



Expédition et traitement de courrier

SendSuite^{MD} Tracking Online

Désormais, la responsabilité ne s'arrête plus à la porte.

La nécessité du suivi de colis entrants





John Kruzan s'occupe de la mise en marché de la gamme de solutions d'expédition de Pitney Bowes, notamment des produits SendSuite^{MD} Tracking pour la gestion sur place de livraisons.

Avant son arrivée chez Pitney Bowes en 2011, M. Kruzan a occupé des postes de direction au sein d'Airborne Express et de DHL Express, où il s'est spécialisé dans le domaine des applications de mercatique, d'expansion commerciale et de technologie.

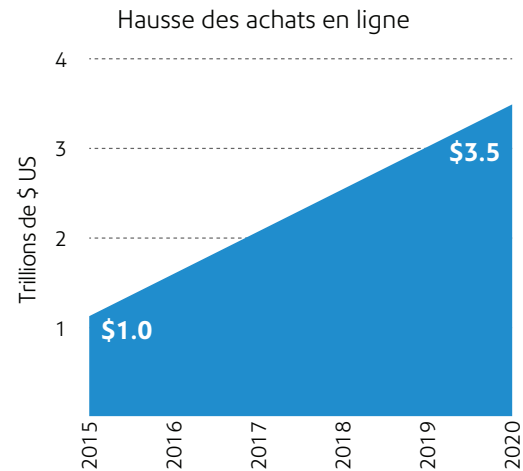
Le secteur de l'expédition change.

Seulement au cours des deux à trois dernières années, la gestion d'une livraison depuis une porte ou un quai jusqu'au destinataire final est devenue plus complexe. Raisons de cette complexification :

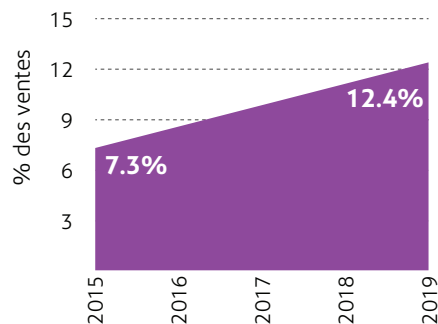
- Le nombre de colis expédiés chaque jour augmente fortement.
- De multiples transporteurs effectuent maintenant des livraisons, à différents moments de la journée.
- Il faut surveiller le contenu, car celui-ci est :
 - urgent;
 - sensible à la température;
 - de grande valeur;
 - confidentiel;
 - réglementé.
- La responsabilisation constitue une obligation juridique ou une protection.

De nombreux facteurs transforment le secteur de l'expédition et font en sorte que le suivi de colis entrants devient une nécessité pressante.

Croissance exponentielle. Sur le marché de la vente au détail en ligne, on trouve maintenant plus d'un milliard d'acheteurs de biens physiques connectés à l'échelle mondiale. Pour l'avenir, on prévoit une croissance marquée des achats en ligne. En effet, ces derniers passeront de 1 trillion de dollars en ce moment à 3,5 trillions de dollars dans cinq ans seulement¹.



Pourcentage des ventes mondiales que représente le commerce électronique



On prévoit que le nombre d'achats en ligne augmentera – de 7,3 % des ventes au détail mondiales en 2015, il passera à 12,4 % en 2019².

Le changement touche tous les secteurs.

Réduire les horizons de la livraison

Le lancement d'Amazon Prime il y a dix ans a changé la donne et fait de la livraison le surlendemain la nouvelle norme au sein de l'industrie, ce qui a changé les attentes des clients à jamais. Ensuite, Walmart s'est lancée dans la mêlée avec le service ShippingPass, qui offrait une livraison en trois jours moyennant des frais d'adhésion peu élevés.

À l'heure actuelle, Amazon offre la livraison le jour même dans les grandes métropoles, et d'autres entreprises lui emboîtent le pas. L'une des dernières à le faire, Best Buy, offre maintenant la livraison le jour même dans la région de San Francisco. En outre, dans plus d'une douzaine de villes, le service Amazon Prime Now propose même la livraison en une heure moyennant des frais peu élevés, ou la livraison sans frais pour ceux qui peuvent patienter deux heures³.

Expansion de la combinaison de transporteurs

Autrefois, il y avait une poignée de transporteurs nationaux et internationaux connus, comme USPS, FedEx, UPS, DHL et TNT. Il y en a maintenant beaucoup plus, notamment :

- des services de messagerie indépendants locaux et des transporteurs régionaux qui couvrent de plus petits territoires et exercent leurs activités depuis des entrepôts et des centres de distribution situés à un endroit stratégique;
- des transporteurs spécialisés, comme ceux engagés pour la livraison d'articles de grande valeur, l'obtention d'une preuve de possession juridique ou la conformité à la loi HIPPA des États-Unis dans le cas de commandes pharmaceutiques;
- des fournisseurs de services de logistique participatifs, qui offrent des services de livraison le jour même.

Ajoutez des drones à l'équation. Ces véhicules aériens sans pilote planent littéralement au-dessus de nos têtes. En plus des célèbres essais de livraison par drone qu'Amazon a effectués, Alphabet Inc. [société de portefeuille de Google] a annoncé récemment qu'elle prévoit aussi offrir la livraison de colis aux consommateurs d'ici 2017⁴. Il s'agit là de deux gros noms parmi d'autres plus petits qui comptent livrer des colis aux consommateurs au moyen de cette nouvelle technologie, et ce, à très court terme.

La transformation au sein du secteur de l'expédition rehausse les exigences et la responsabilité en ce qui concerne la réception de colis et documents. On s'attend maintenant à un acheminement rapide, sûr, confidentiel et responsable, et cette attente peut s'avérer lourde. Par exemple :

Les immeubles d'appartements et les sociétés de gestion immobilière doivent faire face à une baisse de la productivité du personnel et aux dépenses que celle-ci entraîne. Cela est attribuable à la gestion d'une avalanche quotidienne de livraisons qui encombrant des halls, des réceptions, des bureaux de direction et des centres de courrier. De plus, l'espace disponible pour ces colis est habituellement limité. L'égarement –ou même le vol– constitue une possibilité réelle et crée une responsabilité financière pour l'immeuble, sans oublier l'insatisfaction des locataires. Voilà pourquoi certains propriétaires n'acceptent plus de livraisons, même si cela n'est pas pratique pour les locataires.

À l'arrivée d'un colis, les résidents s'attendent à le recevoir rapidement. Par exemple, des locataires qui travaillent à domicile peuvent avoir besoin d'une livraison immédiate de documents importants. Il arrive souvent que des livraisons d'épicerie contiennent des articles sensibles à la température qui nécessitent une réfrigération rapide.

Un gestionnaire d'immeubles qui compte 169 propriétés aux États-Unis a reçu près d'un million de colis en 2014 et remarqué que le nombre total de livraisons augmente de 50 % par année. Si chaque colis représente une perte de productivité de 10 minutes, la charge salariale liée au traitement de ces livraisons pourrait faire perdre au gestionnaire 3,3 millions de dollars par année⁵.

- **Les installations d'entreprise et les sociétés de gestion immobilière** gèrent un nombre croissant de colis qui contiennent des documents commerciaux urgents, des fournitures, de l'équipement et d'autres biens précieux. En outre, des employés font livrer de plus en plus de colis personnels au travail, car cela est plus pratique et plus sûr que de les faire expédier à leur domicile.

Gérez des livraisons entrantes à l'aide d'une technologie de suivi automatisé.

- **Les collèges et universités** reçoivent des colis réconfort destinés aux étudiants, des articles provenant de leur famille et des articles achetés en ligne, qui varient d'appareils électroniques coûteux à des vêtements, en passant par des ordinateurs. Ces colis inondent les centres de courrier de campus, qui manquent d'espace pour les stocker et peuvent se retrouver avec la responsabilité d'acheminer ces colis aux destinataires.

Un campus a mentionné qu'il recevait 3000 colis par jour pour une population de 31 000 étudiants. Ces nombreux colis ensevelissent non seulement le bureau de poste local, mais aussi les centres de courrier du campus, qui ont été conçus pour traiter des enveloppes, et non des boîtes⁶.

Les centres de courrier de campus doivent aussi traiter d'importants documents destinés à l'administration, des fournitures et de l'équipement commandés par des établissements ou des départements, ainsi que des colis à l'intention de facultés, qui peuvent contenir des objets précieux, notamment des échantillons de recherche ou des artefacts.

- **Les hôpitaux et réseaux de santé** peuvent recevoir chaque jour littéralement des milliers de colis, qui renferment divers types de contenu, notamment :
 - des produits pharmaceutiques;
 - des fournitures médicales;
 - des appareils médicaux et des implants;
 - de l'équipement de test.
- De nombreux types de contenu ont une grande valeur, d'autres sont réglementés et bon nombre sont urgents ou sensibles à la température, ce qui nécessite une livraison rapide et une preuve de possession s'étalant du transporteur au destinataire final.
- **Les laboratoires** qui reçoivent des échantillons sont confrontés à des contraintes de temps en ce qui concerne le traitement de ceux-ci, de sorte qu'un acheminement interne rapide est essentiel. Les laboratoires doivent également effectuer un suivi précis des échantillons et résultats de tests à l'échelle de leur établissement, tout en protégeant la confidentialité des patients.
- **Les cabinets d'avocats** ont l'obligation d'assurer la confidentialité des dossiers de clients, des dossiers d'affaires, des contrats, des dossiers de tribunal, des rapports, des preuves et des témoignages et doivent veiller à l'échange rapide et sécurisé de ceux-ci. La chaîne de possession est essentielle. De nombreux cabinets sont

dispersés dans de multiples établissements et peuvent échanger des colis et des documents d'un établissement à l'autre, ce qui complique la situation.

Il est évident que les méthodes classiques de consignation manuelle de livraisons à un centre de courrier, à une réception ou à un quai ne répondent pas aux grands besoins actuels. De plus, elles posent des problèmes supplémentaires, comme les coûts liés à la perte de productivité ou la possibilité d'erreurs humaines.

En réponse à ces problèmes, on a créé une nouvelle technologie de suivi automatisé. Grâce à celle-ci, à l'arrivée d'un colis, la lecture d'un code permet d'enregistrer instantanément l'expéditeur, le transporteur, la date et l'heure de livraison ainsi que le destinataire. Il est possible d'informer immédiatement les destinataires par courriel ou message texte.

La technologie offre également une vue en temps réel de tout l'itinéraire de livraison interne, que ce soit sur un campus ou dans un immeuble. Il est possible de savoir qui a reçu quoi, à quel moment et à quel endroit, afin d'obtenir une chaîne de possession complète. Enfin, un suivi automatisé permet de saisir la signature du destinataire prévu, ce qui assure une responsabilisation totale.

Avantage du suivi de colis automatisé :

- Livraison plus efficace et plus rapide
- Réduction des coûts de main-d'œuvre liés à la perte de productivité
- Élimination des erreurs humaines
- Notification immédiate de l'arrivée d'un colis
- Documentation de la chaîne de possession
- Visibilité et responsabilité internes

¹ Source : eMarketer

² Source : eMarketer

³ Source : Re/code

⁴ Source : Reuters

⁵ Source : WSJ

⁶ Source : University of Connecticut, The Daily Campus

États-Unis

3001 Summer Street
Stamford, CT 06926-0700
800 327-8627
pbsoftware.sales@pb.com

Europe / Royaume-Uni

The Smith Centre
The Fairmile
Henley-on-Thames
Oxfordshire
RG9 6AB
0800 840 0001
pbsoftware.emea@pb.com

Canada

5500 Explorer Drive
Mississauga, ON L4W 5C7
800 268-3282
pbsoftware.canada.sales@pb.com

Australie / Asie-Pacifique

Level 1, 68 Waterloo Road
Macquarie Park NSW 2113
+61 2 9475 3500
pb.apac@pb.com

Pour obtenir de plus amples renseignements,
composez le 800 268-3282 ou visitez notre
site Internet : pitneybowes.com/ca/fr