

L'Université Wilfrid Laurier utilise les cases à colis intelligentes Pitney Bowes pour améliorer l'efficacité du personnel et la satisfaction des étudiants.

Profil du client

Université Wilfrid Laurier

wlu.ca

- Université publique avec des campus à Waterloo, Brantford, Kitchener et Milton, en Ontario, au Canada
- Se décrit comme une « université multicampus et multicommunauté »
- Connue pour son école de commerce et sa recherche scientifique



Aperçu

L'Université Wilfrid Laurier se concentre généralement sur sa compétence principale, à savoir la formation des étudiants. Les améliorations en termes d'efficacité se sont révélées difficiles pour l'équipe des services de distribution. Pour améliorer la productivité du personnel, ainsi que la commodité du ramassage de colis pour les étudiants en résidence, l'Université Wilfrid Laurier a déployé un ensemble de cases à colis intelligentes ParcelPoint^{MC} de Pitney Bowes. Les cases ont permis d'automatiser une grande partie du travail manuel lié à l'ancien processus de livraison de colis de l'université, libérant ainsi le personnel pour qu'il fournisse des services à plus forte valeur ajoutée. Les étudiants en résidence peuvent désormais récupérer leurs colis pendant les heures d'ouverture du campus, à un endroit central et au moment qui leur convient le mieux.

Défi commercial

L'Université Wilfrid Laurier offre un enseignement supérieur de haute qualité sur des campus situés dans quatre villes de l'Ontario : Waterloo, Brantford, Kitchener et Milton. Les étudiants en résidence du campus de Waterloo reçoivent environ 2000 colis par mois, ce qui couvre les colis réconfort et les commandes en ligne. L'équipe des services de distribution utilisait avant un processus incohérent qui entraînait des inefficacités dans la livraison des colis.

« Nous recevions un colis et créions une étiquette de suivi dans la solution SendSuite^{MD} Tracking de Pitney Bowes, explique Tara Velanoff, directrice des services de courrier et de distribution. Nous recherchions ensuite les coordonnées du destinataire et lui envoyions un courriel pour l'informer que son colis était prêt à être récupéré. Pendant la pandémie de COVID-19, nous devions demander à chaque destinataire de fixer un moment pour venir chercher son colis en personne, car l'accès au bâtiment était limité. »

« Notre personnel et nos étudiants sont heureux. Nous installerions des cases intelligentes Pitney Bowes dans chaque bâtiment si nous le pouvions. Elles ouvrent la voie à l'avenir du ramassage de colis à l'Université Wilfrid Laurier. »

— Tara Velanoff, directrice, services de courrier et de distribution, Université Wilfrid Laurier

Solutions utilisées

- Cases intelligentes ParcelPoint^{MC}
- SendSuite^{MD} Tracking Online

« Nous avons été en mesure d'intervenir dès le début de la pandémie. Les services de distribution ont assumé la responsabilité de la distribution des EPI et des tests antigéniques rapides pour la COVID-19. L'efficacité des cases intelligentes nous a permis de réaffecter les ressources en personnel. »

— Julie Andrews, réceptionnaire, services de courrier et de distribution, Université Wilfrid Laurier

Pour plus de renseignements, visitez notre site:
pitneybowes.com/ca/fr



Le processus était laborieux pour le personnel et peu pratique pour les étudiants. « Les ramassages étaient possibles de 8 h à 16 h, du lundi au vendredi, mais les services de distribution sont situés dans un bâtiment éloigné du centre du campus, indique Tara Velanoff.

Un étudiant devait parfois marcher 15 ou 20 minutes dans chaque direction, ce qui pouvait rendre difficile la récupération rapide des colis. Pendant la pandémie, le corps enseignant et le personnel ont parfois subi des désagréments lorsqu'ils ne pouvaient pas récupérer leurs colis, parce que tous les créneaux horaires étaient déjà occupés par des ramassages de colis d'étudiants. »

Solution

Les membres de l'équipe des services de distribution avaient besoin d'un processus de livraison permettant aux étudiants en résidence de recevoir des colis en dehors des heures d'ouverture des départements. C'est alors qu'ils ont découvert les cases intelligentes ParcelPoint^{MC} de Pitney Bowes. Avec l'aide de Kenneth Singh, son gestionnaire de compte Pitney Bowes, l'université a installé un casier dans un endroit central du campus de Waterloo et a mené un projet pilote avec un petit groupe d'étudiants.

« La réponse a été positive à 100 % », dit Julie Andrews, réceptionnaire aux services de courrier et de distribution de l'université. L'université a donc étendu les services de cases à colis à tous les étudiants en résidence sur le campus.

Maintenant, lorsqu'un colis arrive au centre de distribution, un membre du personnel effectue la lecture du code à barres et SendSuite Tracking l'attribue à une case. Le personnel des services de distribution effectue la livraison de colis dans les cases quelques fois par jour. « Une fois que le colis est entré et que la porte de la case est fermée, le système envoie automatiquement un courriel à l'étudiant, explique Julie Andrews. Il reçoit une notification avec un code 2D. Lorsqu'il arrive au casier, il effectue

la lecture du code 2D au moyen de son téléphone ou entre un code manuellement, et la case s'ouvre. »

« Le logiciel est très convivial, comme un guichet automatique bancaire, ajoute-t-elle. Les étudiants trouvent le système facile à utiliser. »

Avantages

Pour le personnel des services de distribution, les cases à colis ont réduit le travail manuel lié à la notification et à la livraison des colis. Cela a permis à l'équipe d'assumer d'autres tâches. Par exemple, un membre du personnel interne a remplacé le service de courrier qui transportait quotidiennement les colis entre les campus. Ce changement permet à l'université d'économiser de 25 000 à 30 000 \$CA par année.

« Nous avons également été en mesure d'intervenir dès le début de la pandémie », explique Mme Andrews. « Les services de distribution ont assumé la responsabilité de la distribution de l'ensemble des EPI (équipements de protection individuelle) et des trousseaux de tests antigéniques rapides pour la COVID-19. L'efficacité des cases intelligentes nous a permis de réaffecter les ressources en personnel », affirme Mme Velanoff.

Les étudiants sont également heureux. « Dans le cadre d'un sondage, 94 % des étudiants ont déclaré que leur expérience avec les cases à colis était extrêmement positive, indique Mme Velanoff. La principale information que nous avons reçue était que nous avions besoin de plus de cases. » L'université a déjà installé 30 cases à colis à Brantford, et elle en ajoute 29 autres à Waterloo, ce qui porte le nombre total de cases à 61 sur ce campus.

« Notre personnel et nos étudiants sont heureux », déclare Mme Velanoff. « Nous installerions des cases intelligentes Pitney Bowes dans chaque bâtiment si nous le pouvions. Elles ouvrent la voie à l'avenir du ramassage de colis à l'Université Wilfrid Laurier. »