

*****ENGLISH FOLLOWS*****

Répartiteur de nuit

Résumé :

Dépanner et répondre aux problèmes opérationnels qui surviennent en dehors des heures normales de travail. Cela inclut le maintien de la communication et de l'exactitude des données tout au long du processus afin d'éviter les pannes de service.

Horaire de travail : De 14h00 à 1h00 - 4 jours de travail / 4 jours de repos.

Responsabilités :

Soutien aux conducteurs

- S'assurer que les téléphones et les messages satellites sont pris rapidement et que la priorité est donnée aux messages d'urgence F11.
- Gérer la productivité en direct à l'aide des outils AS 400 et maintenir l'état des répartitions
- S'assurer que la planification est conforme au niveau de service requis de +98%.
- Répondre à divers types de problèmes opérationnels, y compris, mais sans s'y limiter, les pannes d'équipement, les réaffectations de conducteurs, les retards ou les annulations de chargements, les surcharges, etc.
- Surveiller l'état des routes et les conditions météorologiques, informer le conducteur de la détérioration des conditions ou des fermetures de routes.

Résolution des problèmes

- Établir et mettre en place un plan pour les chargements qui ne semblent pas ou ne seront pas conformes aux engagements de service. Cela comprend la communication de l'information au client et au service à la clientèle.
- S'assurer que le bon type d'équipement est attribué aux clients et que les suivis relatifs à la banque de remorques soient respectés.
- S'assurer que la vérification de la cour, la sécurité du chargement, le chargement des remorques chauffées et les remorques inactives sont surveillés et signalés au besoin à l'entretien et/ou au directeur du terminal.
- Relayer l'information, les obstacles et les divergences au gestionnaire des opérations, aux opérations, au service à la clientèle et/ou à tout autre service, au besoin.
- Surveiller les drapeaux d'entretien dangereux ou sensibles au temps et affecter l'équipement en conséquence.

Intégrité des données

- Veiller à ce que l'intégrité des données soit préservée en tout temps et s'assurer que les actions suivantes sont effectuées avec précision et en temps opportun :
- Têtes mortes

- aiguillages
- Appels de contrôle
- Corrections des messages d'erreur
- Insérer des commentaires dans les commandes pour mettre à jour le statut du chargement ou du conducteur

Planification

- Appliquer les règles de répartition en fonction des heures de service, des programmes, des procédures et des politiques de l'entreprise.
- Planifier tous les chargements en fonction de la priorité du service et des heures de service.
- S'assurer que les chauffeurs ont commencé leur quart de travail à l'heure appropriée pour garantir un service à temps.

Service à la clientèle

- Au besoin, saisir les commandes reçues par télécopieur, courriel ou téléphone.
- Répondre aux besoins des clients en dehors des heures de travail régulières, au fur et à mesure qu'ils se présentent et en temps voulu.
- Informer les clients de tout retard.

Autres responsabilités

- Soutenir et remplacer d'autres planificateurs au besoin
- Saisir et examiner la paie des chauffeurs, signaler les anomalies à la direction.
- Toute autre tâche assignée par la direction

Tâches quotidiennes

- Passer en revue les courriels de la journée, noter les tâches importantes, les déplacements, les chargements à surveiller, etc.
- Examiner la feuille de calcul quotidienne de Costco, demander des précisions au planificateur si nécessaire.
- Faire un suivi pour s'assurer que l'information sur le chargement a été clairement transmise et confirmée au chauffeur par message texte, téléphone ou satellite.
- Vérifier et planifier à l'avance les chargements, les transports de retour, les déplacements spéciaux et créer des DH (si possible).
- S'assurer que les camions s'allument au moment où le conducteur est censé démarrer. S'il y a des retards, les inclure dans le rapport de nuit pour la direction.
- Coordination avec les chauffeurs pour maintenir un flux de tracteurs entrant et sortant du garage. Utiliser les emails envoyés par la maintenance comme référence.
- Surveiller l'état des routes et les conditions météorologiques, tenir les chauffeurs informés, s'il y a un retard à prévoir, faire les changements nécessaires afin de servir le client à temps. Informer le client de tout retard.
- Gérer et répondre au téléphone du bureau en temps voulu et traiter tous les problèmes qui surviennent lors des appels téléphoniques.
- Surveiller et traiter les messages satellites dans l'AS400 et s'assurer qu'ils sont à jour dans les 5 minutes.
- Faire des appels de service sur la route si nécessaire. Informer l'équipe de maintenance si cela se produit. Se servir du bon jugement afin de prendre les meilleures décisions financières et temporelles sur les problèmes de dépannage.

- Créer un rapport de fin d'équipe contenant les problèmes de l'équipe et la façon de les résoudre. Envoyer ce rapport par e-mail à l'équipe et une deuxième fois le jour suivant avec le planificateur et le superviseur.
- Résoudre les problèmes frontaliers dès qu'ils se présentent. Informer le superviseur de toute suggestion concernant la proactivité ou le dépannage dans ce service.
- Être proactif, et non réactif, face aux problèmes, retards et plaintes potentiels qui peuvent survenir ce jour-là.
- Avoir une pensée d'"amélioration continue", c'est-à-dire comment réduire le bobtail, comment améliorer, etc. La critique constructive est TOUJOURS la bienvenue.
- La fidélisation des conducteurs est le travail de TOUS, nous devons nous assurer que nous traitons nos conducteurs de manière égale et respectueuse.
- Toutes autres tâches assignées par la direction

Compétences et aptitudes

- Doit avoir 1 à 2 ans d'expérience, soit dans le domaine des transports, soit dans un secteur connexe ;
- Doit avoir une bonne connaissance géographique ;
- Bonne connaissance de l'AS/400, d'Excel et de Lotus notes ;
- Le candidat doit avoir des compétences interpersonnelles et de communication exceptionnelles ;
- Habitudes téléphoniques et satellitaires impeccables, détaillées et proactives
- Forte attention aux détails et un haut degré d'exactitude ;
- Capacité d'évaluer les données et les options d'action et de tirer des conclusions judicieuses ;
- Doit avoir l'esprit d'équipe et un fort engagement envers la qualité et le service à la clientèle ;
- Capacité à effectuer plusieurs tâches et à gérer les priorités, à respecter les délais, à travailler sous pression et à assumer des tâches supplémentaires ;
- Résolution de problèmes et initiative
- Pensée critique et stratégique
- Innovation / débrouillardise

Environnement de travail

- Capacité à travailler en équipe avec un minimum de supervision.
- Capacité à travailler dans un environnement où le rythme est soutenu.

*****ENGLISH*****

Night Dispatcher

Summary:

Troubleshoot and respond to operational issues that carry over from or arise outside the regular hours of operation. Includes maintaining communication and data integrity throughout in order to prevent service failures.

Work Schedule: 2:00 PM to 1:00 AM - 4 days on / 4 days off

Responsibilities:

Driver Support

- Ensure phones and satellite messages are answered promptly and priority is given to messages with F11 urgency
- Manage productivity live using AS 400 tools and maintain dispatch status
- Making sure planning is in accordance with service level requirement of +98%
- Responding to various types of operational issues including, but not limited to: equipment breakdowns, driver re-assignments, load delays or cancellations, overweight loads, etc.
- Monitor road and weather conditions, keep driver advised of worsening conditions or road closures

Trouble Shooting

- Establish and put in place a plan for loads that do not seem or will not be meeting service commitments. This includes communicating information to customer and customer service
- Ensuring proper type of equipment are assigned to customers and trailer bank commitments are not depleted
- Ensure yard check, load security, heated load and inactive trailers are monitored and reported on when necessary to maintenance and/or terminal manager
- Relay information, obstacles and discrepancies to Operations manager, operations, customer service, and/or any other departments when necessary.
- Monitor for hazardous or time sensitive maintenance flags and assign equipment accordingly

Data Integrity

- Ensure data integrity is preserved at all times and insure the following actions are done accurately and in a timely manner:
 - Deadheads
 - Switches
 - Check-calls
 - Error message corrections
 - Place comments in orders updating load or driver status

Planning

- Apply dispatch rules according to hours of service, company programs, procedures and policies.
- Plan all loads with priority to service and hours of service
- Ensure drivers have started the shift at the appropriate time to ensure on time service.

Customer Service

- When necessary, enter orders received via fax, email or phone
- Respond to the after-hour needs of customers as they arise and in a timely fashion
- Advise customers of any delays

Other responsibilities

- Support and replace other planners as needed
- Enter and review driver payroll, flag anomalies to management
- Any other duties assigned by management

Daily Tasks

- Review e-mails for the day, note important tasks, moves, load to watch, etc.
- Review daily Costco spreadsheet, ask for clarification from planner if needed
- Follow up to ensure load information was clearly transmitted and confirmed with driver via text message /phone / satellite
- Double check, preplan loads, backhaul, special moves and create DH (when possible)
- Ensure trucks ignition is when driver is supposed to start. If there are any delays, include in nightly report for management
- Coordinate with drivers to keep a flow of tractor coming in and out of garage. Use the emails sent by maintenance as referral.
- Monitor Road & Weather Conditions, keeping Drivers Informed, if there is delay to foresee, do the necessary changes in order to service customer on time. Inform customer of any delays
- Manage and answer the Office Phones in a Timely Fashion and deal with any issues that arise from the phone calls.
- Monitor & Process Satellite Messages in AS400 and ensure up to date within 5 mins
- Make road service calls when necessary. Inform maintenance team if it happens. Use your judgment in order to make the best financial / time efficient decisions on breakdown issues
- Create an end of shift report containing issues of the shift, how to fix them. Email said report to team and revisit on the next day with planner and supervisor
- Try to fix border issues as they arise. Inform supervisor for any suggestions about proactive / troubleshooting in that department.
- Be proactive, not reactive to potential problem, delays, complaints that may happen that day
- Have an "continual improvement" mentality i.e. How to reduce bobtail, how to improve, etc. CONSTRUCTIVE CRITICISM is ALWAYS welcome

- Driver retention is EVERYONE'S job, we need to be sure we treat our driver equally and respectfully
- Any other duties assigned by management

Skills & Abilities

- Must have 1-2 years of experience, either in transport or related industry;
- Must have good geographical knowledge;
- Strong knowledge of AS/400, Excel and Lotus notes;
- Candidate must have exceptional interpersonal and communication skills;
- Impeccable, detailed and Proactive Phone and Satellite habits
- Strong attention to detail and a high degree of accuracy;
- Ability to evaluate data and options for action and to reach sound conclusions;
- Must be team player with strong commitment to quality and customer service;
- Ability to multi-task and manage priorities, meet deadlines, work under pressure and take on additional tasks;
- Resolution of problems and initiative
- Critical and strategic thinking
- Innovation / Resourcefulness

Work Environment

- Able to work in a team atmosphere with minimum supervision
- Able to work in a fast paced environment