



AUJOURD'HUI, NOTRE TECHNOLOGIE A AIDÉ À FOURNIR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE DE MAGASINAGE EN LIGNE

SERVICES WEB POUR LES COLIS

POSTES CANADA AIDE LES DÉTAILLANTS À OFFRIR UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE DE MAGASINAGE EN LIGNE

Grâce aux services Web conçus par Innovapost, les détaillants en ligne peuvent désormais offrir à leurs clients la gamme complète des services de livraison, de suivi et de retour de Postes Canada.



CLIENT

Postes Canada

DÉFI

Développer des services Web pour les colis, que les cybercommerçants et les fournisseurs de plates-formes de cybercommerce pourraient installer et gérer facilement.

DURÉE DU PROJET

19 mois (de la validation de principe à la mise en service)

TECHNOLOGY

- Nouvelles interfaces applicatives (API) fondées sur un logiciel commercial, ouvert et personnalisé
- Système de validation des cartes de crédit de la Banque TD
- Appareils IBM Data Power
- Nouvelle infrastructure pour gérer l'authentification, l'inscription et la circulation des développeurs
- gérer l'authentification, l'inscription et la circulation des développeurs

Le magasinage en ligne est une affaire sérieuse. Le cabinet de recherche numérique, eMarketer, estime que les dépenses dans le secteur du commerce de détail électronique ont atteint 20 milliards de dollars au Canada en 2013, et que ce chiffre ne devrait qu'augmenter. Sur ce marché concurrentiel, les détaillants cherchent sans cesse des moyens de se démarquer de leurs concurrents.

« Aujourd'hui, les détaillants veulent garantir un niveau élevé de service à leurs clients, à partir du moment où ces derniers arrivent sur le site Web jusqu'au jour où ils reçoivent leur colis à leur porte et l'ouvrent, ou bien jusqu'au jour où, pour une raison ou une autre, ils ne seraient pas complètement satisfaits de leur achat et souhaiteraient le renvoyer au détaillant », indique Marc Smith, Directeur, Stratégie et Développement du marché cybercommerce.

« Les acheteurs en ligne sont également devenus plus exigeants au fil du temps; ils veulent aujourd'hui vivre une expérience d'achat en ligne rapide et simple, qui leur offre des choix d'expédition, des options de livraison, des renseignements sur le suivi et des fonctions de retour simples. »

METTRE À PROFIT LE RAPPORT SUR LES AVANTAGES PROPOSÉS DE POSTES CANADA

Postes Canada présente un avantage concurrentiel clé vis-à-vis des autres services de livraison; elle offre en effet un service de livraison à domicile et un service Livrer au bureau de poste, dans un millier de comptoirs postaux disséminés dans tout le pays.

L'organisation a reconnu qu'elle pouvait aider les détaillants en ligne à offrir des services de livraison et de retour sans pareil à leurs clients en ajoutant le

concept de préférence de livraison à leurs commandes en ligne (le client préfère-t-il que son colis soit livré à son domicile ou dans un comptoir postal?).

« Habituellement, lorsqu'on magasine en ligne, il est seulement possible de choisir un délai d'expédition ou un tarif », fait remarquer M. Smith. « Nous souhaitons proposer la gamme complète des fonctions de Postes Canada au client afin qu'il puisse choisir l'option de livraison répondant le mieux à ses besoins. Par exemple, s'il sait qu'il sera absent de son domicile pendant le jour, il pourrait opter pour la livraison de son colis au point de vente au détail de Postes Canada de son choix, n'importe où dans le pays. »

Postes Canada s'est lancée dans la conception de services en ligne permettant aux détaillants d'intégrer facilement les options d'expédition, de suivi, de retour et de livraison en temps réel dans leurs offres de cybercommerce ou leurs « paniers ».

ÉLABORATION DE SERVICES À LA DISPOSITION DU GRAND PUBLIC

Bien que la technologie nécessaire à l'alimentation de ces services Web existe déjà à Postes Canada, elle a dû être mise à la disposition des développeurs, des cybercommerçants et de toute personne souhaitant développer une application logicielle utilisant les données de Postes Canada.

« Nous nous sommes donc tournés vers Innovaposte, qui nous a aidés à créer une infrastructure de développement et une documentation complète et claire à l'intention des développeurs. »

Marc Smith, Directeur, Stratégie et Développement du marché cybercommerce

Pour s'assurer que ces services Web seraient simples et sécuritaires, Postes Canada s'est tournée vers son partenaire de services en matière de TI, Innovaposte, qui l'a aidée à élaborer et à intégrer les services.

« Nous savions que les services Web seraient uniquement adoptés si les développeurs pouvaient les intégrer facilement à leurs plates-formes de cybercommerce », affirme M. Smith. « Nous nous sommes donc tournés vers Innovaposte, qui nous a aidés à créer une infrastructure de développement et une documentation complète et claire à l'intention des développeurs. »

Pour mettre les services en place, Innovaposte s'est appuyée sur une combinaison de logiciels commerciaux, ouverts et personnalisés. Elle a également recommandé l'utilisation d'un appareil IBM Data Power, pour servir de courtier de services Web. En collaboration avec Postes Canada, Innovaposte a mis sur pied une infrastructure pour gérer l'authentification, l'inscription et la circulation des développeurs et a mis en œuvre un nouveau service de carte de crédit, offert par la Banque TD, pour réduire le risque de fraude. L'équipe a également fait en sorte que les entreprises soient en mesure d'accéder aux services de Postes Canada à l'aide de l'architecture populaire REST ou SOAP.

UNE SOLUTION CONVIVIALE

Afin de s'assurer que les développeurs peuvent facilement mettre en place les services Web, Innovaposte a élaboré une documentation claire et concise, permettant aux développeurs de fonctionner « en libre-service », dans la mesure du possible. Innovaposte a également créé des exemples de codes pour Java, PHP et C# afin que les développeurs cherchant à accéder aux services Web puissent le faire dans n'importe quel langage de programmation.

POINTS SAILLANTS DES SERVICES WEB

Utilisation actuelle :

Intégration complète par plus de 3 000 cybercommerçants et développeurs de logiciels

Avantages :

- Amélioration et élargissement des relations d'affaires avec les plus grands détaillants en ligne du Canada
- Revenus supplémentaires liés à l'expédition grâce à l'utilisation des services de livraison de colis de Postes Canada dans les ventes en ligne

Innovaposte a également collaboré avec Postes Canada pour communiquer la valeur du service aux commerçants et développeurs et intégrer leurs commentaires.

« Nous avons organisé des exercices de consultation auprès des détaillants, qui ont été très étonnés de la valeur que pouvaient leur apporter nos services », explique Valerie Normand, Directrice des Colis et Intégration des Cybersolutions. « Ils ont réalisé qu'ils pouvaient réduire le taux d'abandon de panier et encourager les visites de retour en améliorant l'expérience finale en ligne du client. »

Au cours de l'essai bêta, Innovaposte a travaillé en étroite collaboration avec les clients pour glaner leurs préférences et veiller à ce que les services finaux dépassent leurs attentes.

RÉSULTATS IMMÉDIATS

Postes Canada a été impressionnée par la souscription aux services Web et par les remarques des clients à leur sujet. Deux mois après le lancement, plus de trois milles et développeurs de logiciels avaient totalement intégré les services Web à leurs opérations.

« C'est peu dire que la réponse a été positive », indique Mme Normand. « Les commentaires reçus à propos de la documentation, des spécifications techniques et des exemples de codes étaient particulièrement encourageants; un client a même dit qu'il s'agissait des meilleurs qu'il ait jamais vus. »

À l'heure actuelle, les visiteurs utilisant les paniers activés par les services Web de Postes Canada choisissent leur méthode d'expédition, sélectionnent une préférence de lieu de livraison, obtiennent des tarifs d'expédition précis et peuvent suivre leur envoi directement sur le site Web du détaillant.

« Les acheteurs en ligne veulent connaître le coût total, veulent savoir à

quel moment un produit leur sera livré et comment ils pourront le retourner si nécessaire », explique Marc Smith, Directeur, Stratégie et Développement du marché cybercommerce. « Ils veulent aussi pouvoir préciser si le colis doit être livré à leur domicile ou au bureau de poste le plus proche de chez eux. Grâce au travail effectué par Innovapost, Postes Canada peut désormais fournir ces renseignements aux acheteurs, et ce, pendant et après la validation de la commande. »

UN PARTENARIAT SOLIDE

Postes Canada attribue une large part de la réussite du projet de services Web à son partenaire, Innovapost, avec qui elle travaille en étroite collaboration.

« Nos équipes se complètent extrêmement bien », déclare M. Smith. « Mon travail consiste à comprendre ce que veut le marché et non pas à savoir quelle technologie est nécessaire pour le mettre en œuvre. J'avais besoin d'un partenaire technologique capable de prendre connaissance des exigences du marché,

d'innover et de développer une solution. Innovapost a parfaitement répondu à ces besoins. »

Avec la mise en œuvre réussie du projet de deux ans, M. Smith est d'avis que Postes Canada dispose maintenant de la meilleure solution de services Web, ainsi que de la meilleure proposition sur le marché à l'intention des détaillants en ligne.

« Proposer ces services au client final change la donne », affirme M. Smith. « La technologie nécessaire pour y arriver est tout à fait nouvelle et Innovapost nous a offert les connaissances, la souplesse et la créativité dont nous avons besoin. Innovapost s'est révélée être le choix idéal, car elle a compris la complexité de notre environnement et a su s'y plonger. Sa connaissance de ce qu'a fait Postes Canada par le passé lui a permis d'élaborer de nouveaux moyens innovants de présenter nos données au monde extérieur. »

À l'avenir, Postes Canada prévoit continuer à travailler avec Innovapost puisqu'elle vise à étendre la portée des services Web à tous les acheteurs canadiens.

Contactez-nous à l'adresse suivante : info@innovapost.com

Siège social
365 March Road
Ottawa, Ontario K2K 3N5
T 613-270-6262
F 613-270-6525



www.innovapost.com

Innovapost offre au Groupe d'entreprises de Postes Canada et à ses clients divers services en lien avec les systèmes d'information (SI) et avec les technologies de l'information (TI). Disposant de bureaux à Ottawa, à Toronto et à Mississauga, Innovapost agit en tant que fournisseur de services partagés du Groupe afin de contribuer à la réalisation de profits plus importants engendrés par des investissements en matière de processus commercial et de technologie. Innovapost et le logo Innovapost sont des marques déposées de la Société canadienne des postes et sont utilisés sous licence par le groupe Innovapost Inc. Innovapost décline toute responsabilité quant à l'exactitude des renseignements présentés, qui peuvent être modifiés sans préavis.

© 2014 Innovapost Inc. Tous droits réservés.

DN24