



Courrier et Expédition  
Gestion et suivi

# Reprenez le contrôle sur vos colis entrants

Suivez, contrôlez et livrez vos colis en toute sérénité

# Dites adieu aux colis égarés, endommagés ou mal livrés



---

## L'information est primordiale.

Tout transporteur le sait. Grâce aux technologies numériques de traçabilité, il est possible de suivre un colis où qu'il soit et d'informer son destinataire de son cheminement. Du moins, jusqu'à ce qu'il parvienne à l'accueil ou au service courrier.

Que se passe-t-il ensuite ?

Il ne suffit pas qu'un colis soit identifié comme étant « reçu » chez vous. L'objectif est de le remettre à sa destination finale, à la bonne personne et ce en temps voulu. Pour y parvenir, les registres papier et procédés manuels ne sont tout simplement pas adaptés. Vous pouvez désormais automatiser chaque étape, accéder aux informations dont vous avez besoin pour garder le contrôle, consulter le statut des colis en temps réel, gérer l'acheminement et Indiquer sa localisation dans la chaîne de livraison. Et mettre fin aux colis égarés ou mal livrés.

**Optez pour le suivi des colis entrants.**

**Prenez le relai là où le transporteur s'arrête.**

- **Donnez un statut exact à tout instant**
- **Maîtrisez la chaîne de responsabilité**
- **Améliorez la satisfaction de vos clients**
- **Éliminez les recherches inutiles et chronophages**
- **Réduisez le nombre de colis égarés**

# Les attentes sont élevées.



« Le personnel de l'hôpital attendait de moi que je suive chaque distribution interne de colis comme si j'étais FedEx. »

– Directeur de la gestion du matériel dans un grand hôpital pour enfants

Pour les organisations qui reçoivent plus de 100 colis par jour, nombre d'entre eux ne sont pas livrés au bon destinataire en temps voulu.

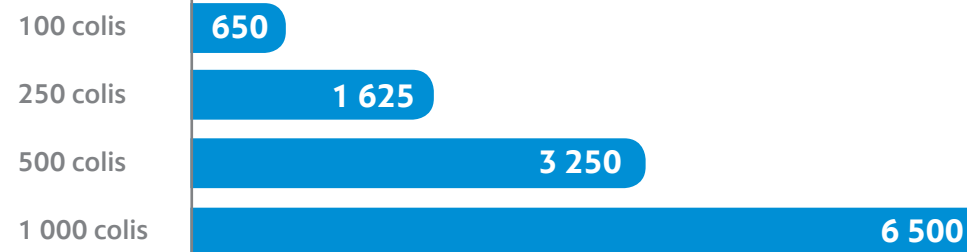
Les principaux transporteurs sont efficaces lorsqu'il s'agit d'effectuer le suivi des colis puisque le destinataire final a souvent une visibilité sur la réception du colis dans vos locaux. Tout retard de livraison entraîne l'impatience et une rapide insatisfaction client.

Une récente étude a révélé que 2,5 % des colis entrants sont quotidiennement livrés en retard ou au mauvais destinataire. Ce chiffre atteint même les 3% dans les organisations possédant plusieurs sites.

Cette situation pénalise les activités commerciales en générant des pertes financières et une insatisfaction client accrue. Si vous procédez à l'enregistrement et au suivi manuel des articles, le risque de perte, de vol ou d'erreur de livraison est plus important.

Outre les coûts de communications et de ressources liés à la recherche des colis, le remplacement des articles perdus représente une dépense non négligeable. Dans les hôpitaux, par exemple, la question peut être critique. Chaque année, environ 15 % des radiologies sont égarées ou perdues définitivement. Les diagnostics n'étant valables que peu de temps, les radios doivent alors être refaites engendrant ainsi une perte de temps et d'argent.

## L'impact considérable des colis égarés



Plus vous recevez de colis, plus le nombre de colis perdus, égarés ou volés est important.

# Il est temps de reprendre le contrôle.



Les organisations attendent une livraison dans les temps du courrier interne.

**25 %**  
dans les 2 heures



**52 %**  
dans les 4 heures



Automatisez votre suivi interne pour éliminer les casse-tête, les complications et les mauvaises surprises.

Grâce aux technologies modernes, vous pouvez facilement vous assurer que chaque colis parvienne à son destinataire. Enregistrez, suivez et gérez les colis entrants de bout en bout, pour une maîtrise de leur emplacement, statut et responsabilité à tout instant.

Le suivi de colis entrant prend le relais là où les transporteurs s'arrêtent :

- Envoyez des notifications de livraison de colis par e-mail
- Automatisez votre zone de réception
- Répondez rapidement aux demandes de statut
- Créez des registres et rapports journaliers de livraison interne
- Recevez des alertes pour les colis urgents
- Réacheminez des colis et affectez-leur d'autres destinataires

Que vos locaux soient répartis sur un même grand site, sur plusieurs sites ou sur plusieurs bâtiments au même endroit, les technologies actuelles permettent de satisfaire à toutes les demandes.

- Précision et souplesse exceptionnelles
- Technologie axée sur la protection de la base de données
- Des rapports détaillés pour une fiabilité accrue
- Des notifications élaborées et des mises à jour de statut automatiques

# Rendre compte de chaque colis, à chaque fois.



## Le suivi des colis entrants génère un impact positif sur votre organisation à tous les niveaux

### Productivité accrue :

- Éliminez les erreurs dues aux écritures illisibles
- Réduisez le temps passé à répondre aux demandes de statut de livraison
- Automatisez les communications
- Tracez à la fois chaque pli et chaque courrier à l'intérieur

### Communiquez des informations exactes :

- Consultez avec précision le statut des colis
- Rendez des comptes sur le niveau de service effectivement rendu vis-à-vis des SLA définis
- Budgetez précisément
- Réalisez des évaluations de performances annuelles précises

### Intégrité et sécurité garanties :

- Offrez une preuve de livraison, à chaque fois
- Documentez la chaîne de responsabilité
- Photographiez les articles suspects et validez-les avec leur destinataire avant la livraison
- Prenez des décisions pertinentes sur le statut de livraison

### Réclamations facilitées :

- Photographiez les articles endommagés
- Partagez la preuve visuelle avec l'expéditeur/le transporteur par e-mail
- Réduisez le temps de traitement des réclamations



### Augmentez

Efficacité  
Productivité  
Vitesse de traitement  
Satisfaction



### Diminuez

Demandes de statut  
Temps de recherche  
Coûts de main-d'œuvre  
Taux d'erreurs



### Améliorez

Fiabilité  
Sécurité du courrier  
Conformité  
Chaîne de responsabilité

# Automatisez le statut du colis à chaque étape.

Le suivi des colis entrants vous aide à réaliser une distribution rapide avec un minimum d'erreurs, entre le moment où un colis arrive dans vos locaux et celui où il est effectivement remis à son destinataire. Un processus simple vous permet de vous assurer que votre organisation distribue le courrier de manière efficace.



## 01. Réception

- Le transporteur livre les colis à votre accueil, service courrier ou quai de réception
- Scannez chacun des articles directement dans le système pour tracer leurs date et heure de réception
- Numériser des articles pour archivage



## 02. Bordereau

- Des bordereaux de distribution électroniques sont créés et transmis dans des terminaux portatifs



## 03. Livraison

- Les tournées sont organisées automatiquement à partir des règles que vous avez pré-établies
- Changez le statut du colis lors de la remise en mains propres ou en point courrier et enregistrez la signature électronique du destinataire comme preuve de livraison :
  - Livré
  - Tentative de livraison
  - Refusé
  - Livré en point courrier
- Envoyez des e-mails pour informer un destinataire que son courrier est en cours d'acheminement

Les options avancées de suivi et de communication vous permettent d'accéder instantanément à de précieuses informations.

- Transférez automatiquement des données depuis les terminaux portables jusqu'au système central
- Répondez aux demandes de statut par Internet
- Réduisez vos coûts et améliorez la précision des livraisons
- Générez des rapports pour satisfaire aux SLA
  - Registres de réception et de livraison
  - Rapports détaillés des dommages
  - Analyse d'activité d'acheminement
  - Rapports de productivité

# Une performance améliorée à de nombreux niveaux

« Dans un secteur comme le nôtre où le temps est important et où les communications doivent être rapides, un système comme celui-ci a une réelle valeur ajoutée et nous permet finalement de mieux répondre aux attentes de nos clients. »

– Responsable Facilities Management, AIG

Secteur d'activité	Défi	Avantages
Assurance	Nécessité de conformité à des réglementations exigeantes. Il s'agit souvent d'organisations décentralisées et très dispersées, dont certains sites reçoivent chaque jour plus de 1 000 courriers, livraisons express et colis par jour.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aide à la mise en conformité</li><li>• Réduit les coûts</li><li>• Booste la productivité</li></ul>
Services financiers	Faire face à la pression réglementaire - dont celle des lois Sarbanes Oxley et Dodd-Frank. Un document perdu peut tout arrêter, faire chuter la productivité, générer l'insatisfaction client, voire entraîner des pénalités administratives.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traitement accéléré</li><li>• Erreurs réduites</li><li>• Audit garanti et mise en conformité favorisée</li><li>• Courrier livré au bon destinataire</li></ul>
Secteur médical	Des systèmes complexes à gérer avec peu voire pas de droit à l'erreur, un fonctionnement souvent 24h/24 et 7j/7, avec des mouvements de personnel constants. La perte de matériel médical, rapports urgents ou courrier important peut avoir de sérieuses conséquences.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visibilité en temps réel sur le statut des colis</li><li>• Contrôle renforcé</li><li>• Réduction des risques, pertes et coûts</li><li>• Garantie de la confidentialité</li><li>• Documentation de la chaîne de possession</li></ul>

« En éliminant les colis perdus, égarés, volés et impossibles à livrer, nous économisons des sommes importantes auparavant imputées au budget réservé à la gestion du matériel. »

– Brian Fischer, responsable logistique, Centre Médical Providence Yakima

Secteur d'activité	Défi	Avantages
Juridique	La ponctualité et l'exactitude sont essentielles. Les dépositions, dépôts au tribunal et autres documents juridiques doivent être communiqués dans les temps, des documents papier sensibles doivent parvenir à la bonne personne. La chaîne de possession et de responsabilité doit être documentée. Les communications perdues, en retard ou livrées à la mauvaise personne peuvent engendrer des délais judiciaires coûteux, de l'insatisfaction chez les clients et une perte de productivité.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Documentation et garantie de la chaîne de responsabilité</li> <li>• Vitesse accrue</li> <li>• Vérification du destinataire</li> </ul>
Enseignement supérieur	La pression relative à la gestion des dépenses est forte, tout comme la demande d'une grande qualité d'enseignement afin de rester compétitif – pour les étudiants comme pour les facultés. Les changements d'horaires sont fréquents, la population étudiante est passagère et les emplois du temps des universités évoluent. Manuels scolaires, colis envoyés par les familles et achats en ligne accroissent la pression sur le service courrier.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir une visibilité en temps réel sur le statut des colis</li> <li>• Répondre rapidement aux demandes</li> <li>• Faciliter les livraisons</li> <li>• Désengorger le service courrier et réduire les ressources nécessaires pour la réception et la distribution de colis et courrier</li> <li>• Communiquer automatiquement avec les destinataires</li> </ul>
Campus d'entreprise	Avec des équipes réparties sur plusieurs bâtiments, le besoin d'un suivi automatisé peut s'avérer critique. De nombreuses entreprises reçoivent plus de 1 000 colis et colis chaque jour ; certaines plus de 10 000.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Traitement accéléré</li> <li>• Erreurs réduites</li> <li>• Distribution rationalisée</li> <li>• Efficacité opérationnelle accrue</li> <li>• Respect des SLA</li> <li>• Satisfaction client accrue</li> </ul>
Commerce et Grande Distribution	Des échantillons de produits, des livraisons de fournisseur et des articles promotionnels sont réceptionnés tous les jours. Un échantillon perdu ou en retard peut arrêter la composition d'une vitrine ou une séance photo et, ainsi, ralentir le lancement d'un produit en engendrant des dépenses et pertes imprévues. Les détaillants attendent des fournisseurs qu'ils assurent des livraisons ponctuelles et des facturations précises.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtenir une visibilité en temps réel sur le statut des colis</li> <li>• Répondre rapidement et précisément aux demandes</li> <li>• Réduire le temps passé à chercher des articles perdus</li> <li>• Résoudre les erreurs de livraison en garantissant que les bons articles sont reçus à temps et correctement facturés</li> </ul>



# Mettez un terme aux colis perdus.

## Adoptez la traçabilité automatisée avec PitneyTrack Inbound®

Pitney Bowes propose une solution de bout en bout offrant un contrôle instantané du suivi de vos colis entrants. Elle apporte une vue exhaustive sur :

- Ce que vous avez reçu
- L'heure à laquelle vous avez reçu le colis
- Les identités de l'expéditeur et du destinataire
- Le statut en cours dans vos locaux
- L'heure exacte de livraison au destinataire prévu

SendSuite définit une nouvelle norme de précision et d'exactitude qui vous permet de gérer le courrier entrant en toute sérénité. Il fait partie de notre engagement à vous aider à faire face aux exigences du monde complexe et interconnecté du commerce moderne.



## France

Immeuble Le Triangle  
9 rue Paul Lafargue  
pbsoftware.sales@pb.com

Se renseigner sur les solutions de colis entrants  
pour davantage d'informations, contactez le

 **N° Indigo 0 825 850 825**

0,15 € TTC/MN

ou rendez-vous sur [pitneybowes.com/fr](http://pitneybowes.com/fr)

Pitney Bowes et le logo de l'entreprise sont des marques commerciales de Pitney Bowes Inc. ou d'une de ses filiales.

Toutes les autres marques commerciales sont détenues par leur propriétaire respectif.

© 2015 Pitney Bowes Inc. Tous droits réservés.