



# **FLEXILIVRAISON<sup>MC</sup>**

**UN MEILLEUR NIVEAU DE CONTRÔLE SUR  
LE COURIER**

# OFFRIR COMMODITÉ ET CONTRÔLE AUX CYBERACH- ETEURS GRÂCE AU SERVICE FLEXILIVRAISON<sup>MC</sup>

Innovapost a aidé Postes Canada donner aux Canadiens, un meilleur niveau de contrôle sur leur courrier.



Les consommateurs d'aujourd'hui s'attendent à ce que leur expérience de magasinage en ligne soit rapide et pratique. L'expérience du client ne s'arrête pas non plus lors de la commande du produit; elle se conclut lorsque le destinataire a son paquet en main.

Dans le but d'offrir aux Canadiens des options de livraison de colis supplémentaires, Postes Canada permet désormais aux clients de faire livrer leurs colis à la destination qui leur est la plus pratique, soit au bureau de poste près de leur domicile, de leur travail ou de leur chalet, à l'aide d'un nouveau service appelé FlexiLivraison<sup>MC</sup>.

« Les consommateurs continuent de demander davantage de flexibilité en ce qui concerne la livraison de leurs achats en ligne, affirme Paul Bernard, directeur, Développement des produits, à Postes Canada. Nos études indiquent qu'environ la moitié des gens qui achètent régulièrement en ligne le feraient plus

souvent et achèteraient des articles de plus grande valeur s'ils disposaient d'une solution comme le service FlexiLivraison. »

Pour élaborer et mettre en œuvre ce nouveau service, Postes Canada a fait appel à Innovaposte, le fournisseur de services partagés en technologies de l'information du Groupe d'entreprises de Postes Canada.

« Dès le début, nous savions que nous avions un échéancier serré, mais nous étions ravis de réaliser un projet qui pourrait toucher tous les Canadiens d'un océan à l'autre, déclare John Weir, conseiller principal, Livraison des applications à Innovaposte. Nous avons établi une très bonne relation de travail avec l'entreprise et nous avons été invités à participer à un ensemble d'essais auprès des consommateurs et de groupes de discussion. Nos équipes devaient offrir des commentaires pertinents en ce qui concerne la conception et l'orientation du service. »

## À L'ÉCOUTE DE L'UTILISATEUR

Pour aider Postes Canada à répondre aux besoins réels des clients, Innovaposte a élaboré des prototypes de solutions qui ont été soumises à des groupes de discussion formés de clients. « Des utilisateurs réels se sont penchés sur les applications proposées et nous ont fait part de leurs commentaires, a expliqué M. Weir. Dans de nombreux cas, nous avons apporté des changements à l'interface sur le vif et nous avons pu observer en direct les utilisateurs pendant qu'ils naviguaient dans le système. Lorsqu'ils éprouvaient des difficultés, nous modifions la conception en conséquence; c'était extraordinaire de voir le produit évoluer en temps réel. »

Innovaposte a travaillé en étroite collaboration avec Postes Canada tout au long du projet, en s'adaptant aux changements à la portée et à l'objectif de ce dernier tout au long de son évolution.

« Le niveau de collaboration au sein d'un

**« Grâce au logiciel que nous avons conçu, un balayage de l'étiquette du colis permet de diriger ce dernier à l'adresse FlexiLivraison du client. »**

John Weir, conseiller principal, Livraison des applications à Innovaposte.

large éventail de niveaux d'emploi était extraordinaire, souligne Michael Belanger, directeur, Développement des applications à Innovaposte. Plus de 130 employés ont joué un rôle clé dans le cadre de ce projet, notamment les concepteurs de solution, les développeurs, les testeurs d'intégration, les informaticiens et les administrateurs de bases de données. En outre, tout le monde a travaillé en équipe, de la haute direction jusqu'aux premiers échelons, pour comprendre la situation et élaborer une solution qui serait pertinente pour l'entreprise. »

### MISE À PROFIT DES TECHNOLOGIES D'AVANT-GARDE

Pour assurer que la solution serait évolutive et en mesure d'offrir une expérience utilisateur exceptionnelle, Innovaposte a tiré profit des nombreux outils et systèmes d'avant-garde à sa disposition. « Nous avons travaillé afin de réunir plusieurs grands systèmes d'entreprise et de petites applications sur mesure en une seule solution intégrée et solide, qui pourra être employée à l'échelle du pays », explique M. Belanger.

« Bien que ce projet soit extrêmement complexe, l'objectif était de rendre la solution aussi simple que possible, ajoute M. Weir. Grâce au logiciel que nous avons conçu, un balayage de l'étiquette du colis permet de diriger ce dernier à l'adresse FlexiLivraison du client. Les cybercommerçants n'ont pas à modifier leur processus de paiement pour appuyer ce service, et un simple avis automatisé est envoyé par courriel au client pour indiquer que son envoi peut être ramassé

au bureau de poste. Le service s'intègre de manière transparente aux solutions de paiement actuelles des commerçants, afin d'offrir la meilleure expérience possible aux consommateurs. »

Aujourd'hui, les Canadiens qui s'inscrivent au service FlexiLivraison obtiennent des adresses FlexiLivraison personnalisées qu'ils peuvent employer lorsqu'ils effectuent des achats en ligne. En saisissant ces adresses sur les sites Web des commerçants lorsqu'ils passent une commande, les clients sont en mesure de diriger les colis aux emplacements de leur choix et reçoivent un avis par courriel lorsque leur colis est livré.

### MISE EN ŒUVRE À L'ÉCHELLE DU PAYS

Le service FlexiLivraison a été lancé par étapes, tout d'abord à l'aide d'un test bêta et d'un projet pilote auprès des employés de Postes Canada, avant son lancement à l'échelle nationale en 2015. « Le programme a donné l'occasion aux employés de prendre directement connaissance du service et de formuler des commentaires, explique M. Belanger. Les employés étaient vraiment ravis du service, et ils ont formulé des recommandations précieuses sur les besoins en matière de formation ainsi que des idées qui serviront à améliorer le service pour les consommateurs. Nous avons été en mesure d'intégrer leurs recommandations et d'offrir aux Canadiens un meilleur produit. »

### ATTIRER L'ATTENTION

Depuis le lancement, Postes Canada a fait activement la promotion du programme et a amélioré l'expérience de livraison. Postes Canada a fait la promotion du service FlexiLivraison grâce à une combinaison de campagnes publicitaires en ligne, à la télévision, par publipostage et dans les médias imprimés, ce qui a entraîné une augmentation constante des inscriptions et de l'utilisation du service. Elle a également continué à collaborer étroitement avec Innovaposte en ce qui concerne les essais en cours de développement et les aspects relatifs à l'exploitation du service, afin

d'améliorer la livraison à temps et le rendement.

Preuve de tout le succès remporté jusqu'à présent, FlexiLivraison a remporté le convoité prix du meilleur service de livraison sur demande à la cérémonie de remise des prix World Post & Parcel de 2016. Ces prix prestigieux reconnaissent l'innovation, la technologie et les meilleures pratiques dans l'industrie des postes et de la livraison rapide à l'échelle mondiale.

« Les éloges de l'extérieur sont extrêmement gratifiants, puisque nos employés sont en mesure de voir que les outils qu'ils ont créés sont réellement utilisés. Lorsqu'on a la possibilité de travailler à un projet et que nos amis et notre famille profitent du résultat final, c'est encore plus gratifiant », explique M. Weir.

### COLLABORATION

En plus de travailler de manière collaborative, les équipes des TI et des affaires se sont appuyées sur la philosophie « Une équipe, un objectif », qui encadre la collaboration entre Postes Canada et Innovaposte.

« Nous ne nous sommes jamais retrouvés devant une situation où une équipe s'isolait pour faire son travail et revenait quelques semaines plus tard avec un produit fini », mentionne M. Weir. Tout le monde a collaboré au cours du projet, ce qui nous a permis de travailler le plus efficacement possible et a garanti que nous étions tous sur la même longueur d'onde. »

« Nous avons été en mesure d'établir de solides liens de confiance avec l'entreprise, d'ajouter M. Belanger. Chaque fois que l'on se retrouvait face à des difficultés du côté des Opérations, l'équipe des affaires était à l'aise de venir nous voir et de nous demander notre avis. Je n'ai aucun doute que cette approche de travail d'équipe constitue la clé de notre réussite. »

Pour en apprendre davantage sur le service FlexiLivraison ou pour vous inscrire au service, consultez le [www.postescanada.ca/flexilivraison](http://www.postescanada.ca/flexilivraison)

Contactez-nous à l'adresse suivante : [info@innovapost.com](mailto:info@innovapost.com)

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



[www.innovapost.com](http://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.

Copyright 2017 Innovapost Inc. Tous droits réservés.

DN10041