



Eurecadisc

## La nouvelle version est parue

**La quatrième version d'Eurecadisc a vu le jour à la fin du mois d'août 1997. Ce programme est bourré d'informations indispensables sur le transport ferroviaire de marchandises en général, et sur les trains EurailCargo en particulier. Comme une enquête le montre, ceux qui ont installé le logiciel en sont très satisfaits.**

Depuis 1993, B-Cargo édite Eurecadisc, un logiciel d'information qui tourne sous Windows. Gerrit Allard, responsable: "Ce programme comprend trois parties. La première reprend diverses informations pratiques sur la lettre de voiture internationale, la facturation, les données techniques des wagons, les délais de chargement et de déchargement, les accords particuliers et les personnes de contact chez

B-Cargo. Ensuite, il y a une présentation des six trains EurailCargo: l'Interdelta, le Scaldo, le Belalpia, le Belvetic, le Norlink et le Carad. L'utilisateur peut notamment consulter les itinéraires et les conditions de transport. Enfin, un horaire permet au client de retrouver, par exemple, l'heure de départ et d'arrivée des trains et le moment où les wagons arrivent chez le client et repartent. La nouvelle édition diffusée



depuis le début du mois de septembre contient bien sûr les horaires actualisés."

### Des résultats positifs

En décembre 1996, un consultant a effectué une enquête téléphonique pour le compte de B-Cargo auprès de 270 clients environ. En voici les principaux résultats:

- 38,2% de ceux qui ont reçu le programme l'ont effectivement installé.
- 77,3% de ceux qui ont installé Eurecadisc l'utilisent régulièrement.
- 81,6% des utilisateurs donnent une bonne à très bonne note au logiciel.
- Les utilisateurs sont surtout satisfaits par la convivialité (8,6/10), la clarté (8,4/10) et la présentation (8,0/10).
- Tous les utilisateurs (100%!) estiment qu'Eurecadisc offre une valeur ajoutée évidente au service de B-Cargo.
- Les informations sur les wagons, les itinéraires et les horaires sont les plus consultées.

"Les opinions des utilisateurs sont donc clairement positives", souligne Gerrit Allard. "Mais le nombre de personnes qui ont installé Eurecadisc pourrait être plus élevé. L'une des raisons est sans doute que le programme a été envoyé à la direction des entreprises qui en a moins souvent besoin dans ses tâches quotidiennes. Dans ce cas, le destinataire devrait transmettre le programme à ses collaborateurs qui organisent le transport. Ce qui leur rendra certainement, ainsi qu'à nous, un grand service."

## "Eurecadisc nous permet de perfectionner notre service"

**Le groupe FAFER cherche en permanence de nouveaux instruments pour perfectionner ses services, notamment dans le domaine du transport. C'est la raison pour laquelle l'entreprise sidérurgique carolorégienne étudie la possibilité d'utiliser Eurecadisc, le programme d'information développé par la SNCB.**

**L**e groupe FAFER de Charleroi, qui exporte l'essentiel de sa production, est spécialisé dans la fabrication de tôles d'aciers, notamment des aciers inoxydables et des aciers au chrome et au nickel. Une production à haute valeur ajoutée, destinée à des applications particulières, comme les réservoirs de produits chimiques, les plates-formes pétrolières et la construction navale.

L'entreprise carolorégienne

exporte régulièrement ses produits par chemin de fer, principalement vers la Scandinavie. "Pour ce faire, nous n'utilisons pas encore les trains d'axes comme le Norlink", souligne Nadia Aliboni, responsable des expéditions de l'entreprise. "Mais nous y pensons. Le groupe FAFER suit une stratégie de qualité pour répondre de manière optimale aux besoins de ses clients. Nous recherchons donc des méthodes qui nous permettent d'améliorer notre service à la clientèle et nos délais de livraison. Les trains d'axes et le logiciel Eurecadisc peuvent nous apporter une aide dans ce domaine. En définitive, la qualité de nos produits dépend aussi de la qualité des prestations de nos transporteurs comme B-Cargo."

### Simplicité d'utilisation

Nadia Aliboni a donc mis Eurecadisc à l'examen dans son service. C'est son adjoint, Jean-Marc Van De Velde, qui a étudié le programme. Selon lui, il s'agit d'une réussite au niveau de l'ergonomie. "La navigation dans le logiciel est aisée pour les utilisateurs de tous niveaux", affirme-t-il. "Et les informations sont très complètes."

## Le groupe FAFER

La société anonyme Fabrique de Fer de Charleroi a été fondée en 1873. Localisée sur un seul site de production, l'entreprise, qui s'est entre-temps développée

pour devenir le groupe FAFER, dispose d'outils de production modernes, précis et fiables, qui lui permettent de produire une grande variété d'aciers alliés et inoxydables en répondant à des critères de qualité très stricts.

Ces aciers sont destinés à la construction navale et à la construction offshore, à l'industrie chimique, à la fabrication de moules et outils, aux fabrications mécaniques, etc.





“Travaillez une fois avec **Eurecadisc**, et vous ne pourrez plus vous en passer”

**Marc Van Bruwaene est le responsable de la logistique de l'entreprise de transbordement Westerlund. Il a reçu, il y a quelques années, Eurecadisc et depuis, il en est un fidèle utilisateur. “Les clients apprécient énormément que je puisse répondre dans les plus brefs délais à leurs questions grâce à ce logiciel.”**

**W**esterlund est installée sur les quais 1207 à 1219 sur la rive gauche de l'Escaut à Anvers. L'entreprise de transbordement décharge, stocke et charge des marchandises qui sont liées, à 90%, à l'industrie

papetière. Ainsi, l'année dernière, 3 millions de tonnes de pâte à papier et 0,5 million de tonnes de kaolin ont été manutentionnées ici. Même si le donneur d'ordres principal est l'industrie finlandaise du papier, des marchandises en provenance du Brésil, du Canada, des Etats-Unis et même de Chine passent par ici. “Elles sont ensuite distribuées dans toute l'Europe”, explique Marc Van Bruwaene. “Nous utilisons très souvent le chemin de fer, par exemple l'Interdelta pour la France ou le Scaldo pour l'Autriche. Nous profitons aussi régulièrement du train de Milan, avec les wagons Habbins modernes du pool de Nordwaggon. Il y a quelques mois, un nouveau transport a démarré par le Norlink, un trafic de pulpe de bois canadienne vers la Suède,

qui représente de 15 à 20.000 tonnes par an.”

#### **Un service aux clients**

Eurecadisc rend d'importants services à Marc Van Bruwaene qui l'utilise régulièrement depuis deux ans. “Eurecadisc reste toujours à portée de main. Parfois, je le consulte deux ou trois fois par jour, surtout pour répondre à des questions précises des clients. Le transport par chemin de fer est-il possible? Quel est l'itinéraire? Combien de temps dure le trajet? Quels sont les numéros des trains? Ce ne sont que quelques exemples des questions les plus fréquentes”, affirme Marc Van Bruwaene. “En général, je peux répondre en quelques minutes grâce à Eurecadisc. La plupart de nos clients travaillent sans stock, en JIT. Il est donc très important qu'ils sachent l'heure précise d'arrivée du train. Il suffit de quelques “clics” de souris pour régler l'affaire. Les clients apprécient énormément la rapidité de ce service.”

#### **Simplicité d'utilisation**

Marc Van Bruwaene est convaincu que l'utilisation d'Eurecadisc serait pour beaucoup une révélation. “Ceux qui ne sont pas très habitués au transport ferroviaire y trouveront une masse d'informations. Moi-même, je l'utilise surtout pour consulter les horaires. En plus, Eurecadisc est très convivial. L'information est présentée de manière très claire et le programme fonctionne rapidement et simplement. C'est un produit remarquable qui m'aide beaucoup dans mes tâches quotidiennes. Je recommande Eurecadisc aux professionnels du transport qui ne l'utilisent pas encore. Dès que l'on commence à s'en servir, on ne peut plus s'en passer”, conclut Marc Van Bruwaene. □