

Iceland Post améliore son système automatisé de tri pour gagner en efficacité et réduire les coûts

Profil du client

Iceland Post Ltd.

- Une société entièrement contrôlée par le gouvernement islandais
- L'un des principaux employeurs d'Islande avec environ 1 000 collaborateurs qui gèrent annuellement 64,2 millions de lettres et paquets
- Une philosophie axée sur le progrès et la volonté de fournir un service fiable et constant en s'appuyant sur des normes de qualité reconnues



Rester en phase avec le progrès

Au cours des dernières années, l'industrie postale a connu d'importants changements. La facturation, le paiement et l'envoi des relevés bancaires par voie électronique sont désormais des pratiques courantes qui ont entraîné une diminution sensible du volume du courrier traditionnel. Dans le même temps, on assiste à une augmentation du nombre des colis, paquets et courriers express.

Comme bien d'autres sociétés postales, Iceland Post envisage différentes solutions, notamment le recours à des technologies plus évoluées, afin de réduire les coûts. L'objectif est de réussir à maintenir l'équilibre du budget des opérations de courrier ordinaire, sans avoir recours au financement de l'État ou aux revenus générés par les opérations de traitement des paquets et du courrier express.

Défi commercial

Pour Iceland Post, il était évident que les efforts devaient tout d'abord se concentrer sur l'optimisation et l'automatisation plus poussée des opérations de tri du courrier. La machine de tri utilisée par la société datant déjà de plus de 10 ans et certaines pièces détachées étant désormais difficiles à trouver, les risques de panne et d'interruption du service étaient de plus en plus élevés.

De plus, l'ancienne machine n'étant pas capable de déchiffrer les adresses manuscrites, certaines lettres devaient nécessairement faire l'objet d'un tri manuel. Cette machine ne permettait pas non plus d'exploiter la masse de données disponibles grâce au traitement du courrier, ce qui empêchait Iceland Post d'offrir des services personnalisés, tels que la facturation directe de l'affranchissement.

« Pendant toute la durée de l'installation, l'équipe Pitney Bowes s'est montrée extrêmement disponible pour résoudre tous les problèmes. Nous avons bénéficié de toute l'aide nécessaire pour affronter la période de Noël avec sérénité. »

—Kjartan Flosason.
Directeur du Terminal postal

Technologie mise en œuvre

- Rapide, intelligente et dotée d'un système de reconnaissance de caractères performant, la trieuse de courrier Vantage™ garantit un excellent débit

« L'équipe Pitney Bowes a une longue expérience du secteur postal et de nos activités et nous a volontiers suggéré des idées. »

—Kjartan Flosason,
Directeur du Terminal postal



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



Solution

À l'issue d'un appel d'offres en deux phases, Pitney Bowes a remporté le contrat pour la fourniture d'un nouveau système de tri à Iceland Post, supplantant les huit autres sociétés concurrentes. « Après une première phase de pré-sélection, une équipe Pitney Bowes est venue sur place pour mieux cerner nos besoins », a déclaré Kjartan Flosason, directeur du Terminal postal. « Elle a ensuite proposé la meilleure solution au meilleur prix. »

Cette solution se composait d'une trieuse de courrier Vantage de Pitney Bowes équipée de 2 balances (en Islande, les tarifs d'affranchissement sont basés sur le poids), 3 imprimantes, 2 caméras de reconnaissance optique des caractères (OCR, Optical Character Recognition) et 192 compartiments destinés à recueillir le courrier trié en fonction de l'itinéraire de chaque facteur. Par le passé, Iceland Post ne disposait que de deux niveaux de tri : par code postal et par facteur. Chaque facteur devait trier lui-même le courrier en fonction de son itinéraire de livraison. La nouvelle trieuse gère également ce troisième niveau et les facteurs prélèvent le courrier prêt à la distribution.

Le système offre des fonctionnalités logicielles évoluées, notamment la reconnaissance optique ultra-précise des caractères pour les adresses manuscrites, ainsi que la détection et le réacheminement automatiques du courrier aux destinataires qui ont changé d'adresse. Le logiciel peut en outre détecter les lettres d'expéditeurs de gros volumes ayant un contrat avec Iceland Post, calculer le prix de l'affranchissement en fonction du poids de chaque lettre et établir une facture à la société. Une imprimante intégrée au système imprime les informations nécessaires sur l'enveloppe.

La livraison du nouvel équipement, initialement prévue en novembre, a été retardée par un ouragan aux États-Unis. L'installation n'a donc pu commencer que début décembre, une période extrêmement chargée pour Iceland Post et pendant laquelle il est crucial de respecter les délais de livraison.

« L'équipe Pitney Bowes nous a épaulés à chaque étape de la procédure et les techniciens mécaniques et informatiques sont restés à notre disposition durant toute la période des fêtes », a déclaré Kjartan Flosason. L'équipe Pitney Bowes a également aidé Iceland Post à modifier ses workflows internes, de manière à optimiser encore les fonctionnalités de tri de la nouvelle machine et a assuré la formation complète des opérateurs et de la direction.

Avantages

L'investissement dans un équipement à la pointe de la technologie a des répercussions positives sur de nombreux aspects de la société. Iceland Post estime que cet investissement sera amorti au bout de quatre ans. Le gain de productivité est également considérable. Grâce au tri du courrier et à la gestion automatique du réacheminement, le nouveau système permet à chaque facteur de gagner 30 à 40 minutes par jour.

La maintenance est nettement réduite et le nouvel équipement exige un nombre inférieur d'opérateurs. Et surtout, Iceland Post a réussi à respecter son engagement envers les parties prenantes d'utiliser la technologie comme l'une des mesures destinées à équilibrer le budget du service postal, à une époque où l'on observe un déclin des recettes.