



Courrier et Expédition  
SendSuite® Tracking Online

# La responsabilité de la livraison ne s'arrête plus à l'expédition.

Le suivi des colis entrants est devenu une nécessité absolue





**John Kruzan** commercialise le portefeuille de solutions d'envoi de Pitney Bowes, dont la suite logicielle SendSuite® dédiée à la gestion des livraisons de colis sur site.

Avant son arrivée chez Pitney Bowes en 2011, M. Kruzan a occupé différents postes de direction chez Airborne Express et DHL Express, où il s'est spécialisé dans le marketing, le développement commercial et les applications technologiques.

## Évolution de la gestion des colis

Depuis deux ou trois ans, la gestion des colis, de leur réception à leur livraison au destinataire final, est de plus en plus complexe. Cela s'explique par

- l'augmentation considérable du nombre de colis expédiés chaque jour.
- Les colis et les plis sont désormais livrés par de multiples transporteurs, à tout moment de la journée.
- Les colis doivent désormais faire l'objet d'un suivi, car :

Ils sont urgents.

Leur température doit être maintenue.

Ils ont de la valeur.

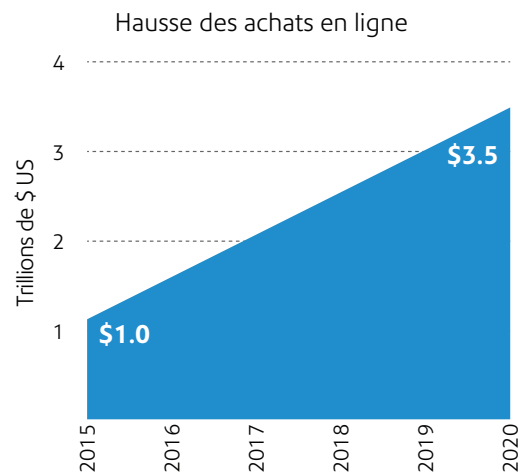
Ils sont confidentiels.

Ils sont réglementés.

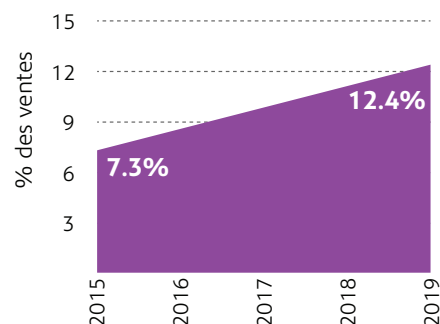
- La responsabilité est une exigence légale ou une protection.

De nombreux facteurs modèlent le paysage des envois de colis, ce qui débouche sur la nécessité urgente d'un suivi des colis entrants.

**Une croissance exponentielle.** On compte plus d'un milliard d'acheteurs sur des sites de vente en ligne. La courbe de croissance prévisionnelle des achats en ligne donne le vertige, en passant de mille milliards de dollars aujourd'hui à 3,5 mille milliards en cinq ans seulement. [Source : eMarketer]



Pourcentage des ventes mondiales que représente le commerce électronique



Selon les prévisions, il faut s'attendre à ce que les achats en ligne, qui représentent aujourd'hui 7,3 % des ventes mondiales, s'élèvent à 12,4 % en 2019. [Source : eMarketer]

## L'impact du changement dans les différents secteurs d'activité

**Des délais de livraison de plus en plus courts.** Il y a dix ans, le lancement d'Amazon Premium a bouleversé définitivement les attentes des clients en faisant de la livraison en un jour ouvré le nouveau standard des transporteurs. Walmart a ensuite suivi la tendance avec ShippingPass, proposant ainsi une livraison en trois jours contre une adhésion à prix modique.

Aujourd'hui, Amazon propose une livraison le jour même dans la plupart des grandes villes, et d'autres suivent. L'un des derniers, Best Buy, propose désormais une livraison le jour même dans la région de San Francisco. Dans plus d'une dizaine de villes, le service Amazon Prime Now propose même une livraison en une heure à faible coût ou en deux heures, gratuitement.

**Le développement des transporteurs multiples.** Fut un temps, seule une poignée de transporteurs nationaux et internationaux étaient connus, comme FedEx, UPS, DHL et TNT. Désormais, des coursiers locaux indépendants et des transporteurs régionaux ou spécialisés proposent également leurs services.

L'évolution de la gestion des colis accroît les attentes et la responsabilité liées à la réception des colis et des documents. Un acheminement rapide, sécurisé, confidentiel et responsable est désormais requis, et cette exigence peut s'avérer difficile à satisfaire. Par exemple :

- **Les immeubles d'habitation et les sociétés de gestion immobilière** doivent gérer une myriade de colis et de plis qui engorgent au quotidien les halls d'entrée, les réceptions, les bureaux de gestion et les services courrier. Par ailleurs, l'espace disponible pour accueillir ces colis est généralement limité.

Les colis égarés deviennent une réalité, créant une responsabilité financière pour l'immeuble, sans parler du mécontentement des locataires. C'est la raison pour laquelle certains propriétaires ont cessé d'accepter les livraisons, malgré le désagrément subi par les locataires des appartements.

Une fois qu'un colis est arrivé, les résidents s'attendent à le recevoir rapidement. Par exemple, les locataires travaillant de chez eux peuvent avoir besoin de recevoir immédiatement des documents importants.

**Un gestionnaire d'appartements gérant 169 propriétés aux États-Unis a reçu près d'un million de colis en 2014, ce qui représente une hausse totale des livraisons de 50 % par an. Si l'on considère que chacun des colis représente 10 minutes de productivité perdue, les coûts salariaux correspondant à la gestion des livraisons pourraient faire perdre 3,3 millions de dollars par an au gestionnaire. [Source : WSJ]**

- **Les centres d'affaires et les sociétés de gestion immobilière** sont confrontés à un nombre croissant de colis contenant des documents professionnels urgents, des fournitures, des équipements et autres actifs de valeur. De plus, les employés se font livrer un plus grand nombre de colis personnels sur leur lieu de travail, car ceci est plus pratique et plus sécurisé que de les faire expédier chez eux.

## Gérez vos colis entrants grâce à la technologie de suivi automatisé

- **Les universités** reçoivent des colis envoyés par les familles aux étudiants, des objets personnels ainsi que des achats en ligne. Ces colis inondent les services courrier des campus. Ces derniers ne disposent pas de l'espace suffisant pour les recevoir et sont responsables de l'acheminement des colis jusqu'aux étudiants.

**Un campus a indiqué avoir reçu 3 000 colis par jour pour une population de 31 000 étudiants. Le nombre important de colis engorge les services courrier des campus, initialement conçus pour recevoir des enveloppes, et non des colis. [Source : Journal Daily Campus de l'Université du Connecticut ]**

Les services courrier des campus doivent également gérer des documents administratifs importants, des fournitures et équipements commandés par des bureaux ou services, ainsi que des colis destinés à l'université et qui peuvent contenir des objets de valeur.

- **Les hôpitaux et les centres de soins** peuvent recevoir des milliers de colis par jour, dont le contenu est extrêmement diversifié : produits pharmaceutiques, fournitures médicales, dispositifs et implants médicaux, équipements de test, pour n'en citer que quelques-uns.

Une grande majorité de ce contenu a énormément de valeur. Certains contenus sont sujets à une réglementation, et un grand nombre d'entre eux sont urgents ou font l'objet d'une température contrôlée, exigeant ainsi une livraison rapide et une preuve de suivi, du transporteur jusqu'au destinataire final.

- **Les laboratoires** recevant des échantillons de test sont confrontés à des contraintes de temps dans leur traitement ; il est donc crucial que l'acheminement interne soit effectué dans les plus brefs délais. Les laboratoires doivent également assurer un suivi précis des échantillons et des résultats de tests en interne, tout en préservant la confidentialité des patients.
- **Les cabinets juridiques** ont l'obligation de préserver la confidentialité et doivent pouvoir garantir un échange rapide et sécurisé des fichiers clients, des dossiers, des contrats, des décisions de justice, des rapports, des preuves et autres témoignages. Dans un tel contexte, la chaîne de traçabilité est essentielle. Pour ne rien arranger au problème, de nombreux cabinets peuvent avoir besoin d'envoyer des colis et des documents d'un bureau à l'autre.

Il est évident que les méthodes traditionnelles consistant à enregistrer manuellement les colis au sein du service courrier, à la réception ou sur l'aire de chargement ne permettent pas de répondre aux besoins d'aujourd'hui. Par ailleurs, elles peuvent engendrer des dépenses supplémentaires ou des erreurs de traitement.

Pour relever ces défis, une nouvelle technologie de suivi automatisé a été développée. Elle permet, lors de l'arrivée d'un colis, de scanner le code-barres du colis et de l'enregistrer. Les destinataires sont alors immédiatement notifiés par e-mail.

Cette technologie permet également d'obtenir une visibilité en temps réel sur l'itinéraire de livraison interne, au sein d'un campus, d'un immeuble ou d'une entreprise. Il devient alors possible d'obtenir une chaîne de traçabilité complète. Enfin, le suivi automatisé permet d'obtenir la signature du destinataire, garantissant ainsi une responsabilité complète.

### Avantages du suivi entrant automatisé :

- Livraison plus efficace et rapide
- Réduction des coûts liés à la perte de productivité
- Élimination des erreurs
- Notification immédiate de l'arrivée des colis
- Documents sur la chaîne de traçabilité
- Visibilité interne et responsabilité

**France**

Immeuble Le Triangle  
9 rue Paul Lafargue  
93456 Saint Denis la Plaine cedex

Pour obtenir de plus amples renseignements,  
composez le 888 540 3813 ou  
visitez notre site : [pitneybowes.com/fr](http://pitneybowes.com/fr)

Pitney Bowes, le logo de l'entreprise et SendSuite sont des marques commerciales de Pitney Bowes Inc.  
ou de l'une de ses filiales. Toutes les autres marques commerciales sont détenues par leur propriétaire respectif.  
© 2015 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.