

Étude de cas

Wipro automatise la gestion de ses courriers et améliore la productivité grâce à la solution SendSuite®.

Profil client

Wipro Limited

- Entreprise mondiale leader en informatique, consulting et processus administratifs
- Exploite l'informatique cognitive, l'hyperautomatisation, la robotique, le Cloud, l'analyse et les technologies émergentes pour aider ses clients
- Reconnue mondialement pour son vaste portefeuille de services



Un service de courrier sans service courrier

Le bureau de Wipro situé à East Brunswick (New Jersey, États-Unis) disposait d'un service courrier fonctionnant de façon inhabituelle. Les managers distribuait les colis entrants dès leur livraison par coursier aux plus de 110 collaborateurs travaillant sur le site. Les managers étaient également chargés de transmettre le courrier aux collaborateurs de passage qui travaillaient plusieurs jours d'affilée sur site.

Défi commercial

En moyenne, le bureau d'East Brunswick recevait plus de 300 plis par jour, dont au moins 50 étaient des lettres suivies ou des enveloppes dotées de codes-barres. Les managers du bureau Wipro constataient que l'enregistrement manuel des plis était un processus laborieux et source d'erreurs. Ils trouvaient encore plus fastidieux d'établir un relevé officiel des remises de courriers et de colis en interne aux destinataires. Le personnel consacrait une grande partie de son temps au suivi des colis.

« Nous sommes ceux qui reçoivent le courrier du transporteur et les derniers signataires pour les colis. Lorsque nous distribuons les colis en interne, nous n'avons aucun moyen d'enregistrer la remise aux destinataires finaux », explique Destini Gonzales, responsable d'exploitation. « Nous ne disposons pas de solution fiable pour suivre les colis une fois qu'ils ne sont plus entre nos mains. »

En effet, les colis contenant des documents confidentiels et urgents nécessitaient des processus de suivi et de notification standardisés : des retards dans la réception de tels documents pouvaient avoir une incidence sur des procédures et, des projets de clients.

Technologie utilisée

- SendSuite® Tracking Online

« Nous sommes ceux qui reçoivent le courrier du transporteur et les derniers signataires pour les colis. Lorsque nous distribuons les colis en interne, nous n'avons aucun moyen de documenter la partie du processus de remise aux destinataires voulus. »

—Destini Gonzales,
responsable d'exploitation



Pour plus d'informations,
consultez notre site Web :
pitneybowes.com/fr



Solution

Pour résoudre ces problèmes, Wipro a commencé à utiliser la solution de gestion des courriers et des colis SendSuite Tracking Online : cette solution Cloud permet à Wipro de gérer les colis de la réception à la livraison avec une chaîne de traçabilité complète. Cette solution associe logiciel, technologie de lecture de codes-barres et terminaux portables afin d'enregistrer automatiquement la date et l'heure de réception des plis, éliminant ainsi les processus manuels. Les terminaux portables travaillent en tandem avec le logiciel SendSuite pour enregistrer les étapes du parcours d'un pli, capturer les signatures et suivre la livraison, de la réception du courrier par l'entreprise jusqu'à sa remise au destinataire final.

La solution SendSuite Tracking Online permet également au personnel de chaque service de consulter le statut du courrier. Par exemple, si un collaborateur du service des ressources humaines demande des nouvelles d'un courrier qu'il attend, le personnel agréé de son service peut consulter un journal des déplacements de son courrier. Cette solution permet de diminuer les demandes de statut des colis.

Avantages

À la suite de l'installation de la solution SendSuite, Wipro a optimisé son processus. Dorénavant, le bureau d'East Brunswick maîtrise beaucoup mieux la gestion et le suivi de colis, notamment ceux à destination de différents services.

Selon Diana Rosado, manager, le processus de signature et d'enregistrement de courriers est bien

plus rapide. Grâce au processus de gestion par lots de la solution SendSuite, les collaborateurs Wipro peuvent scanner plusieurs colis simultanément et ne doivent signer qu'une seule fois pour le lot entier. La fonction d'enregistrement électronique a également amélioré la productivité : le temps passé sur l'enregistrement est passé d'une heure à 20 minutes.

La capture de signatures électroniques améliore la traçabilité et fait office d'outil de référence rapide pour vérifier le lieu de livraison des colis. « Nous pouvons désormais affirmer en toute confiance que le colis a été livré au destinataire », déclare Mme Rosado. « Une note indique le moment où le courrier a été livré au service correspondant et nous connaissons l'identité du signataire. »

La solution SendSuite aide également Wipro pour la gestion de problèmes logistiques qui surviennent lorsqu'une enveloppe contient des documents destinés à plusieurs services. Prenons l'exemple d'un collaborateur qui envoie à Wipro une enveloppe avec des documents destinés à plusieurs services, comme des documents RH et des notes de frais. Wipro peut désormais rechercher un pli spécifique en fonction du nom de l'expéditeur, identifier qui a reçu le pli et l'a signé, et mettre à jour le bon de livraison de sorte qu'il mentionne que le pli contenait des documents à destination de plusieurs services.

La solution a été tellement efficace que Wipro prévoit d'élargir son utilisation de SendSuite au courrier sortant et de la mettre en place dans ses bureaux d'Atlanta et de Mountain View (Californie, États-Unis).

France
Immeuble Le Triangle
9 rue Paul Lafargue
93456 Saint-Denis La Plaine cedex

Pitney Bowes, le logo de l'entreprise et SendSuite sont des marques commerciales de Pitney Bowes Inc. ou d'une de ses filiales. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs. © 2017-2018 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.