

La situation

Notre client, une des plus importantes entreprises de traitement électronique des transactions au monde, avait besoin d'aide pour ses efforts d'amélioration continue. Son objectif était de hausser le niveau de ses services à la clientèle, tout en réduisant les frais de transport et d'installation des terminaux aux points de vente. Comme ses clients étaient très touchés par les pannes ou les problèmes de traitement des transactions, la capacité de répondre rapidement et de corriger sur le terrain un appareil de point de vente défectueux était essentielle à la proposition de valeur de notre client.

Les défis

Le modèle de gestion traditionnel utilisé pour répondre aux exigences de notre client en matière de services se révélait onéreux et ne répondait pas aux exigences de ses clients en matière de remplacement en temps opportun de terminaux de points de vente défectueux. Nous avons dû abandonner de nombreuses hypothèses sur l'entreprise et travailler de manière créative afin de vaincre cette difficulté.

Les actions

Apple Express a mis au point une solution tirant parti de notre vaste expertise en matière de transport et de distribution. Pour relever le défi du délai de réponse, nous avons collaboré avec notre client à la conception d'un nouveau réseau de distribution, entreposant stratégiquement partout au Canada des stocks de pièces critiques de notre client pour l'entretien. Notre service SmartCourierMC a pu effectuer sur le terrain l'installation, le remplacement et les essais des appareils de point de vente du client, offrant à la fois les services de remplaçants et de suppléants des techniciens du modèle d'affaire traditionnel.

Les résultats

Comme résultat de nos efforts concertés, nous avons abaissé les frais du service à la clientèle de notre client, tout en améliorant son rendement. En plaçant les pièces critiques de l'entretien plus près de ses clients, nous avons aidé notre client à améliorer ses délais de réponse et à réduire ses frais de transport et de main-d'oeuvre. Notre client est maintenant en mesure de répondre plus rapidement et efficacement aux demandes d'installation et de réparation sur les lieux, haussant de ce fait le niveau de satisfaction de sa clientèle.

Actions et statistiques clés du rendement :

- Plus de 60 centres de service offrant une réponse de quatre heures à plus de 40 000 établissements commerciaux.
- Accès à 98,3 % de la clientèle de notre client à l'échelle nationale.
- Expansion géographique continue pour soutenir les initiatives de croissance du client, tout en réduisant le coût d'ensemble par commande.
- 98,1 % à temps pour un ANS de quatre heures (plus de 12 000 événements de transport par année).