

AUJOURD'HUI, NOTRE TECHNOLOGIE A EMPÊCHÉ 673 000 KG DE DÉCHETS DE SE RETROUVER DANS DES LIEUX D'ENFOUISSEMENT

RETOUR EN LIGNE DE PUROLATOR

LE PORTAIL DE RETOUR EN LIGNE DE PUROLATOR SIMPLIFIE LES ACTIVITÉS ÉCOLOGIQUES DE XEROX CANADA

Purolator a créé un portail de retour en ligne qui empêche des centaines de milliers de fournitures d'imagerie Xerox usagées de finir aux sites d'enfouissement.



CLIENT

Purolator

DÉFI

Simplifier le programme de recyclage manuel existant de Xerox Canada grâce à la solution de retour en ligne de Purolator

DURÉE DU PROJET

5 mois (de la conception à la mise en oeuvre)

SERVICES DÉPLOYÉS ET AUTRES PARTENAIRES

Service de gestion des identités et des accès Okta, SCI Logistique, Close The Loop

En tant que chef de file des solutions intégrées de fret et de livraison de colis au Canada, Purolator transporte plus de 1,4 millions d'articles par jour et 108 millions de livres de fret aérien chaque année. Pour demeurer concurrentielle, Purolator continue de développer de nouvelles capacités qui lui permettent d'atteindre un plus grand nombre de clients, d'entreprises et de zones géographiques chaque année.

Xerox Canada (Xerox) a communiqué avec Purolator afin d'élaborer un procédé automatisé visant à améliorer le service de retour de colis pour ses clients. Ce système de gestion électronique des retours devait simplifier le procédé utilisé pour expédier les cartouches d'encre et les fournitures usagées aux installations de recyclage.

Auparavant, les clients de Xerox devaient retourner les cartouches et autres fournitures d'imagerie usagées à un comptoir postal. Xerox voulait donc simplifier et automatiser le processus en permettant aux clients d'accéder à son site Web pour prévoir le ramassage de leurs matériaux recyclables par Purolator à leur établissement.

LE DÉFI LOGISTIQUE

Permettre aux clients de faire une demande de ramassage des matériaux par l'entremise du site Web est simple en théorie, mais difficile à mettre en pratique. En effet, pour offrir une expérience transparente à l'utilisateur final, cela exige l'intégration et la validation de renseignements gérés par quatre entreprises différentes à quatre centres de données distincts.

Purolator s'est tournée vers Innovaposte, un des principaux fournisseurs de solutions et de services de TI, pour gérer l'élaboration d'une solution personnalisée de retour en ligne pour Xerox.

Innovaposte a déjà travaillé avec Purolator sur l'élaboration d'un portail de retour en ligne pour gérer les envois et assurer leur suivi. Ce portail améliore l'offre standard du portail de la clientèle sur Salesforce.com et comprend également un site Web destiné aux clients à partir duquel Purolator traite les demandes de retour. Les deux entreprises ont convenu que le portail existant pourrait être davantage mis à profit dans la nouvelle solution de Xerox.

« En tant qu'intégrateur de systèmes, notre rôle a été d'orchestrer les activités entre Purolator, Xerox, nos développeurs internes et une entreprise appelée Okta », a déclaré Graeme Shiomi, directeur, Prestation de solutions, Innovaposte.

Le grand nombre d'intervenants faisait écho aux nombreuses étapes nécessaires en amont pour que le service automatisé de retour en ligne fonctionne correctement. Pour que les clients de Xerox puissent facilement recycler leurs fournitures usées, le système doit pouvoir fonctionner de la façon suivante :

1. Les clients qui souhaitent faire une demande de ramassage ouvrent une session sur le site Web « Alliance pour un monde vert de Xerox » avec le même numéro d'identification que celui utilisé pour toutes les autres applications en ligne de Xerox.
2. Okta, un service de gestion d'identité et d'accès sur demande, transmet les éléments d'identification du client du site Web de Xerox au site Web de Purolator et les authentifie par rapport aux boutiques et aux annuaires existants de l'utilisateur.

3. Les clients accèdent au portail existant de retour en ligne de Purolator où ils peuvent demander et organiser un ramassage gratuit.

4. Purolator récupère les matériaux recyclables auprès du client et les livre à SCI Logistique, un fournisseur de solutions d'exécution de la fabrication et de la vente au détail. Tous les matériaux qui peuvent être recyclés sont ensuite envoyés à Close the Loop, l'entreprise de recyclage de cartouches qui prépare ces matériaux aux fins de réutilisation dans de nouvelles cartouches d'imprimantes et d'autres produits.

UNE ARCHITECTURE TRANSPARENTE

Pour concrétiser cette vision, Innovaposte a coordonné l'élaboration et la mise en oeuvre d'une solution de retour en ligne personnalisée capable d'offrir une expérience transparente aux utilisateurs finaux de Xerox.

« Innovaposte a agi à titre de gestionnaire de projet pour l'initiative, explique M. Shiomi. Dans ce projet, nous nous sommes chargés de la conception centrée sur l'utilisateur, du recueil des exigences et des essais d'acceptation afin que toutes les exigences techniques et opérationnelles de Xerox soient respectées. »

Innovaposte a ensuite procédé à l'intégration des systèmes, garantissant ainsi que tous les procédés finaux et les transmissions de renseignements entre Xerox, Okta et le portail de retour en ligne de Purolator seraient invisibles pour le client. Cette étape était nécessaire en raison de la récente mise en place, par Xerox, d'une plateforme d'accès unique permettant aux utilisateurs d'accéder à plusieurs applications Web de l'entreprise avec un même code d'utilisateur et un même mot de passe. Xerox ne souhaitait pas que les

À PROPOS DE PUROLATOR

Purolator est le fournisseur de pointe de solutions intégrées d'expédition de fret et de colis au pays.

REVENUS

1,6 G\$ (2012)

EMPLOYÉS

Plus de 12 000

ACTIVITÉS

Plus de 1 200 destinations au Canada; 108 millions de livres de fret aérien par an et 1,4 millions d'articles par jour

VIABILITÉ

Purolator connaît une croissance durable à l'échelle mondiale et a reçu le Prix de la durabilité pour les services logistiques de tiers de Logistics Quarterly.

www.purolator.com

utilisateurs aient à se souvenir d'un nouveau code d'utilisateur ou qu'ils aient à accéder à un nouveau site Web pour organiser le ramassage de leurs matériaux recyclables.

« L'objectif était de rendre le système le plus simple possible pour les clients finaux cherchant à organiser le ramassage de leurs fournitures usées, affirme M. Shiomi. Purolator et Xerox ne voulaient pas que les activités en arrière-plan soient visibles. Ces

entreprises souhaitaient que les utilisateurs puissent simplement ouvrir une session sur le site Web de Xerox avec leurs numéros d'identification existants, qu'ils puissent imprimer les étiquettes d'expédition et demander le ramassage auprès de Purolator. »

FAIRE LA DIFFÉRENCE

Cette solution personnalisée de retour de Purolator répond à toutes les exigences de Xerox et a profité aux deux entreprises. Purolator a traité des milliers de nouveaux envois de retour dans le premier mois suivant le lancement de cette solution, et Xerox a pu atteindre son objectif visant à faire en sorte à ce qu'il soit plus facile pour les clients d'être « écologiques ». Pour ces derniers, la solution représente également un gain de temps, car ils peuvent désormais organiser le ramassage en ligne et même générer des étiquettes de retour à imprimer et à envoyer par courriel.

« Ces retours ne proviennent pas tous d'un même emplacement; ils viennent

de milliers de sites de clients, explique Bob Gorman, directeur, Systèmes commerciaux à Purolator. Il était très important pour Xerox de donner aux clients la capacité de créer ces étiquettes facilement, et le travail effectué par tous les partenaires de ce projet a permis d'y parvenir. »

Pour finir, le nouveau système permettra à Xerox de proposer une solution encore plus écologique aux clients. « En simplifiant la façon dont les clients de Xerox renvoient les fournitures d'imagerie utilisées aux fins de recyclage, l'initiative peut empêcher tous les ans environ 673 000 kg de produits non durables de finir aux sites d'enfouissement », affirme Emechete Onuoha, vice-président, Citoyenneté d'entreprise et Affaires gouvernementales de Xerox. « Plus la procédure est adaptée et efficace, plus le résultat sera durable. »

L'expérience positive de Xerox Canada montre les capacités de la solution de retour en ligne de Purolator en matière de simplification de l'expérience de retour pour le client. Par conséquent, Purolator

AVANTAGES DU PROJET

- Simplification de l'expérience de retour pour les clients de Xerox
- Une solution de retour écologique qui empêche des centaines de milliers de fournitures d'imagerie Xerox usées de finir aux sites d'enfouissement
- Gain de temps pour les clients de Xerox grâce à l'organisation du ramassage et à la production d'étiquettes de retour en ligne. Les étiquettes peuvent ensuite être imprimées ou envoyées par courriel.

cherche aujourd'hui à mettre en oeuvre des solutions de retour pour d'autres entreprises clientes afin d'améliorer l'expérience des acheteurs qui souhaitent renvoyer des produits en vue d'un échange, d'une réparation ou d'un remboursement.

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.

DN10026