



AUJOURD'HUI, NOUS AVONS FACILITÉ 15 MILLIONS DE DOLLARS À L'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE

ÉTUDE DE CAS D'INNOVAPOSTE PORTANT
SUR LES CANAUX DE VENTE EN LIGNE

SUCCÈS DANS L'EXPÉDITION ÉLECTRONIQUE À POSTES CANADA

Nos équipes numériques contribuent à assurer le succès de l'expédition électronique à Postes Canada.



CLIENT

Postes Canada

DÉFI

Veiller à l'intégrité et à la sécurité des outils électroniques d'expédition

DURÉE DU PROJET

En cours

Chaque jour, plus de 30 000 entreprises canadiennes comptent sur les outils électroniques d'expédition de Postes Canada pour maintenir l'élan de leur entreprise. Lorsqu'il s'agit de la gestion et de l'entretien de ces applications à Postes Canada, l'échec n'est pas une option. Un temps d'arrêt à n'importe quelle étape du procédé d'achat en ligne entraînerait une perte de revenu importante et une grande insatisfaction des clients.

« Des transactions d'achat en ligne représentant entre 10 et 15 millions de dollars en revenus sont exécutées chaque jour. Voilà pourquoi même une interruption mineure de service aura une incidence, explique Scott Graham, directeur de l'équipe de développement des canaux de vente en ligne à Innovaposte. Notre équipe a donc pour but d'assurer la disponibilité en tout temps de toutes les applications d'expédition en ligne de Postes Canada. »

Graham dirige les équipes des services numériques d'expédition à Innovaposte, le fournisseur de services partagés en TI pour le Groupe d'entreprises de Postes Canada. À ce titre, son groupe joue un rôle essentiel en appuyant les outils électroniques d'expédition dont se servent des dizaines de milliers de clients de Postes Canada à l'échelle du pays. Les développeurs, les testeurs, les spécialistes de l'environnement, les analystes techniques, les agents du service d'assistance et les gestionnaires des versions de l'équipe œuvrent au maintien de l'intégrité et de la sécurité des outils électroniques d'expédition de Postes Canada.

« Les personnes que nous embauchons connaissent très bien les technologies, mais elles sont également très douées pour résoudre les problèmes et sont déterminées à offrir un service de qualité à nos clients, dit Graham. Étant donné que nous utilisons une vaste

gamme de technologies, nos employés disposent de compétences techniques aussi étendues qu'approfondies. Les choses évoluant très rapidement ici, nous recherchons des personnes qui prennent plaisir à travailler dans un environnement trépidant, où ils doivent s'adapter à l'évolution des besoins. »

ASSURER LA RÉUSSITE COMMERCIALE

L'équipe des services numériques d'expédition d'Innovapost a pour mission de protéger les propriétés numériques primordiales de Postes Canada, notamment :

- Outils électroniques d'expédition (OEE) 2.0. Une application d'expédition sécuritaire hors ligne destinée aux grandes entreprises, EST 2.0 a enregistré des recettes de 2,8 milliards de dollars en 2016 et a traité plus de deux millions de commandes.
- Version en ligne des Outils électroniques d'expédition (OEE). Une application d'expédition en ligne destinée aux petites et moyennes entreprises, OEE en ligne a enregistré des recettes de plus de 715 millions de dollars en 2016 et a traité plus de 4,5 millions de commandes
- Cibleur précis. Cette application permet aux entreprises de créer des campagnes de marketing direct ciblées pour des clients potentiels précis. (des revenus de 30 millions de dollars en 2016 et plus de 30 000 commandes traitées).
- Programme pour développeurs de Postes Canada. Ce programme populaire permet aux clients de Postes Canada d'intégrer les services Web de Postes Canada directement dans leur plateforme de cybercommerce, dans

leur site Web ou dans leur application personnalisée pour offrir l'expédition, le repérage, les estimations, les ramassages et les retours en temps réel.

En assurant une surveillance et un soutien 24 heures sur 24, l'équipe se mobilise pour résoudre les problèmes lorsqu'ils surviennent tout en réduisant au minimum les répercussions pour nos clients. Le groupe adopte également une approche proactive afin d'aider les clients et de répondre rapidement à leurs besoins.

« Nous offrons un service d'assistance de troisième niveau pour régler les questions que le personnel du service d'assistance de première ligne n'est pas en mesure de traiter directement, ajoute Graham. Si un utilisateur ou le service d'assistance découvre un problème, notre Service d'assistance, avec nos testeurs et développeurs, pourra l'étudier de plus près et proposer une solution. »

Pour l'équipe de Graham, les commentaires des clients constituent un aspect important du processus. Le groupe étudie les problèmes, évalue les commentaires des clients et publie des mises à jour pour améliorer l'expérience de l'utilisateur.

« Nous travaillons en étroite collaboration avec Postes Canada pour établir une feuille de route permettant d'ouvrir la voie aux améliorations futures, explique Graham. Nous lançons chaque année de quatre à six versions de logiciels, qui ont toutes pour objectif d'améliorer l'expérience de la clientèle à Postes Canada. »

FACILITER LES TRANSACTIONS DES ENTREPRISES

Postes Canada a traité plus de 8,7 millions de commandes (colis,

FAITS SAILLANTS SUR LES OUTILS ÉLECTRONIQUES D'EXPÉDITION

En 2016, les clients ont utilisé les systèmes d'expédition de Postes Canada pour créer **8,7 millions** des commandes, y compris des commandes de colis et de produits postaux.

OEE en ligne a enregistré des recettes de plus de **715 millions de dollars** en 2016 et a traité plus de 4,5 millions de commandes.

EST 2.0 a enregistré des recettes de **2,8 milliards de dollars** en 2016 et a traité plus de deux millions de commandes.

Courrier de quartier et Courrier transactionnel) en 2016 au moyen des Outils électroniques d'expédition. Avec des transactions d'une valeur de deux millions de dollars exécutées par heure en période de pointe, offrir un soutien de qualité avec ce volume d'activité n'est pas une tâche facile.

« Nous sommes très fiers du niveau de service que nous sommes capables d'offrir au client final, déclare Graham. Notre travail a une incidence sur les entreprises de toute taille, et chacune d'entre elles est importante pour nous. Étant donné que ces outils sont utilisés par des milliers de clients au quotidien, nous veillons à ce que chaque client qui éprouve un problème avec une commande obtienne une aide individualisée pour le résoudre. »

AU SERVICE DES CANADIENS

Avec le vaste portefeuille de produits de Postes Canada et la complexité des systèmes de TI, notre équipe est constamment occupée. Postes Canada possède plusieurs serveurs, équilibres de charges, réseaux et applications qui doivent exécuter des tâches en même temps. Avec de nombreux points de défaillance potentiels, nous opérons avec très peu de marge d'erreur.

« Un jour, nous pourrions avoir à corriger un problème lié à la production ou à réparer un bogue, note Graham. Ensuite, nous pourrions travailler à la mise en œuvre d'un projet de plusieurs millions de dollars visant à proposer une toute nouvelle palette de fonctionnalités à la clientèle. Nous abordons des problèmes complexes jour après jour et nous n'avons jamais le temps de nous ennuyer! »

Au bout du compte, l'équipe d'Innovapost connaît bien les enjeux. « Les systèmes d'expédition électroniques de Postes Canada doivent constamment être au sommet de leur forme, remarque Graham. Aujourd'hui, étant donné les nombreuses options d'expédition qui s'offrent à eux, les clients s'adresseront à nos concurrents si nous ne nous parvenons pas à concevoir et à maintenir les outils dont ils ont besoin. Il est très gratifiant de savoir que nous aidons Postes Canada à se doter d'outils d'expédition hautement fiables et précis tous les jours. C'est aussi très satisfaisant de savoir que les Canadiens d'un bout à l'autre du pays profitent de nos travaux, de Victoria au cercle arctique à St. John's. »

« Notre travail a une incidence sur les entreprises de toute taille, et chacune d'entre elles est importante pour nous. Étant donné que ces outils sont utilisés par des milliers de clients au quotidien, nous veillons à ce que chaque client qui éprouve un problème avec une commande obtienne une aide individualisée pour le résoudre. »

Scott Graham, directeur de l'équipe de développement des canaux de vente en ligne à Innovapost

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.

© 2017 Innovapost Inc. Tous droits réservés.

DN10031