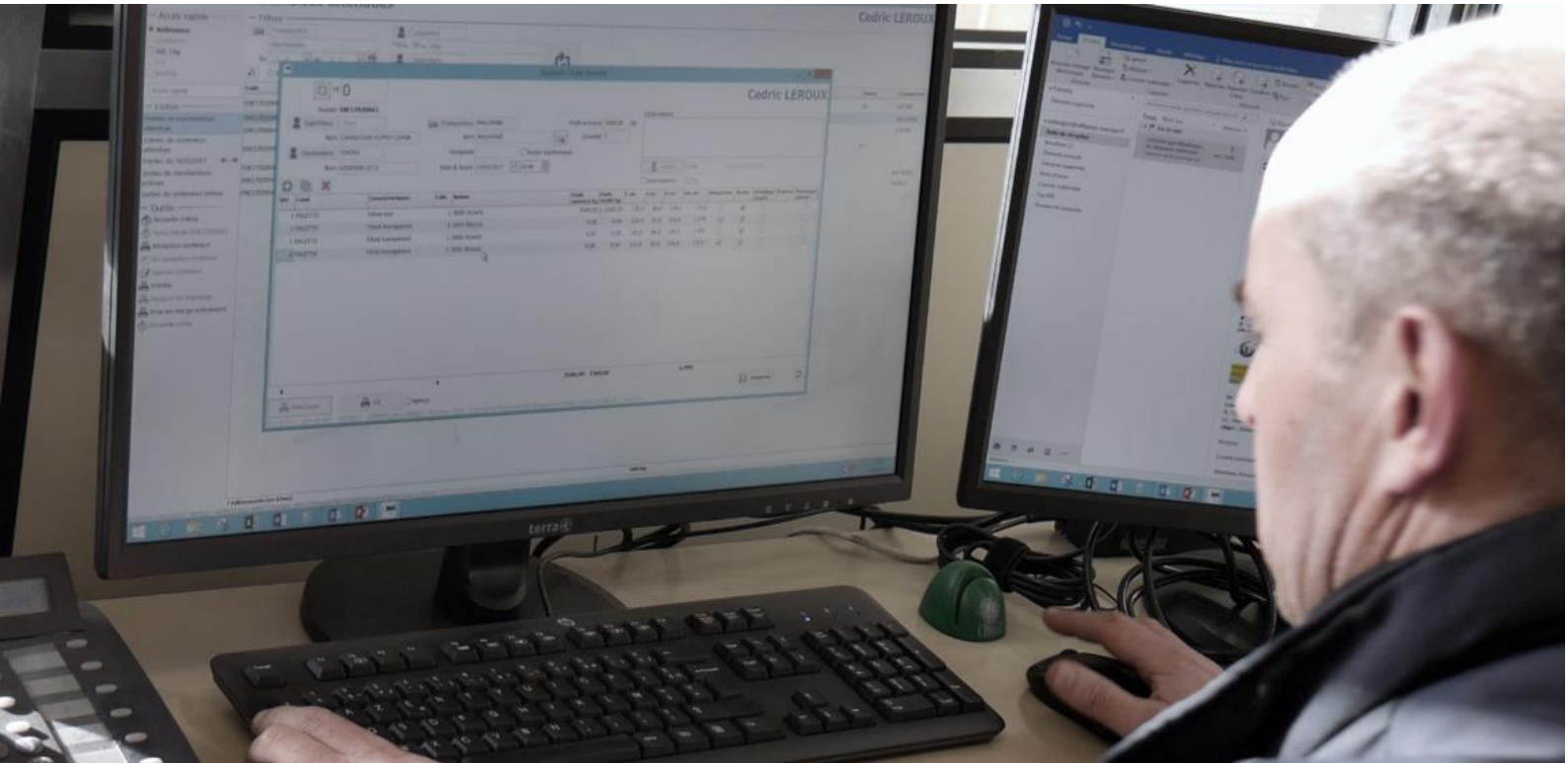


Comment remplacer mon logiciel de gestion de transport international vieillissant ?



Cas de la société Alliance Europe – M Jean-Marc ROUX Directeur



NCI a répondu à la problématique de l'entreprise Alliance Europe dans le projet de refonte de leurs outils de gestion de leurs activités de transport international.
Retour sur l'étude de la demande et la solution logicielle proposée par NCI.

Problématique de l'entreprise

Alliance Europe est un groupeur et commissionnaire de transport situé au Havre. Alliance Europe est le successeur de COMAT, première ligne maritime régulière opérant, depuis 1980, entre les ports européens et les îles françaises de Saint-Pierre & Miquelon, situées à l'Est du Canada.

Forte de 35 années d'expérience, Alliance Europe possède un savoir-faire unique dans le transport de marchandises en conteneurs FCL (complets) et LCL (groupage), ainsi que dans le transport de véhicules RORO et conventionnel OOG.

NCI a été contacté par la société Alliance Europe qui souhaitait mettre en place une solution informatique répondant à leurs différentes sortes de trafics : groupage, complet, RORO, etc...

Alliance Europe disposait d'une application Cobol pour gérer le groupage et la facturation, et d'une application sous Access pour la partie FCL et RORO.

NCI a été missionné pour leur trouver une solution informatique adéquate.

Solution proposée et installation

Le Directeur nous a communiqué son expression des besoins en fin d'année 2015 avec une exigence de démarrage au 1er janvier 2017.

Suite à ce premier contact, nous avons organisé et réalisé une démonstration du logiciel NCI-Overseas afin de montrer à la direction d'Alliance Europe que nous pouvions répondre à leur expression des besoins dans le temps imparti. Quelques temps après, nous avons eu leur accord pour travailler ensemble.



Afin d'adapter notre logiciel à l'exploitation d'Alliance Europe, nous avons organisé plusieurs rendez-vous d'audit sur site afin d'analyser la situation existante, et prendre connaissance de leur fonctionnement interne pour la gestion des dossiers transports.

Sur une période de six mois, et avec l'aide des utilisateurs finaux, nous avons recueilli l'ensemble des besoins liés aux différents process de l'exploitation existante : à l'import, à l'export, la facturation, les statistiques, etc...

En parallèle, notre équipe dédiée au logiciel NCI-Overseas a rédigé les cahiers des charges en appliquant une approche Agile avec de nombreux aller-retour au Havre afin de les faire valider avant d'engager les développements.

Nous sommes ensuite entrés dans la phase des développements de l'application NCI-Overseas, et avons mis en place avec Alliance Europe des revues de « Sprint ». Cette étape permet à l'équipe de développement de présenter les fonctionnalités terminées et de recueillir les feedbacks des utilisateurs afin d'apporter d'éventuelles modifications complémentaires.

Une migration des données existantes a été réalisée. Celle-ci a repris les données de l'ancien système concernant les tiers (clients, fournisseurs, transporteurs, transitaires, etc...), ainsi que la taxation. Une fois les développements terminés, nous avons réalisé la formation sur site avec les données récupérées sur une période de 5 jours avec des sessions de 1 à 3 heures, et de 2 à 3 utilisateurs ; il y avait en effet plusieurs profils selon les personnes à former : direction, exploitant, cariste.

L'étape de la formation finie, nous pouvions alors lancer le démarrage, qui s'est déroulé en deux parties :

- Une cohabitation sur la fin d'année 2016 entre l'ancien système pour les dossiers existants, et l'application NCI-Overseas pour la création des nouveaux dossiers,
- Le 2 janvier 2017, une équipe d'NCI était présente sur site afin d'assister les utilisateurs quant à la bonne utilisation du logiciel NCI-Overseas.



Après la phase de démarrage, les équipes d'NCI répondent aux différents retours du client via l'ERP interne (un accès personnel est donné à nos clients).

Le TAF – nom de notre ERP – permet à nos clients de suivre le bon traitement de ses demandes d'assistance (DA), d'évolution (DE), et des réglages mineurs.

Courant janvier, nous sommes retournés sur site plusieurs fois afin de réaliser des points informatiques avec la direction et les utilisateurs.

Fin janvier, une assistance a été déployée sur site pour accompagner les utilisateurs sur les points suivants : facturation, pré-comptabilisation, relances clients, statistiques.

Résultats

La mise en place du logiciel NCI-Overseas a été effective dans le délai exigé par Alliance Europe. La durée totale du projet a été de 12 mois, depuis le recueil des besoins jusqu'au démarrage.

L'application leur a simplifié les différentes tâches administratives tout en réduisant le risque d'erreurs. La prise en main du logiciel par les utilisateurs a été rapide malgré le changement radical de l'environnement : passage à un mode Windows, travail en double écrans 22 pouces...

L'application NCI-Overseas reprend la même ergonomie pour les différents trafics à réaliser ce qui permet aux utilisateurs d'être polyvalents sur les dossiers.

Retrouvez ci-dessous le témoignage de Mr Roux, directeur d'Alliance Europe.

(Témoignage complet à retrouver en vidéo sur notre site)



« Nous avons besoin de disposer d'une application unique qui répondait à nos besoins spécifiques sur tous les modes de transport logistique en import/export, notre agrément OEA nous impose de disposer de procédure et il fallait passer sur cet outil sans déstabiliser notre organisation et les process existants. Je retiens particulièrement avec NCI-Overseas l'ergonomie du tableau de bord, les critères de recherche et d'accès rapide, et enfin des icônes de statut d'avancement des dossiers. NCI a su se porter à notre écoute pour travailler de concert à la bonne réalisation de ce nouvel outil de travail. La sélection lors de notre choix de partenaire et de solution s'est reposée sur 3 critères qui me paraissent incontournables : je voulais une entreprise type PME solide, avec plusieurs années d'expérience en son domaine, qui était également capable d'héberger la solution et enfin d'avoir un bon relationnel, chose importante dans le développement d'un outil comme celui-là, le contact étant permanent. J'apprécie tout particulièrement dans notre collaboration la compétence, la disponibilité et la sérénité des équipes NCI. »

**Une question, un besoin de conseils ?
NCI est à votre écoute !**