Introduction et contexte de RITA

Contexte

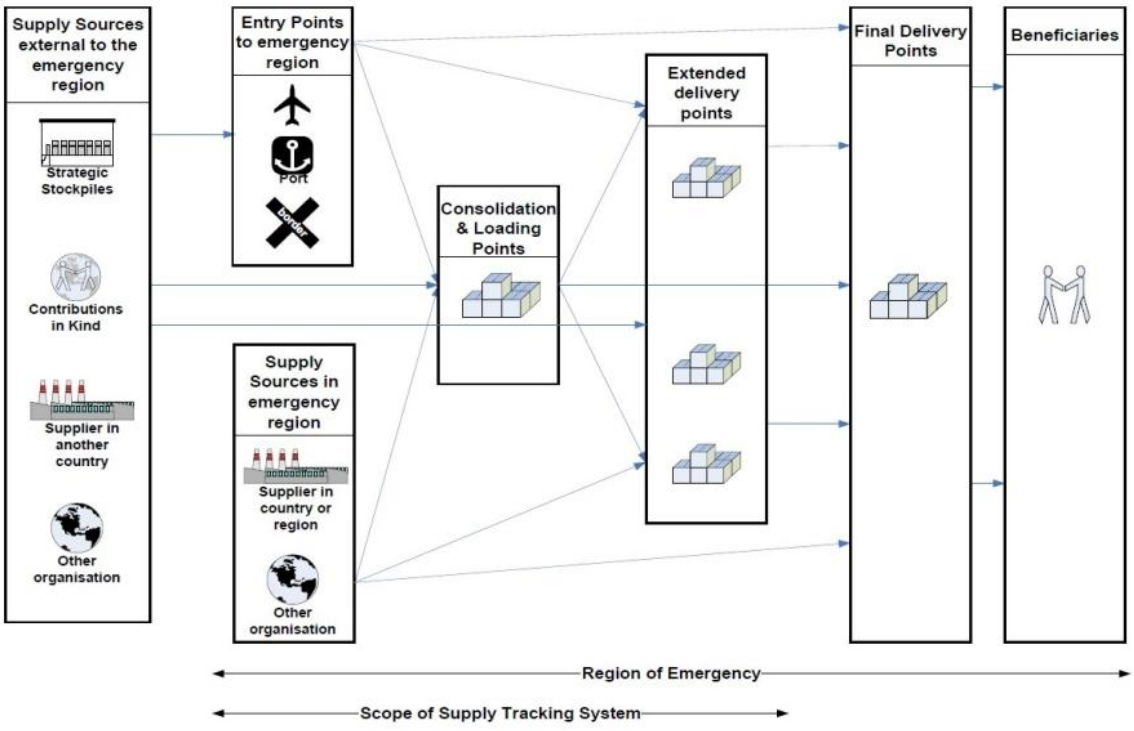
Le PAM et le groupe logistique soutiennent la communauté humanitaire au sens large lors d'une situation d'urgence en fournissant des services logistiques, couvrant le stockage et le transport des fournitures (communément appelées "**articles de secours**") depuis les différents points d'entrée jusqu'aux points de livraison étendus. La gestion des informations nécessaires à l'accomplissement efficace de cette tâche est complexe et prend beaucoup de temps. Bien que l'objectif de base de toutes les opérations soit le même - le suivi du fret - les exigences opérationnelles sous-jacentes diffèrent souvent considérablement, ce qui a conduit au développement d'une variété de solutions de suivi - allant des tableaux blancs, des feuilles de calcul Excel et des bases de données Access, ou une combinaison des trois.

Dans la plupart des cas, les outils développés étaient spécifiques à une opération particulière. Cela signifie que les utilisateurs ayant de l'expérience dans une opération devaient apprendre un ensemble complètement nouveau de procédures et d'outils lorsqu'ils étaient affectés à une nouvelle opération. En outre, les informations recueillies au cours d'une opération étaient en fait rejetées, car il était impossible de comparer les données entre les différentes opérations.

Le système RITA a été mis au point pour remédier à ces lacunes. L'utilisation d'un système unique pour plusieurs opérations permet de normaliser les procédures, de rendre la formation plus efficace et de comparer avec précision les statistiques entre les opérations.

Étendue de la prestation de services

Le diagramme ci-dessous montre l'étendue des services fournis par le groupe logistique lors d'une opération d'urgence :



Le groupe logistique suit le fret humanitaire alimentaire et non alimentaire dans le cadre d'une intervention d'urgence, partout où les services communs de transport ou de stockage de la logistique sont utilisés. Les mouvements de fret au sein d'une opération qui *n'* utilisent*pas* les services communs ne relèvent pas de la responsabilité du Cluster Logistique.

En d'autres termes, le transfert des marchandises du client au point de livraison initial et le transfert des marchandises du point de livraison étendu (PLE) aux bénéficiaires relèvent de la responsabilité du partenaire et sont donc explicitement en dehors du champ d'application du système de suivi.

Les marchandises sont suivies depuis leur arrivée initiale à un point d'entrée désigné. Les marchandises passent ensuite par différents points de consolidation et de chargement (CLP). Le suivi se termine lorsque les marchandises quittent le point de livraison final.

Objectif

RITA est un outil permettant de gérer la logistique du transport de marchandises (principalement non alimentaires) pour la communauté humanitaire. Les principaux objectifs du système sont les suivants

- **Gérer le fret entrant** - à la fois l'enlèvement direct dans les entrepôts des clients et la livraison par un client à un entrepôt contrôlé par le cluster.
- **Gérer le fret en transit** - depuis la détermination des besoins et des horaires des véhicules jusqu'à la réponse aux demandes des clients concernant le statut et la localisation de leur fret.
- **Gérer les exigences douanières** en ayant une meilleure vue d'ensemble du contenu de chaque envoi.
- **Gérer le fret sortant**, qu'il s'agisse de mises à disposition (lorsque le client vient chercher ses marchandises dans l'entrepôt contrôlé par le cluster) ou de livraisons (à l'adresse spécifiée par le client).
- **Améliorer le service à la clientèle** - Les organisations doivent savoir où se trouvent leurs marchandises dans la chaîne de livraison, ne serait-ce qu'à un niveau élevé : en transit, reçues, expédiées, livrées, etc.
- Rapports et suivi de**base de la gestion d'entrepôt**.
- **Établissement de rapports** statistiques**à l'échelle de l'entreprise**.

Cela se traduit par un certain nombre de caractéristiques spécifiques :

- Maintien d'un point de référence unique pour les marchandises tout au long de la durée de vie de l'envoi (identifiant de l'envoi).
- Suivre le mouvement de toutes les marchandises en toute transparence, grâce à un mécanisme de suivi en ligne de type DHL (numéro de suivi de l'envoi). Le système RITA étant basé sur Internet, les clients peuvent désormais suivre en toute indépendance l'évolution de leurs marchandises grâce à l'utilisation d'un numéro de suivi généré par ordinateur pour garantir la confidentialité.
- Simplifier le processus complexe de programmation des véhicules sur des itinéraires multipoints - cette opération est actuellement effectuée au moment de la répartition. L'opérateur d'expédition peut répartir un même envoi entre différents véhicules et planifier un itinéraire à arrêts multiples.

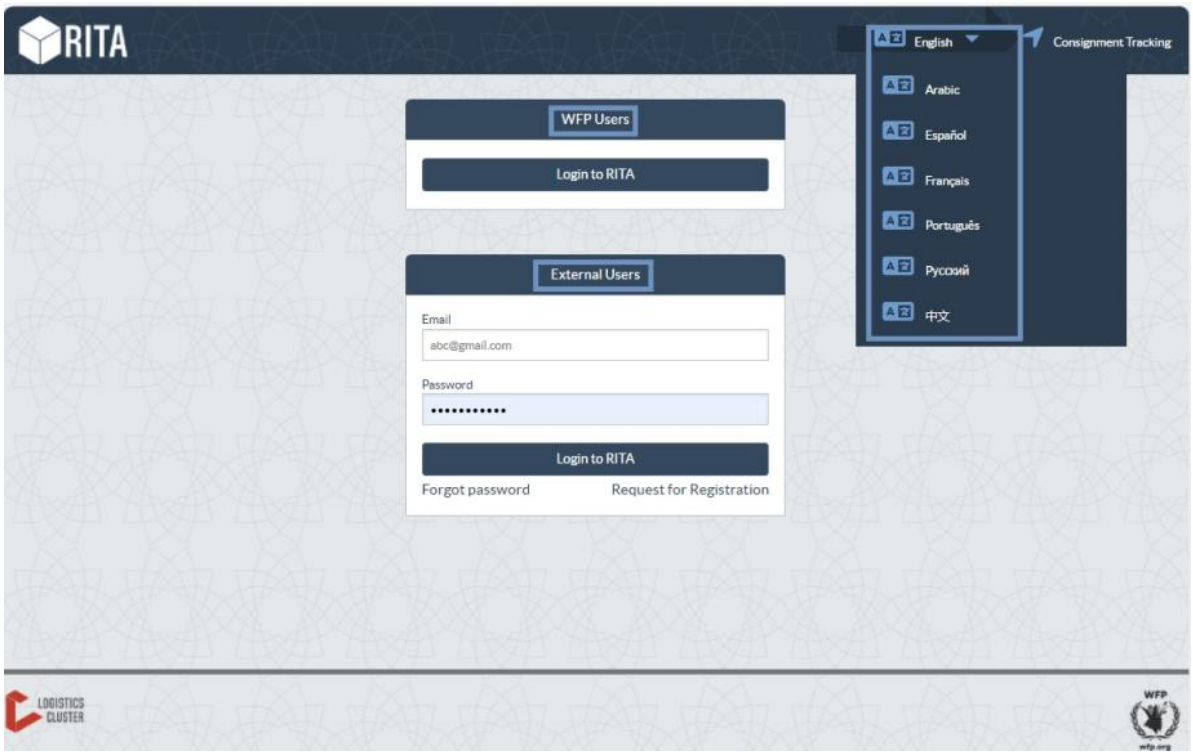
Accéder et naviguer dans RITA

Site web de RITA

Pour accéder à RITA, ouvrez votre navigateur web (Google Chrome est recommandé comme navigateur par défaut) et entrez l'URL appropriée (pour le pôle logistique : https://rita.logcluster.org, pour la prestation de services à la demande: https://rita.wfp.org).

Un écran de connexion apparaît, et l'opérateur doit fournir les détails de son identifiant (adresse électronique) et de son mot de passe.

Par défaut, la langue utilisée est l'anglais. Toutefois, l'opérateur a la possibilité de passer à l'espagnol, au français, au portugais, à l'arabe, au russe et au chinois.

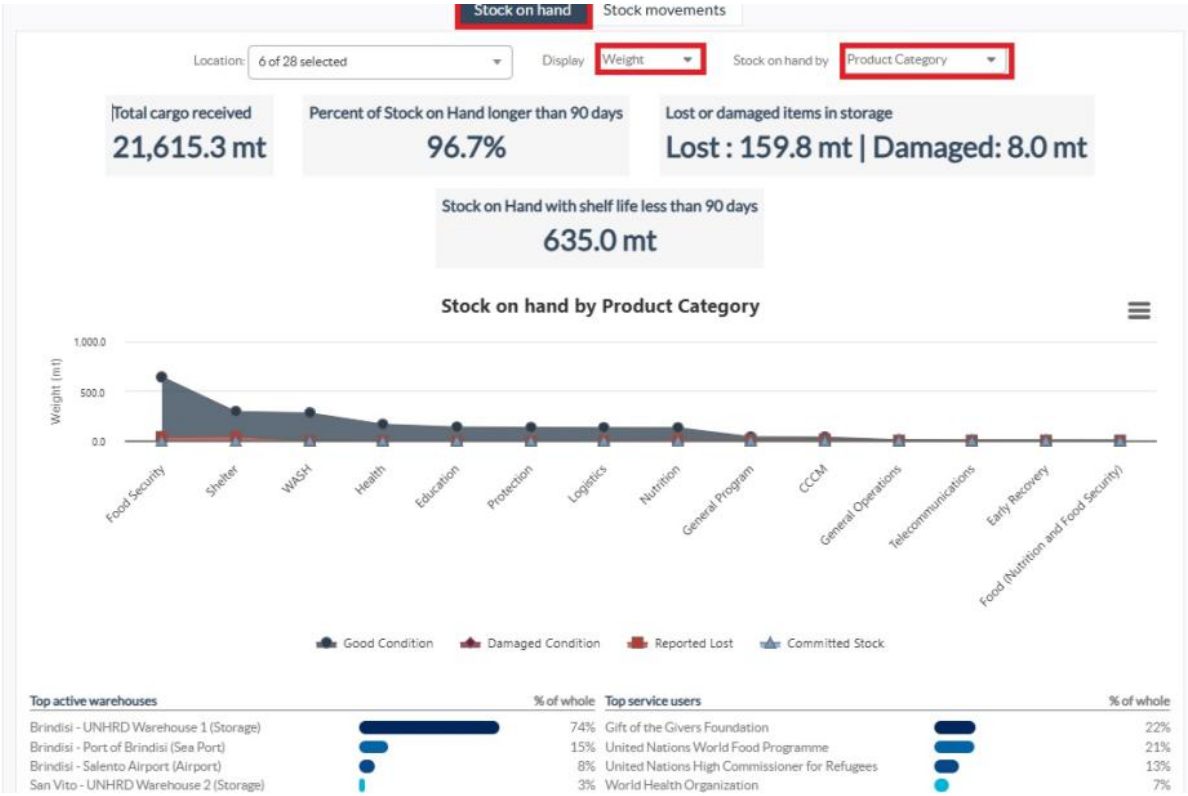


Connexion

Les opérateurs disposant d'une adresse électronique du PAM peuvent saisir leur adresse électronique et se connecter en cliquant sur "**Connexion avec le mot de passe du PAM**" et en utilisant le mot de passe de leur entreprise.

Pour les autres adresses électroniques, envoyez un courriel à RITA GLOBAL à l'adresse rita.global@wfp.org pour demander l'accès. Une fois que les administrateurs de RITA ont attribué l'accès à l'identifiant de l'utilisateur (généralement l'adresse électronique), l'opérateur reçoit un mot de passe par défaut. Tapez ces valeurs dans les champs "**Email**" et "**Password**" et cliquez sur "**Login**".

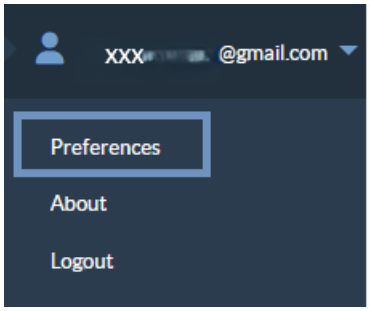
Vous êtes maintenant dans le menu principal de RITA :



RITA fournit des notifications automatiques de compte qui avertissent les utilisateurs de l'expiration de leur compte et de leur mot de passe à l'avance.

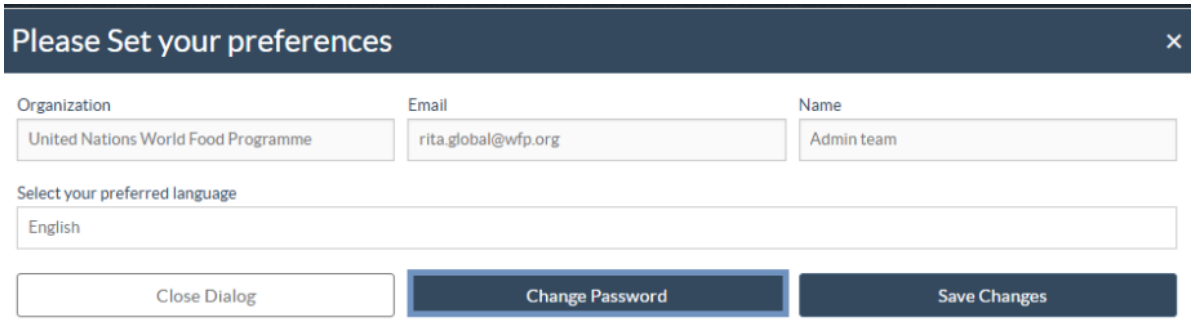
Note : Pour les utilisateurs externes, le mot de passe doit être changé après la connexion. Pour changer le mot de passe, suivez les étapes ci-dessous.

Etape 1 : Après s'être connecté à RITA, cliquer sur Préférences dans l'interface utilisateur, comme indiqué dans la capture d'écran.

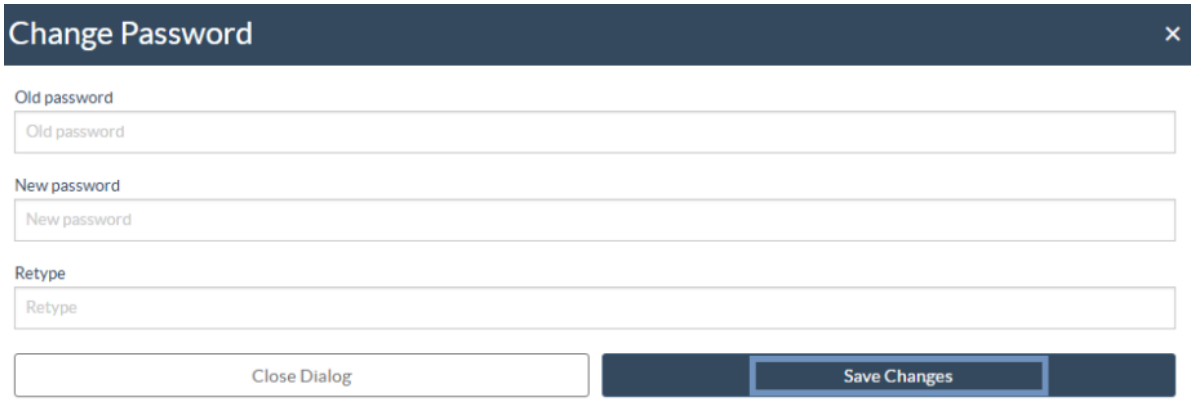


Étape 2 : La boîte de dialogue Préférences s'ouvre. Cet écran affiche l'organisation, l'adresse email, le nom et la langue préférée de l'utilisateur.

Étape 3 : Cliquez sur le bouton Modifier le mot de passe dans la boîte de dialogue Préférences.



Étape 4 : Saisissez les détails du mot de passe requis en suivant les instructions qui s'affichent à l'écran. Cliquez sur Enregistrer les changements pour confirmer et appliquer le nouveau mot de passe.



Naviguer dans RITA

Le menu principal de RITA comporte les éléments clés suivants :

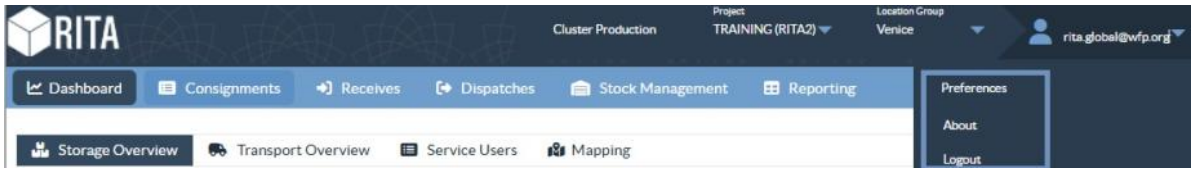
Logo RITA : En cliquant sur le logo RITA à partir de n'importe quel endroit dans RITA, l'opérateur retournera à l'écran du menu principal.

Projet : Cette option affiche le projet en cours et permet à l'opérateur de choisir si l'accès a été accordé à de nombreux projets.

Groupe d'emplacements : Lorsque l'opérateur clique sur l'option '**Location Group**", un menu

déroulant avec tous les sites du projet en cours apparaît.

Courriel de l'utilisateur : Lorsque l'opérateur clique sur l'adresse électronique, un menu déroulant apparaît avec trois options expliquées ci-dessous :

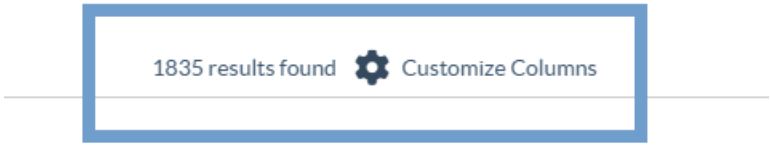


- **Préférences**: Cet onglet permet à l'opérateur de modifier ses préférences linguistiques. Actuellement, les options disponibles pour les utilisateurs de RITA sont l'anglais, le français et l'espagnol.
- **A propos :** En cliquant sur l'option "A propos", l'identifiant de l'utilisateur et des détails sur le serveur s'affichent.
- **Déconnexion**: En cliquant sur le lien "Déconnexion", vous quitterez RITA.

Personnaliser les colonnes

RITA offre une fonction flexible de personnalisation des colonnes à travers divers écrans, permettant aux utilisateurs d'adapter la visualisation de leurs données en fonction de leurs besoins opérationnels et de leurs préférences. Cette fonctionnalité permet aux utilisateurs de n'afficher que les colonnes d'information les plus pertinentes.

Sur l'écran Consignation, les utilisateurs peuvent cliquer sur le bouton '**Personnaliser les colonnes**" pour accéder à une liste complète de champs disponibles.

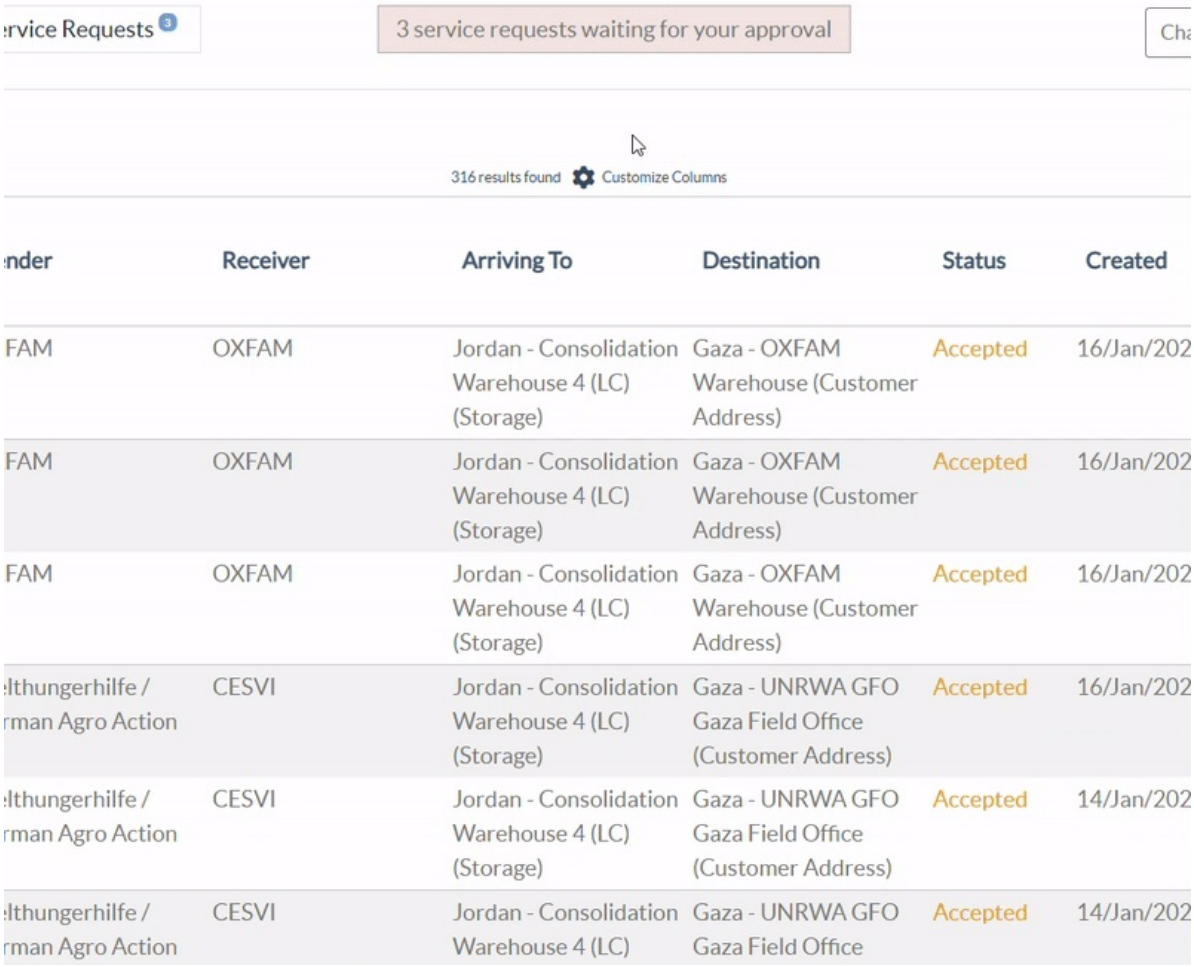


Il s'agit notamment des champs suivants

- Les champs principaux tels que l'envoi, la référence, l'expéditeur, le destinataire, la destination, le statut, la date de création de l'envoi, le poids total (kg) et le volume total (m^3).
- Des détails opérationnels comme les pièces jointes, la description du sous-projet, la chaîne du froid, les marchandises dangereuses, les produits fragiles, les produits réglementés, le code de suivi, la date de création, les dates d'expiration, la première date d'expiration, la valeur totale (USD), les numéros de lots, les remarques, la quantité d'unités de transport et la date d'arrivée prévue.

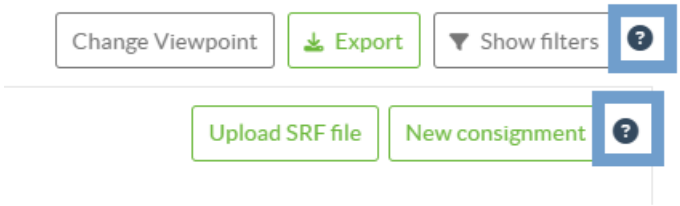
- Les colonnes spécifiques disponibles varient d'une page à l'autre et sont basées sur le contexte.

En cochant ou décochant les cases à côté de chaque champ, les utilisateurs peuvent contrôler ce qui est affiché sur leur écran. Une fois que les champs souhaités sont sélectionnés, cliquez sur "Enregistrer" pour appliquer la nouvelle vue.



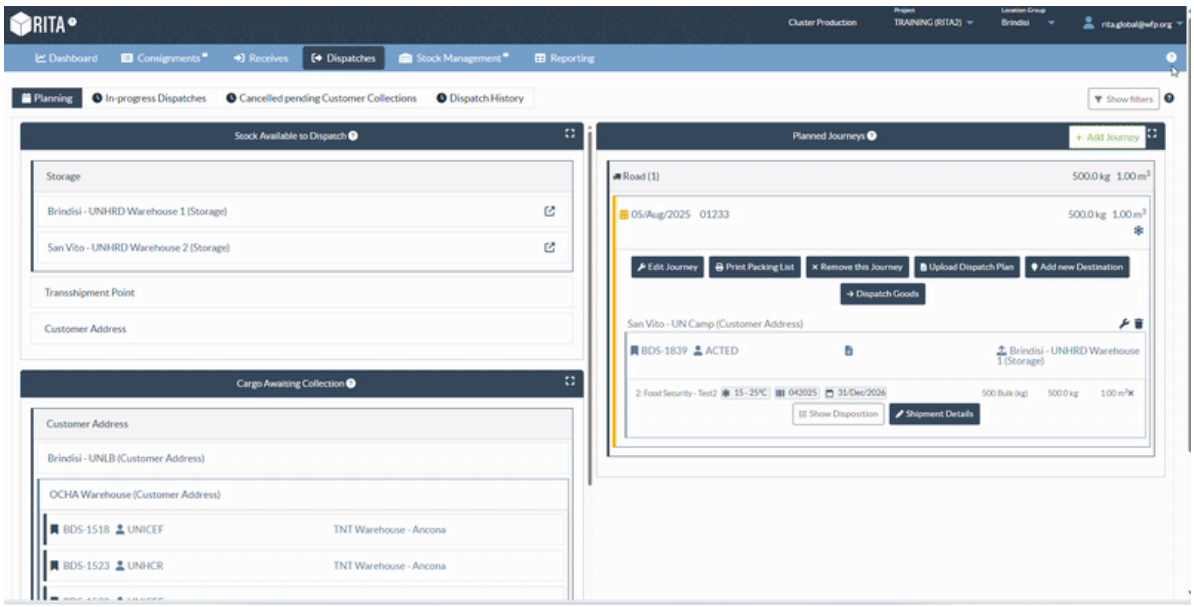
Icônes d'aide

Dans les différents onglets de RITA (tels que**Expéditions**, **Consignations** et **Gestion des stocks**), les utilisateurs remarqueront une **petite icône en forme de point d'interrogation** à côté des titres de section (par exemple, "Expéditions" comme le montre l'image ci-dessous).



Cette **icône d'aide** est une fonction d'assistance interactive. Lorsque l'utilisateur clique dessus, il est redirigé vers la section correspondante du **guide de l'utilisateur de RITA Online**, qui fournit des instructions étape par étape et un contexte utile spécifique à cette fonctionnalité.

Par exemple, dans l'onglet Planification de la répartition, un clic sur l'icône Dans l'onglet **Planification de la répartition**, cliquer sur l'icône d'aide à côté de "Stock disponible pour la répartition" ouvrira le guide sur la façon de planifier un voyage en utilisant le stock disponible.



Note : L'icône d'aide est également disponible pour les utilisateurs de RITA qui soumettent des demandes de service au Cluster Logistique en utilisant le formulaire de demande de service (SRF) et le formulaire d'ordre de mise à disposition (ROF).

En cliquant sur l'icône, les utilisateurs seront redirigés vers les pages d'instructions en ligne correspondantes, telles que les instructions SRF en ligne ou les instructions ROF en ligne, où ils pourront trouver des conseils détaillés sur la manière de remplir et de soumettre correctement les formulaires.

Tableau de bord

Le tableau de bord fournit à l'opérateur un aperçu de ses performances à ce jour. Le tableau de bord graphique permet aux opérateurs de sélectionner plusieurs variables (poids, volume, envois), de sélectionner des plages de dates, des lieux et des itinéraires de transport et, dans certains cas, de superposer des données. Pour plus de détails sur l'onglet du tableau de bord, veuillez vous référer au chapitre"Reporting - Tableau de bord".

Notifications automatiques RITA

RITA envoie des courriels automatiques pour informer les partenaires et les propriétaires de cargaisons de tout changement concernant leurs expéditions ou leurs envois. Voici quelques-unes des conditions dans lesquelles les courriels automatiques sont envoyés :

L'interface conviviale de RITA permet aux individus de soumettre des demandes de service en ligne dans six langues différentes. En outre, elle peut envoyer automatiquement des notifications en anglais, espagnol, français, portugais, russe et chinois, assurant ainsi une communication efficace avec une base d'utilisateurs diversifiée.

Rappel d'expiration du compte et du mot de passe :	RITA envoie des notifications automatiques une semaine à l'avance pour rappeler aux utilisateurs l'expiration prochaine de leur compte et de leur mot de passe.
Réinitialisation du mot de passe et courriel de confirmation :	RITA notifie automatiquement aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe à l'aide d'un lien de réinitialisation du mot de passe et envoie un courriel de confirmation après la réinitialisation du mot de passe.
Soumission de formulaires de demande de service :	Les demandes de service soumises par le biais du SRF manuel ou en ligne déclencheront l'envoi de courriels d'alerte aux demandeurs et aux opérateurs RITA, notifiant le personnel clé et documentant le flux de travail. Si le propriétaire de la cargaison est différent du demandeur du service, RITA envoie un e-mail séparé à chacun d'entre eux.
Rappel de demande de service en ligne :	Lorsqu'un utilisateur a des demandes de service en attente soumises en ligne et qu'elles n'ont pas été vérifiées, RITA envoie un email de rappel au client pour qu'il vérifie la demande qu'il a soumise.
Demande de service rejetée :	Lorsque les demandes de service soumises par les utilisateurs sont rejetées, le propriétaire de la cargaison sera notifié, y compris les notes pour le rejet.
Demande de service acceptée :	Lorsque les demandes de service soumises par les utilisateurs sont approuvées, la personne qui a soumis la demande de service en ligne est informée de l'acceptation de sa demande. Elle recevra également le numéro d'identification du suivi du fret ainsi qu'un lien hypertexte vers la page de suivi. De là, l'utilisateur peut suivre la disposition du fret.
Fret reçu :	Lorsque le fret de plusieurs expéditions est reçu en un seul endroit, RITA envoie des notifications automatiques par courriel aux propriétaires du fret et aux partenaires (s'ils sont différents des propriétaires).
Ordre de mainlevée soumis :	Les demandes d'ordre de mainlevée soumises par le biais d'un formulaire manuel ou en ligne déclencheront des courriels d'alerte aux demandeurs et aux opérateurs RITA.
Notification de rejet de l'ordre de mainlevée :	Lorsqu'une demande de mainlevée est rejetée par l'opérateur RITA, la personne qui a soumis la demande de mainlevée en est informée, ainsi que des notes de rejet.
Répartition du fret :	Lorsqu'un voyage unique comprend des cargaisons provenant de plusieurs envois et qu'il est envoyé à plusieurs endroits/destinataires, RITA envoie automatiquement des notifications par courrier électronique aux propriétaires des cargaisons et aux destinataires (s'ils sont différents du propriétaire) lorsque les cargaisons sont expédiées sur un véhicule.

Annulation de l'envoi :	Si un envoi est annulé, les propriétaires et les destinataires du fret (s'ils sont différents du propriétaire) recevront des notifications automatiques des changements. Les opérateurs RITA devront fournir une explication pour l'annulation de l'envoi.