

Itella

Automatisation accrue améliorant la commodité pour les utilisateurs et les consommateurs

CGI a relevé les défis d'Itella en fournissant à l'entreprise un puissant système de point de vente (POS) qu'elle pourra adapter tout au long de sa croissance et de l'évolution du contexte dans lequel elle mène ses activités. Pour répondre aux besoins particuliers d'Itella, nous avons intégré notre propre solution POS à un système personnalisé de soutien des ventes de services postaux.

Itella Corporation, dont le siège social est situé à Pohjois-Pasila (Helsinki), est une société détenue par l'État finlandais qui propose des services postaux, de gestion financière et de logistique.

Tous les jours, ses centres postaux accueillent des dizaines de milliers de Finlandais venus chercher leur courrier. L'explosion des ventes en ligne a entraîné une forte augmentation du nombre de colis expédiés et reçus chaque jour. En 2013, plus de 1,5 million d'envois ont été ramassés et 48 000 accusés de réception électroniques rédigés pendant la période des Fêtes seulement.

LE DÉFI

Aux prises avec une structure de prix complexe et la gestion d'une multitude de produits, de tarifs et de campagnes, Itella voulait s'attaquer à ces problèmes tout en améliorant son efficacité ainsi que l'expérience de ses clients. Pour atteindre ces objectifs, l'entreprise a décidé de mettre en place un système novateur de gestion de succursales adapté à ses propres besoins.

Ce système devait s'articuler sur une architecture ouverte autorisant des opérations multiconstructeurs et assurant une extensibilité continue. Itella voulait également remplacer un processus désuet de clarification, balayage et numérisation utilisé pour archiver les documents, car celui-ci était peu fiable, inefficace et onéreux.

LA SOLUTION CGI

Itella a choisi CGI pour l'aider à atteindre ses objectifs d'automatisation et de mise en œuvre. Ensemble, l'entreprise et CGI ont conçu un système moderne et contrôlé de gestion de succursales tenant compte des particularités du secteur des services postaux.

CGI a commencé par automatiser partiellement ou complètement les processus manuels. Ainsi, les processus manuels d'accusé de réception alors utilisés ont

ÉTUDE DE CAS

SERVICES POSTAUX ET
LOGISTIQUE

Les avantages

- Économies considérables grâce au remplacement du processus d'archivage manuel
- Meilleur contrôle des campagnes, des produits et des prix
- Services de pointe grâce à l'intégration de différentes sources de données
- Nouvelle fonctionnalité conviviale améliorant considérablement la satisfaction des utilisateurs
- Satisfaction accrue de la clientèle grâce à un service rapide et automatisé

été remplacés par des accusés de réception automatisés et des signatures numériques.

Le nouveau système intègre plusieurs de nos principales fonctions administratives et nous permet ainsi de nous adapter à la croissance constante de la circulation de colis. »

Jukka Rosenberg, directeur des communications par voie postale, Itella

CGI a mis en place un système POS fondé sur sa propre solution PosManager ainsi qu'une application personnalisée de soutien des services postaux. À ces deux éléments se sont greffés un système SAP, un système de suivi et de localisation et un système mobile.

Itella dispose maintenant de la fonctionnalité dont elle a besoin pour vendre et fournir des services postaux ainsi que des marchandises traditionnelles, notamment un puissant système centralisé d'établissement des prix, de campagnes et de gestion des gammes de produits.

LES RÉSULTATS

Itella a rapidement constaté les avantages de son nouveau système, plus particulièrement les économies considérables découlant de la transition à un processus automatisé entièrement électronique d'accusé de réception des envois postaux. Parmi les autres avantages se trouvent les éléments ci-dessous.

- Nouvelle fonctionnalité conviviale de soutien des services postaux et des fonctions relatives aux produits à tous les centres postaux, améliorant considérablement la satisfaction des utilisateurs
- Satisfaction accrue des clients grâce à un service à la clientèle accéléré et amélioré et un soutien complet du système de suivi et de localisation de l'entreprise
- Traitement accéléré réduisant les files d'attente et générant des volumes de ventes accrus
- Automatisation du traitement des envois et de la tarification des services supplémentaires
- Contrôle centralisé des promotions, de l'établissement des prix et de la gestion des gammes de produits
- Application intégrée, mais autonome, de solution POS et de soutien des services postaux assurant une liberté de choix complète et pouvant prendre en charge les exigences techniques futures associées au choix des fournisseurs

En définitive, la mise en œuvre d'un système personnalisé et parfaitement intégré de soutien des ventes de services postaux, arrimé au système POS exclusif de CGI, a permis à Itella d'économiser, de satisfaire davantage ses clients et d'innover.

« Les centres postaux de notre réseau émettent déjà plus de 5 000 000 d'accusés de réception électroniques. »

Hannu Kolmonen, responsable du développement, Itella

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à info@cgi.com ou visitez www.cgi.com.

PRÉCISION INTÉRESSANTE

Le système de CGI, indépendant de tout matériel, est actuellement utilisé dans 500 centres postaux et par 1 500 utilisateurs en Finlande.