

LIVRE BLANC

TROIS ÉTAPES POUR UNE PLUS GRANDE EFFICACITÉ D'EXPÉDITION

Utiliser la solution la plus adaptée pour exploiter tout le potentiel :
le chemin vers un système d'expédition approprié



TABLE DES MATIÈRES

3

AVANT-PROPOS

4

LE DÉFI DE LA
LOGISTIQUE D'EXPÉDITION :
LA FLEXIBILITÉ ET L'EFFICACITÉ
SONT ESSENTIELLES

5

STATION CHARGEUR :
GESTION CENTRALISÉE
DE PLUSIEURS TRANSPORTEURS

8

APPLICATIONS :
QUAND DÉPLOYER UNE
NOUVELLE SOLUTION D'EXPÉDITION
PREND TOUT SON SENS

9

ÉTAPE 1 –
CLARIFIER LES EXIGENCES
ET LE TYPE DE SOLUTION

11

ÉTAPE 2 –
DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE
FONCTIONNEL

13

ÉTAPE 3 –
PASSER EN REVUE
LES PROPRIÉTÉS DU SYSTÈME ET
LES FACTEURS NON TECHNIQUES

15

LA STATION CHARGEURS VUE
PAR UN EXPERT

EPG[®] | Ehrhardt
Partner
Group
Smarter Connected Logistics™

MENTIONS LÉGALES

LIVRE BLANC

Trois étapes pour une plus grande
efficacité d'expédition

ÉDITEUR

EPG – Ehrhardt Partner Group
www.epg.com

RESPONSABLE DU CONTENU

Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG



AVANT-PROPOS

Les stations chargeurs peuvent simplifier considérablement la gestion du transport. Elles assurent le bon déroulement de nombreux processus – de la validation des adresses à la gestion des retours, en passant par le suivi et la traçabilité – contribuant ainsi à la satisfaction des destinataires, tout en aidant l'expéditeur à optimiser ses processus et à accroître sa qualité de service.

Afin que les entreprises puissent exploiter pleinement leur potentiel, la station chargeur doit être en mesure de répondre aux exigences croissantes du marché, aujourd'hui comme demain. Les principaux aspects à cet égard sont l'expédition multi-transporteurs et la recherche des meilleurs prix.

Dans notre livre blanc, nous visons à fournir des conseils aux sociétés de commerce en ligne ainsi qu'aux prestataires de services logistiques pour les aider à trouver un logiciel d'expédition évolutif, parfaitement adapté à leurs besoins. Compte tenu du grand nombre de solutions disponibles sur le marché et du nombre élevé de fonctions différentes, il n'est pas facile d'avoir une vision claire de toutes ces solutions.

Nous vous invitons à utiliser nos check-lists pour analyser les performances de votre logiciel actuel et créer les conditions efficaces et flexibles d'une logistique d'expédition.

Cordialement
Votre équipe EPG

LE DÉFI DE LA LOGISTIQUE D'EXPÉDITION :

LA FLEXIBILITÉ ET L'EFFICACITÉ SONT ESSENTIELLES

Au cours des dernières années, les attentes des consommateurs en matière de transport ont considérablement évolué. Ils réclament des process de livraison et des retours simples. Ils souhaitent avoir le choix parmi différentes options d'expédition. En Europe, 93 % des acheteurs en ligne affirment que les options d'expédition influencent leur choix quant au commerçant. Le choix du prestataire de services logistiques est également déterminant. 41 % des acheteurs n'utiliseraient pas une boutique en ligne s'ils n'approuvaient pas le transporteur. Il est donc essentiel que les e-commerçants offrent un choix de services de livraison et d'options d'expédition lors du processus de commande. Cela garantit une meilleure expérience d'achat et augmente la satisfaction des clients.

Cependant, l'augmentation de la gamme d'options disponibles multiplie également les enjeux. Prestataires de courrier, livraison express, transitaires, services de livraison spéciaux, le marché des transporteurs est large et il n'est pas facile pour les sociétés de commerce en ligne ou les prestataires de services logistiques de choisir la bonne option. En outre, chaque transporteur a ses propres exigences en termes de documentation et d'informations nécessaires pour l'expédition. Les prix varient également. Plus les prestataires sont sollicités, plus leur gestion est complexe. Il est d'autant plus important d'utiliser des solutions qui permettent d'automatiser les processus. Il en va de même pour la transmission des données de livraison, une tâche qui prend généralement beaucoup de temps dans le transport si les données doivent être saisies manuellement à la commande.

C'est précisément là que les stations chargeurs peuvent être utiles. Grâce à l'automatisation, elles rendent tous les processus d'expédition plus simples, plus efficaces et plus fiables, de l'impression des étiquettes au traitement des retours, en passant par la livraison. Les interfaces facilitent l'intégration des systèmes internes (ERP, WMS, magasin...), et donc l'échange de données.

Les stations chargeurs représentent un élément clé des activités quotidiennes des e-commerçants et des 3PL, mais beaucoup d'entre elles ne répondent plus aux besoins actuels du marché. Par exemple, les anciens systèmes manquent de fonctionnalités importantes telles que le suivi et la traçabilité ou la sélection automatique du transporteur le moins cher. Il devient souvent évident avec le temps que les performances du logiciel ne sont plus en adéquation ou que l'assistance du prestataire n'est pas aussi efficace qu'elle pourrait l'être. Les changements organisationnels révèlent souvent les limites du système, par exemple, lorsque l'expédition doit être traitée à partir d'un entrepôt situé dans un autre pays, mais qu'il n'est pas possible d'intégrer un transporteur local dans le système.





SOLUTIONS MULTI-TRANSPORTEURS :

GESTION CENTRALISÉE DE PLUSIEURS TRANSPORTEURS

La station chargeur aide les entreprises à gérer et à optimiser un grand nombre de processus d'expédition, depuis le traitement et l'impression des étiquettes d'expédition, le transfert des données aux transporteurs et le contrôle du chargement jusqu'au suivi et au traitement des retours. Les stations chargeurs sont capables d'intégrer un nombre important de services de courrier, livraison express et colis, de transitaires et de services postaux. Elles permettent aux entreprises de gérer leur logistique d'expédition de manière centralisée et d'utiliser plusieurs prestataires, simplement et automatiquement. Cela présente de nombreux avantages pour les entreprises et leurs clients finaux.

GRANDE FLEXIBILITÉ

Les expéditeurs ne sont pas liés à un seul transporteur et ils peuvent ainsi utiliser le transporteur dont le mode d'expédition et les options de retour sont les mieux adaptés à leurs attentes. Il est également possible d'ajouter de nouveaux transporteurs et clients dans le système à tout moment, en toute simplicité.

FAIBLE TAUX DE DÉFAILLANCE

Si un service de colis connaît des défaillances ou des perturbations, cela peut rapidement entraîner des problèmes de livraison, qui entraînent à leur tour une insatisfaction des clients. Les entreprises peuvent réduire considérablement le risque de défaillance si leur stratégie d'expédition repose sur l'utilisation de plusieurs prestataires de services.

MEILLEURE SATISFACTION DES CLIENTS

Il est important pour les consommateurs de pouvoir choisir avec souplesse parmi plusieurs options d'expédition. Par exemple, s'ils souhaitent qu'une commande soit livrée plus rapidement, ils se tourneront en priorité vers un spécialiste de la livraison express. Dans tous les autres cas, ce qui prime, ce sont des frais d'expédition au plus bas. C'est pourquoi le choix des options d'expédition compte dans la satisfaction des clients.

COÛTS DE GESTION INFORMATIQUE RÉDUITS

Grâce à l'utilisation d'une plateforme multi-transporteurs, il n'est plus nécessaire d'implémenter plusieurs interfaces système individuelles pour chaque transporteur. Il n'est pas non plus nécessaire d'adapter les étiquettes, les processus EDI (échange de données informatisé) ou les données d'acheminement. Par conséquent, moins il y aura de systèmes informatiques, plus les coûts d'assistance, de maintenance et de mise à jour seront réduits.

COÛTS D'EXPÉDITION RÉDUITS

Les transporteurs facturent des prix différents en fonction du produit, des dimensions du colis, des catégories de poids et d'autres services. Une option d'expédition la moins chère peut être sélectionnée manuellement ou par le biais de règles prédéfinies. Une fonction e-shopping permet de comparer automatiquement les tarifs des différents transporteurs et de choisir l'option la moins chère. Dans un système multi-transporteurs, le prestataire de services le moins cher est choisi automatiquement et en temps réel pour chaque expédition, réduisant ainsi les coûts. La recherche des meilleurs prix prend également en compte d'autres facteurs tels que le temps de transit ou les délais d'enlèvement.

TAUX DE LIVRAISON ÉLEVÉ

Un taux de livraison élevé est un critère essentiel à l'efficacité d'expédition et à la satisfaction des clients. L'objectif est que les marchandises soient livrées dès la première tentative. Pour cela, les transporteurs doivent être intégrés à une multitude d'autres services tels que la livraison le jour même, l'expédition express, la livraison à l'heure souhaitée par le client ou la livraison sur le lieu de travail du client.

LES STATIONS CHARGEURS OFFRENT PLUSIEURS AVANTAGES :

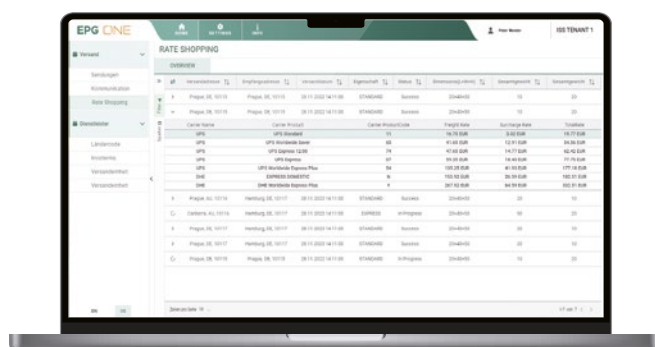
- ✓ Efficacité maximale des processus d'expédition
- ✓ Gestion centralisée de plusieurs services de courrier, livraison express, transitaires...
- ✓ Mises à jour automatiques des spécifications et des tarifs des transporteurs
- ✓ Ajout facile de nouveaux transporteurs
- ✓ Sélection du transporteur le plus approprié basée sur des règles (recherche du meilleur prix par exemple)
- ✓ Échange de données avec les systèmes source (ERP, magasin, système de gestion d'entrepôt) sans changer de support
- ✓ Gestion simplifiée des expéditions nationales et internationales
- ✓ Gain de temps et de ressources dans la gestion des données



RECHERCHE DES MEILLEURS PRIX : SÉLECTION AUTOMATIQUE DU TRANSPORTEUR LE PLUS APPROPRIÉ

Une des fonctions centrales d'un système multi-transporteurs est la sélection automatique du transporteur le plus approprié pour une livraison parmi un grand nombre de choix. La sélection est basée sur des coûts de transport convenus par contrat. Cependant, le fournisseur le moins cher n'est pas toujours le plus approprié. Dans certaines situations, la rapidité de livraison peut être plus importante que le coût. Dans d'autres cas, des services supplémentaires tels que la capacité à manipuler des marchandises dangereuses peuvent être le facteur décisif.

C'est pourquoi les stations chargeurs sont basées sur des règles d'expédition qui tiennent compte de divers facteurs y compris le coût. Différentes règles peuvent être prédéfinies en fonction de la complexité du système. Des variantes plus simples utilisent simplement quelques données relatives à la livraison, telles que le poids ou le code postal du destinataire, pour choisir le transporteur. Des systèmes plus complexes comprennent également des services spécialisés tels que le transport de marchandises dangereuses ou le transport réfrigéré. Les moteurs de recherche avancés sont capables d'identifier et de sélectionner la meilleure combinaison entre tarif et service. Cette forme de sélection est appelée la « recherche des meilleurs prix », un terme familier des plateformes de comparaison des hôtels ou de location de voitures. Le mécanisme gagne actuellement du terrain dans le secteur du transport.





APPLICATIONS :

QUAND DÉPLOYER UNE NOUVELLE SOLUTION D'EXPÉDITION DEVIENT INTÉRESSANT

AMÉLIORATION DES PERFORMANCES POUR LE COMMERCE EN LIGNE

Une station chargeur est particulièrement pertinente lorsque les e-commerçants expédient de grandes quantités de colis depuis leurs entrepôts. Les performances du système sont essentielles au succès de ces entreprises. Un exemple est Flaconi, une des principales boutiques en ligne en Allemagne spécialisées dans les produits de beauté et de soins, qui génère plus de 6,6 millions d'étiquettes de colis chaque année à l'aide de la station chargeurs ISS d'EPG. Pendant les périodes de pointe, comme à Noël par exemple, pas moins de 4000 colis quittent le centre logistique de l'entreprise dans le quartier de Marzahn à l'Est de Berlin toutes les heures, et ce chiffre est en croissance constante.

FLEXIBILITÉ MAXIMALE POUR LES 3PL

Les 3PL qui gèrent les processus d'expédition de plusieurs clients doivent être en mesure de s'adapter rapidement aux besoins des nouveaux clients pour desservir divers secteurs. Pour eux, la flexibilité est le principal facteur du choix de leur système d'expédition. Il devrait être facile de remplacer ou d'ajouter des transporteurs et de modifier rapidement les options d'expédition. De plus, il devrait être possible d'utiliser la solution à différents endroits et de la déployer facilement. Des mises à jour automatiques doivent garantir que les spécifications des transporteurs sont toujours à jour. En fonction de leurs connaissances, les utilisateurs devraient être en mesure d'utiliser le logiciel pour ajouter eux-mêmes des transporteurs et des clients. Sinon, ils peuvent externaliser cette tâche à leurs transporteurs.

ÉTAPE 1 –

CLARIFIER LES EXIGENCES ET LE TYPE DE SYSTÈME

Les stations chargeurs comprennent souvent de nombreuses fonctionnalités. Bien que l'on puisse penser que plus il y en a, mieux c'est, il ne faut pas se méprendre. Ce qui est crucial, c'est que la solution puisse répondre aux besoins spécifiques de votre entreprise. C'est pourquoi, avant d'examiner en détail chaque solution, vous devez d'abord analyser votre situation exacte, notamment l'infrastructure informatique existante. Dans quel type d'environnement le système doit-il être intégré ? Avec quels autres systèmes les données doivent-elles être échangées ? Vous devez également définir le périmètre fonctionnel que vous souhaitez, établir le budget et identifier l'expertise disponible au sein de votre entreprise. Voilà les facteurs qui déterminent quel système d'expédition convient le mieux à votre entreprise. La question la plus importante à clarifier est de savoir comment le logiciel sera mis à disposition. Doit-il être installé et hébergé sur les propres serveurs de l'entreprise (sur site) ou doit-il être accessible en tant que solution Cloud ?

SOLUTION SUR SITE

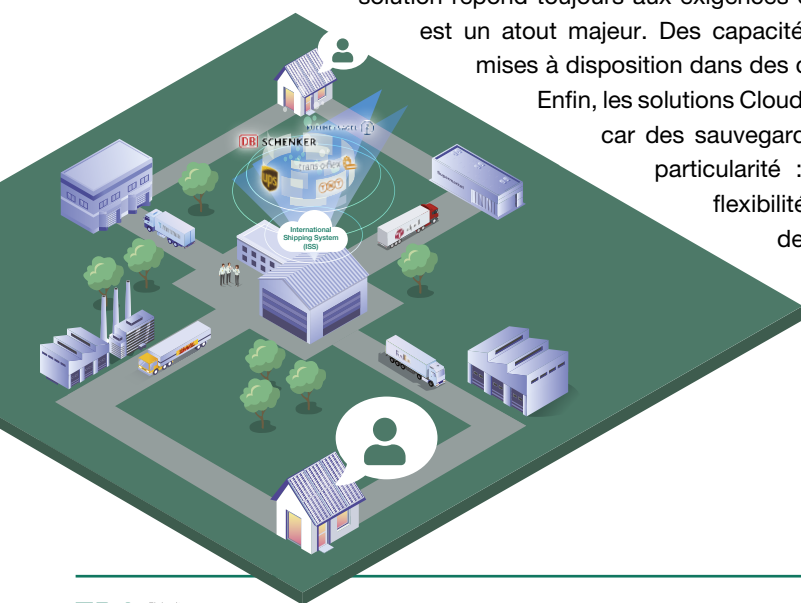
Dans le cas d'une solution sur site, les entreprises achètent le logiciel et sont elles-mêmes responsables de l'hébergement. Cette option peut avoir du sens si une entreprise dispose déjà d'une bonne infrastructure informatique et d'une équipe informatique expérimentée car, dans ce cas, le logiciel doit être installé sur un serveur de l'entreprise et géré par ses propres employés. Cependant, les coûts des licences, du nouveau serveur et des mises à jour sont généralement élevés, tandis que l'administration, la maintenance et la sécurité des données impliquent beaucoup de travail.

LOGICIEL SAAS

Si une entreprise souhaite réduire le travail associé à l'installation et aux mises à jour du logiciel, cette deuxième option est préférable. Le mode SaaS permet aux entreprises de se lancer immédiatement sans investir dans du matériel informatique. La solution est hébergée dans le Cloud et accessible via Internet. Les travaux de maintenance et les mises à jour du logiciel (étiquettes, échange de données informatisé, liens FTP/SFTP vers les transporteurs, données d'acheminement) sont effectués régulièrement et automatiquement. Cela réduit la quantité de travail à effectuer par le service informatique de l'entreprise et garantit que la

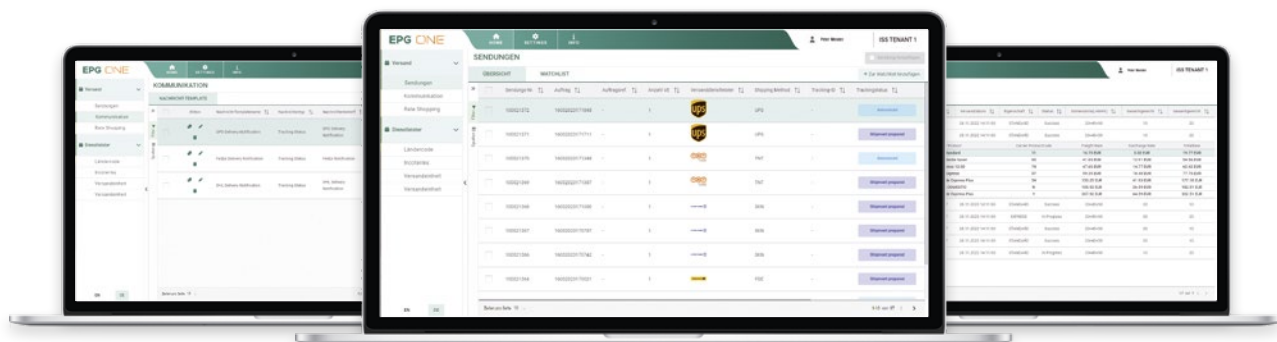
solution répond toujours aux exigences du transporteur. L'évolutivité de cette option est un atout majeur. Des capacités de serveur supplémentaires peuvent être mises à disposition dans des délais très courts et de manière automatique.

Enfin, les solutions Cloud assurent une sécurité maximale des données car des sauvegardes sont effectuées automatiquement. Autre particularité : elles offrent aux entreprises une grande flexibilité en leur permettant d'intégrer rapidement de nouveaux transporteurs et de nouvelles fonctions.



AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

	Logiciel SaaS	Solution sur site
Avantages	■ Réduction des coûts : Faibles coûts de matériel et de personnel ■ Accès : le système peut être utilisé n'importe où ■ Sécurité : les principaux composants sont conçus en redondance ; le prestataire respecte des normes de sécurité élevées ■ Aucune expertise informatique nécessaire : utilisation, maintenance et mise à jour sont prises en charge par l'éditeur ■ Évolutivité : possibilité de mise à niveau à tout moment ; seuls les services réellement nécessaires sont facturés	■ Accès : le système peut être également utilisé sans accès Internet
Inconvénients	■ Contrôle : Accès Internet fonctionnel requis ■ Contrôle : traitement des données par un fournisseur de services cloud	■ Coût d'acquisition : coûts des licences du logiciel et des serveurs ■ Frais de fonctionnement : la maintenance, les mises à jour et l'assistance sont facturées séparément ■ Responsabilité individuelle : l'entreprise est responsable de la protection des données et de la maintenance technique



ÉTAPE 2 –

DÉFINIR LE PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL

Il existe aujourd'hui un grand nombre de stations chargeurs sur le marché, l'essor du commerce en ligne entraînant notamment une forte augmentation de ces besoins. Cependant, les solutions diffèrent largement en termes de performances et de cible. Certaines sont adaptées aux petites entreprises tandis que d'autres sont conçues pour les moyennes et grandes entreprises. Un certain nombre de solutions ne fournissent que des fonctions d'expédition de base tandis que d'autres intègrent tous les processus de livraison. C'est pourquoi vous devez examiner en détail vos propres besoins avant de choisir une solution. De quelles fonctionnalités avez-vous besoin ? Comment pensez-vous que votre logistique d'expédition se développera au cours des prochaines années ? Ces informations doivent être résumées dans un cahier des charges qui servira de base à l'élaboration d'une short list de quatre à cinq outils parmi les nombreux disponibles.

LISTE DE CONTRÔLE

Vous pouvez utiliser la liste suivante pour définir le périmètre fonctionnel de votre nouvelle solution d'expédition. Dans la mesure du possible, la solution doit inclure ces fonctions pour assurer l'efficacité de vos processus d'expédition.

☐ Impression rapide d'étiquettes

Pour de nombreuses entreprises, l'impression d'étiquettes est la fonction la plus importante lorsqu'il s'agit de choisir un système d'expédition. Vous devez vous assurer que vous pouvez non seulement imprimer des étiquettes uniques séparément, mais aussi en grand nombre et ce automatiquement. Il doit être également possible d'imprimer des informations supplémentaires telles que des logos ou des code-barres ainsi que des listes de chargement ou autres documents d'expédition via l'interface. De plus, il doit être possible d'intégrer des unités d'étiquetage automatique pour les grands volumes de colis.

☐ Gestion simplifiée des retours

L'expéditeur et le destinataire doivent être en mesure d'imprimer facilement les étiquettes de retour. Dans de nombreux systèmes, cela est possible via un portail en ligne qui épargne cette tâche au service client et protège l'environnement car il n'est pas nécessaire d'inclure une étiquette de retour avec chaque commande.

☐ Grande diversité de transporteurs

Rappelons qu'un grand nombre de transporteurs seront intégrés dans le système. Outre les principaux prestataires de services de courrier, livraison express tels que DHL, DPD, GLS et Hermes, des transporteurs régionaux tels que les services postaux nationaux, des transitaires tels que Schenker ou des prestataires de services spéciaux tels que les marchandises dangereuses ou de vêtements suspendus, pourront être également inclus. Cette diversité est essentielle pour garantir la satisfaction de vos clients. Les aspects internationaux ne doivent pas non plus être oubliés. Si vous envisagez de vous développer à l'international, quels transporteurs livrent ces pays ?

☐ **Connexion au transporteur via EDI ou service Web**

Les données de livraison doivent être communiquées automatiquement au transporteur. Inversement, les données de statut des colis doivent pouvoir être saisies automatiquement dans le système source. En général, les transporteurs peuvent être intégrés de deux manières : via EDI ou un service Web. Les deux ont leurs avantages et leurs inconvénients. Certains transporteurs fournissent des services Web hautes performances tandis que d'autres préfèrent le transfert de données via un processus EDI ou un service Web moins efficace. Il est important que la station chargeurs dispose de la bonne architecture logicielle pour répondre aux exigences attendues.

☐ **Track-and-trace et reporting**

Le suivi et la traçabilité sont à présent des fonctionnalités standard de la logistique d'expédition. Le destinataire du colis est automatiquement informé du statut de livraison et peut également accéder à des informations en temps réel, à tout moment. Cela se traduit par moins d'appels au service client et au service marketing et une plus grande satisfaction des clients. L'expéditeur est en mesure d'analyser les données de suivi et d'utiliser les résultats pour optimiser ses propres processus. Pour cela, la solution doit inclure un tableau de bord qui visualise divers indicateurs clés de performance (KPI).

☐ **Validation des adresses**

Lorsque les déclarations d'expédition sont saisies dans le logiciel, les adresses doivent être vérifiées automatiquement, si possible jusqu'au numéro de rue. Un contrôle de plausibilité est également particulièrement important. Sur la base des informations relatives au mode d'expédition, au délai de livraison et à la destination, l'expédition peut-elle être simulée à l'aide du produit et du service sélectionnés auprès du transporteur ?

☐ **Accès via une plateforme Web**

Pour de nombreuses entreprises, la possibilité d'accéder au système d'expédition de n'importe où dans le monde est un critère de sélection important. Les e-commerçants en particulier veulent souvent être en mesure de générer des étiquettes pour l'expédition à partir de leurs succursales ainsi que de l'entrepôt central où la station chargeur a été installée. Cela peut être réalisé facilement si l'accès est possible via un navigateur Web.

☐ **Optimisation des frais de transport / Recherche du meilleur prix**

Lors de la sélection d'un transporteur, les frais de transport ne sont pas les seuls éléments à prendre en compte. Pour cette raison, le système d'expédition doit être également en mesure de prendre en compte d'autres facteurs tels que le temps de transit ou les délais d'enlèvement lors de la comparaison des différents transporteurs.

☐ **Facturation automatique et vérification des factures**

Le système doit être en mesure de facturer automatiquement les services d'expédition. Il doit également comparer les factures des transporteurs aux données d'expédition qu'il a stockées et signaler toute différence.

☐ **Expédition internationale**

L'expédition internationale est souvent difficile en raison des différentes devises et réglementations douanières. Néanmoins, la solution doit gérer le processus de commande aussi simplement que possible, par exemple, avec des outils de conversion des devises, de transparence des délais d'expédition, de création de documents douaniers tels que CN22/CN23 et de traitement des données douanières. En outre, des services de livraison à l'étranger doivent être intégrés dans le système.

ÉTAPE 3 –

ANALYSE DES PROPRIÉTÉS DU SYSTÈME ET DES FACTEURS SOFT

Le périmètre fonctionnel n'est pas le seul élément essentiel pour identifier la station chargeur la mieux adaptée. Les aspects techniques tels que les performances doivent être également pris en compte. En outre, les facteurs dits soft, tels que l'assistance et les services supplémentaires jouent également un rôle majeur pour de nombreuses entreprises et peuvent être plus importants pour elles que le périmètre fonctionnel.

CHECKLIST

Vous et votre équipe informatique devez répondre aux questions suivantes avant de prendre une décision :

☐ **La station chargeurs est-elle compatible avec vos systèmes source ?**

Afin de tirer pleinement parti des fonctionnalités d'un système d'expédition, celui-ci doit être en mesure d'échanger des données avec des systèmes source tels que les WMS, de gestion de stocks et de magasin. En règle générale, cela se fait via des API. Lors du choix d'un système, vous devez déterminer si la documentation de l'interface existe et si l'éditeur peut également fournir une assistance pour la connexion de l'interface.

☐ **Le système est-il facile à utiliser ?**

Les solutions avec les meilleures spécifications techniques n'ont pas toujours l'interface utilisateur la plus conviviale. Cependant, un haut niveau de convivialité est un facteur clé pour s'assurer que les employés peuvent travailler efficacement avec la nouvelle solution. Pour cette raison, vous devez non seulement demander des démonstrations des systèmes présélectionnés, mais également tester ces systèmes vous-même.

☐ **Les performances sont-elles suffisantes ?**

L'architecture de la station chargeur doit être conçue de manière à assurer un temps de réponse extrêmement rapide, que ce soit pour imprimer 100 ou 100 000 étiquettes par jour. Un système performant doit sélectionner le meilleur transporteur en quelques millisecondes et générer une étiquette qui satisfasse à toutes les exigences.

☐ **Le système est-il compatible avec les imprimantes disponibles ?**

Toutes les imprimantes d'étiquettes ne fonctionnent pas nécessairement avec tous les formats de données. Vous devez vérifier quels formats le système d'expédition prend en charge et si ces formats sont compatibles avec les imprimantes que vous utilisez. Les formats les plus courants, ZPL et PDF, doivent être pris en charge.



☐ **L'éditeur est-il présent au niveau international ?**

Il est préférable qu'un éditeur dispose de ses propres sites et de ses propres ressources humaines dans différents pays. Il pourra en effet soutenir le déploiement international de la solution et fournir une assistance à la mise en service dans la langue locale.

☐ **Quelle assistance l'éditeur offre-t-il ?**

Vous devez vérifier si le fournisseur du système peut offrir une assistance où que vous soyez. Les heures d'assistance sont-elles compatibles avec vos heures d'ouverture ? Les délais d'intervention sont-ils définis dans les contrats de service ? Une assistance est-elle fournie dans les langues requises ? Avez-vous la possibilité de choisir parmi une gamme de packs de services ? Les mises à jour automatiques doivent être standard pour s'assurer que les exigences actuelles des postes, livraison express et transitaires sont satisfaites.

☐ **Comment les données sont-elles protégées ?**

Le stockage de données dans le Cloud n'est pas plus risqué que le stockage sur site. La plupart des fournisseurs de solutions SaaS déploient des technologies de pointe pour protéger les données de leurs clients. Cependant, vous devez toujours vérifier attentivement que toutes les exigences de sécurité et de conformité sont satisfaites. Quels certificats de sécurité le fournisseur possède-t-il ? Un rapport d'audit SOC 2 de type 2, par exemple, documente également l'efficacité des mesures qui ont été mises en œuvre. Pendant combien de temps les données sont-elles conservées ? Les données sont-elles chiffrées ? Le fournisseur exploite-t-il lui-même le serveur et donc peut-il intervenir activement en cas de problème ?

☐ **Les exigences RGPD sont-elles satisfaites ?**

Vous devez vérifier que le fournisseur du système respecte toutes les exigences de protection des données du RGPD (Règlement général sur la protection des données de l'Union Européenne).

☐ **Comment la disponibilité est-elle assurée ?**

Pour assurer la stabilité de fonctionnement du système d'expédition, les principaux composants techniques doivent être conçus en redondance. Cela signifie que le système restera disponible en cas de problèmes ou de dysfonctionnements tels qu'une panne de serveur. Un des moyens d'y parvenir consiste à dupliquer le système sur différents serveurs et/ou à différents emplacements.

☐ **Le fournisseur du système possède-t-il une expertise logistique solide ?**

Le fabricant du système fournit-il également des conseils sur les opérations logistiques ou d'autres solutions logicielles telles que les systèmes de gestion des marchandises ou de préparation des commandes ? Si tel est le cas, vous pouvez être certain de bénéficier à la fois d'une solide expertise du secteur et d'une interaction optimale avec le système. Vous pouvez également compter sur le soutien d'un expert en matière de questions stratégiques telles que l'optimisation de vos processus d'expédition ou le développement de stratégies d'internationalisation.



LA STATION CHARGEURS

VUE PAR UN EXPERT

Un grand nombre de critères doivent être pris en compte pour identifier la station chargeur la mieux adaptée. Les consultants en logistique et les experts informatiques d'EPG se feront un plaisir de vous accompagner dans ce processus. Nous pouvons également vous proposer notre système multi-transporteurs breveté, le système d'expédition internationale (ISS). Cette solution fonctionne depuis notre Cloud privé, vous permettant ainsi de bénéficier d'une disponibilité maximale, d'un système sûr et à hautes performances et d'une flexibilité totale.

Nous sommes impatients de vous montrer comment la solution peut être personnalisée en fonction de vos propres besoins. Faites le premier pas vers l'optimisation de vos processus d'expédition et contactez-nous pour une démonstration gratuite du système.

SYSTÈME D'EXPÉDITION INTERNATIONALE (ISS)

- Services entièrement gérés avec notre solution tout compris pour les expéditeurs de gros volumes
- Réduction considérable des coûts d'exploitation grâce à une solution Cloud privée
- Compatible avec n'importe quel système source (ERP, WMS, OMS, TMS, système de magasin, etc.) grâce à une API Web ouverte
- Choix parmi plusieurs services de courrier, livraison express et colis, et transitaires
- Plus de 250 transporteurs avec plus de 2500 codes de service, toujours à jour
- Assistance 24/7
- Ressources de projet internationales sur tous les continents