

Étude de cas

Des outils d'expédition sophistiqués optimisent l'efficacité de l'expédition depuis des magasins de Princess Auto.

Profil du client

Princess Auto

princessauto.com

- Entreprise familiale dont le siège social est situé à Winnipeg au Manitoba.
- Détaillant d'outils à main, d'outils électriques, d'outils pneumatiques et d'outils spécialisés destinés aux mécaniciens amateurs, techniciens en réparation, ouvriers qualifiés et inventeurs.
- L'entreprise exploite des succursales à l'échelle du Canada en plus d'un centre d'appels et d'un magasin virtuel.



Aperçu

Depuis 85 ans, Princess Auto fournit aux Canadiens les outils dont ils ont besoin pour construire, réparer et créer à leur maison, à leur ferme ou à leur entreprise. La compagnie offre tous les outils nécessaires, de marteaux à des accessoires de soudage en passant par des trancheuses à viande, par l'entremise d'un réseau de magasins de détail, d'un centre d'appels et d'un magasin virtuel. Lorsque Princess Auto est passée d'un centre de distribution centralisé à un modèle réparti d'expédition depuis des magasins, elle a intégré SendSuite^{MD} Live de Pitney Bowes^{MD} à ses logiciels de routage de commandes et financiers. À présent, le centre de distribution est fermé, les clients reçoivent leurs commandes plus rapidement et Princess Auto réalise des économies sur les coûts d'expédition.

Défi commercial

Auparavant, Princess Auto expédiait les commandes qu'elle recevait en ligne et à son centre d'appels depuis son centre de distribution situé près de Toronto. L'expédition des commandes des clients qui n'habitaient pas à proximité de Toronto prenait davantage de temps et coûtait plus cher. L'entreprise a décidé de commencer à expédier des produits depuis le magasin le plus près du lieu de la commande qui dispose du stock nécessaire.

En raison de cette nouvelle façon de faire, des changements considérables ont dû être apportés aux systèmes internes. « Nos activités d'expédition étaient principalement centrées sur un seul point d'expédition et, par conséquent, elles étaient simples à effectuer, a fait remarquer Dave Matthes, vice-président au marketing. Le passage à un modèle

« Grâce à l'accélération des livraisons et à la hausse de la visibilité des stocks, nous avons accru notre taux de conversion en clients en ligne. Cette montée se traduit par un accroissement des ventes. »

— Dave Matthes, vice-président au marketing, Princess Auto

Technologie utilisée

- SendSuite^{MD} Live

« Les relations qu'a établies Pitney Bowes avec les entreprises de transport, ses interfaces de programmation d'applications qui permettent de relier son logiciel à d'autres systèmes et la volonté de l'équipe de s'adapter à nos besoins constituent les raisons qui ont motivé notre choix de la solution SendSuite Live. »

— Yanik Sourisseau, chargé principal de projets à Princess Auto

d'expédition réparti à l'échelle de multiples magasins nécessitait un système plus complexe. Nous devons être en mesure de présenter aux clients des propositions de tarifs d'expédition en fonction du point de livraison d'un produit et du point d'expédition. »

Solution

Après avoir étudié plusieurs options, Princess Auto a choisi SendSuite^{MD} Live. « Les relations qu'a établies Pitney Bowes^{MD} avec les entreprises de transport, ses interfaces de programmation d'applications qui permettent de relier son logiciel à d'autres systèmes et la volonté de l'équipe Pitney Bowes de s'adapter à nos besoins constituent les raisons qui ont motivé notre choix de la solution SendSuite Live, a déclaré Yanik Sourisseau, chargé principal de projets à Princess Auto. »

Princess Auto a commencé par mettre en œuvre SendSuite Live dans onze magasins à l'échelle du Canada, l'intégrant étroitement aux systèmes de routage des commandes et financiers de l'entreprise. Éventuellement, la solution pourrait être mise en œuvre dans l'ensemble des magasins de la compagnie, soit plus de 40 établissements. Pour l'instant, lorsque des clients examinent la possibilité d'effectuer un achat en ligne ou par l'intermédiaire du centre d'appels, ils voient les stocks d'outils disponibles dans ces onze magasins.

Lorsqu'un client passe une commande, le système de routage des commandes l'envoie au magasin (ou magasins) le plus près de chez lui qui dispose du stock nécessaire, ce qui génère une fiche de prélèvement dans chaque magasin. Lorsque les employés remplissent les boîtes pour l'expédition, ils effectuent une lecture optique du code à barres des produits. Une fois que tout est prêt pour l'expédition, le système financier de Princess Auto impute les frais à la carte de crédit du client. SendSuite Live confirme auprès des systèmes de routage des commandes et financiers que l'envoi est prêt.

Ensuite, un employé pèse le colis. SendSuite Live trouve un tarif d'expédition concurrentiel, produit une étiquette d'expédition conforme et génère un manifeste d'expédition électronique qu'il transmet à l'entreprise de transport.

« Pitney Bowes a facilité cette intégration, a souligné M. Sourisseau. Son équipe remarquable nous a été d'un grand secours. La mise en œuvre s'est déroulée sans heurts et chaque fois qu'un problème est survenu, l'équipe a rapidement trouvé une solution. » À titre d'option d'expédition afin de satisfaire les besoins de Princess Auto, Pitney Bowes a également ajouté une fonction d'expédition de chargement partiel (LTL) par l'entremise de Purolator Freight.

Avantages

« En raison de l'implémentation de ce nouveau processus, nous profitons de nombreux avantages, a fait remarquer M. Matthes. La transition nous a permis de supprimer notre centre de distribution et de réaliser des économies annuelles de 2 M\$. Encore plus important, grâce à l'accélération des livraisons et à la hausse de la visibilité des stocks, nous avons accru notre taux de conversion en clients en ligne. Nous avons observé une hausse de la conversion de jusqu'à 30 pour cent et ce pourcentage ne cesse de croître. Cette montée se traduit par un accroissement des ventes. »

Le nouveau processus de commande en ligne par l'entremise du site Web et du centre d'appels est tellement efficace que Princess Auto l'utilise également dans le cas des commandes qui sont ramassées en magasin. « Lorsqu'un client passe une commande en ligne dans le cas de produits qu'il veut ramasser dans l'un de nos magasins, un employé effectue une lecture optique du code à barres qui figure sur le bon de commande et utilise SendSuite Live pour confirmer que la commande est exacte et que le paiement a été imputé à la carte, a ajouté M. Sourisseau. »



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



Pitney Bowes, le logo de l'entreprise et maîtres d'œuvre du commerce sont des marques de commerce de Pitney Bowes Inc. ou d'une de ses filiales. Toutes les autres marques de commerce appartiennent à leur détenteur respectif. © Pitney Bowes Inc., 2018. Tous droits réservés.



18SMB06189_CAFR