



Un partenariat avec Purolator a aidé à réduire les coûts d'exploitation liés à l'expédition d'environ 20 % sur 12 mois.



Une entreprise 3PL offre à ses clients un meilleur service plus rapidement avec l'aide de Purolator

Après avoir passé des années à offrir des services-conseils dans le secteur 3PL, Michael Docherty a cofondé i to i logistics, un centre de distribution de petits articles et de préparation de commandes offrant aux petites et moyennes entreprises un service de classe mondiale à des prix inférieurs à ceux exigés par les grandes entreprises de distribution et de logistique. Avec la croissance de l'entreprise et des attentes des clients, il était nécessaire de traiter les commandes plus rapidement et plus efficacement. C'est à ce moment qu'un partenariat avec Purolator a porté fruit.

La croissance et l'automatisation entraînent des occasions et des défis

Créer un produit et en faire la promotion est ardu. Pour beaucoup d'entreprises chargées de l'exécution de commandes de petits articles, la logistique quotidienne de l'expédition, de l'entreposage, de la distribution, du suivi, de la livraison, de la facturation et du traitement des retours ne fait pas partie des capacités de base. C'est ce besoin qui a inspiré la création de i to i logistics, qui depuis 15 ans, maîtrise l'art ou plutôt la science de l'exécution des commandes de petits articles.

Pour le président de l'entreprise, Michael Docherty, l'important est d'établir une culture d'amélioration continue tout en répondant aux demandes quotidiennes d'une base de clients en croissance, accompagnées d'un cycle de travail de plus en plus imprévisible, et en respectant l'exigence de restriction des coûts et du temps requis pour traiter les commandes. Par-dessus tout, pour prospérer, i to i logistics devait aider ses clients à donner bonne impression à leurs clients.



Industrie

- Services logistiques de tiers (3PL)

Client : i to i logistics

- Fondée en 2000
- Bureaux à Vancouver et à Toronto
- Ses services comprennent l'entreposage, la distribution, l'exécution des commandes, la logistique inverse et la gestion du fret
- Homologuée par Santé Canada pour la gestion des produits de soins de santé

Défi

Aider à offrir des solutions intégrées pour une base de clients en croissance rapide

Solution

Collaborer avec les spécialistes des TI de Purolator pour gagner du temps et économiser de l'argent grâce à la production automatisée des étiquettes d'expéditions

Résultats

Réduction du temps de préparation des envois de quelques minutes à quelques secondes

La croissance de i to i logistics et de ses volumes a été accompagnée de nouveaux défis. « L'intégration était le principal problème », explique Docherty. Comme les activités de i to i logistics dépendent des volumes de ses clients, le personnel doit s'adapter rapidement à l'évolution des demandes et cela à chaque jour et même à chaque heure. Il était nécessaire de trouver de nouvelles façons de réduire le temps et les coûts de traitement des commandes et de simplifier le processus de facturation. C'est à ce moment que Purolator a démontré sa valeur au-delà de celle de fournisseur de services d'expédition.

Travailler avec les TI de Purolator pour créer une solution d'expédition économique

En collaboration avec les membres de l'équipe de Purolator, y compris ses spécialistes des TI, i to i logistics a préparé et intégré différentes améliorations, notamment :

- Une solution de TI personnalisée permettant d'imprimer automatiquement les étiquettes d'expédition, d'économiser du temps et de la main-d'œuvre et de réduire à quelques secondes le temps nécessaire pour traiter une commande.
- Purolator Expédition^{MC} électronique – Serveur (EES) qui permet à i to i logistics de traiter près de 10 000 factures mensuelles sur une période de 24 heures.
- Des outils analytiques pour EES qui permettent à i to i logistics de produire des rapports sur différents secteurs tels que l'analyse des coûts, le suivi des envois et des rapports sur les retours.

Améliorer les opérations en partenariat avec Purolator

Les clients de Docherty bénéficient des solutions opérationnelles créées en collaboration avec Purolator. Grâce à une automatisation accrue et à un traitement plus rapide des commandes, les améliorations ont aidé à réduire les coûts d'exploitation relatifs à l'expédition d'environ 20 % au cours des 12 derniers mois. « Beaucoup de nos plus gros clients sont préoccupés par le coût de la distribution aux consommateurs », explique-t-il.

En collaboration avec Purolator, i to i logistics peut répondre rapidement et efficacement à la variation des demandes de ses clients. « Purolator a toujours fait preuve de souplesse pour répondre aux problèmes de service des clients », ajoute Docherty.

Le contact régulier avec son chargé de compte de Purolator et certains membres de la haute direction de Purolator est la clé de ce succès. Ce soutien « m'aide à savoir qu'on s'occupe de nous », indique Docherty, « et aide Purolator à comprendre où nous pouvons ajouter de la valeur ».

Et quelle est la suite? À titre de chef d'une entreprise qui s'articule autour de l'amélioration continue, Michael Docherty, en collaboration avec Purolator, croit qu'il trouvera de nombreuses autres façons d'impressionner les clients de ses clients.



« ...le temps nécessaire pour traiter une commande dans le système de Purolator se limite à quelques secondes, plutôt qu'à quelques minutes... lorsque vous distribuez entre trois cents et cinq cents commandes ou plus par jour, ces minutes s'accumulent. »

Michael Docherty, président
i to i logistics