
Colis Privé augmente son taux de satisfaction client avec la plateforme MicroStrategy

<https://www.youtube.com/watch?v=napqliyn7-g>

La plate-forme de BI de Microstrategy a contribué à réduire significativement le taux de réclamations grâce à la mise en place d'une solution de supervision en temps réel des indicateurs qualité, accessible en mobilité 24/7 et exploitable directement avec la BI self-service.

Colis Privé, spécialiste de la livraison de colis au domicile et proche domicile, s'appuie sur MicroStrategy® (Nasdaq : MSTR), leader mondial des plateformes d'analyses décisionnelles, pour le pilotage et l'analyse de sa politique qualité grâce à la compilation de l'ensemble des indicateurs spécifiques liés à son activité, et le suivi quotidien de sa volumétrie de colis et de ses clients.

L'histoire de Colis Privé débute en 1993, à une époque où la traçabilité des colis n'existait pas et le service rendu aux consommateurs n'était pas encore une priorité. L'entreprise est créée sous le nom de DistriHome par la société de VAD Yves Rocher pour sécuriser la livraison de ses colis. Depuis, l'entreprise a changé de nom et n'a cessé de se développer, améliorant ses processus et bénéficiant du boum du e-commerce. Colis Privé distribue, pour le compte d'un nombre grandissant d'acteurs majeurs de e-commerce, plus de 35 millions de colis à travers son réseau de 2000 livreurs de proximité, assurant le maillage de tout le territoire national grâce à ses trois hubs et 21 agences régionales réparties de façon homogène sur tout le territoire. Depuis le 1er janvier 2013, Colis Privé met mensuellement à disposition du public le résultat des mesures de sa qualité de service. C'est dans cette logique que l'entreprise a fait le choix en 2012 de s'équiper d'une solution de BI à la hauteur de ses ambitions et capable d'absorber une forte montée en charge liée au développement du e-commerce. Quatre ans plus tard le choix de MicroStrategy fait l'unanimité.

Suivre la qualité de service au quotidien et en temps réel, un enjeu majeur pour Colis Privé !

Avec le triplement du marché du e-commerce entre 2009 et 2016, l'entreprise a su faire face à un défi majeur : continuer à assurer un niveau de service et de qualité optimal tout en absorbant des volumes de colis toujours croissants. Colis Privé souhaitait s'équiper d'une véritable plate-forme de BI afin de mettre en œuvre une politique qualité, basée sur la compilation de l'ensemble d'indicateurs liés à la spécificité de leur métier et le suivi des activités au quotidien. Les critères de sélection de la solution vont alors porter sur trois points essentiels : la puissance fonctionnelle, la mobilité et la BI self-service. « *Parce que nous sommes à présent dans une ère digitale, nous ne concevons pas une solution de BI sans une ramification mobile permettant à nos itinérants de suivre à distance et en temps réel l'activité de l'entreprise. L'autre critère important était la possibilité pour nos équipes support basées au siège (DRH, Finance, Marketing, Qualité, etc.) d'être totalement autonomes sur leurs tableaux de bord pour piloter leur activité,* » explique Laurent Baillet DSI chez Colis Privé.

Lors de la consultation, MicroStrategy va très rapidement faire la différence grâce aux possibilités de développement d'applications sur tablette et smartphone offertes par son intégration native de la mobilité et l'accessibilité de la solution par un large panel d'utilisateurs dans l'entreprise. En outre, le haut niveau d'intégration de la sécurité offre la possibilité de visualiser, cloisonner et tracer les traitements effectués sur l'entrepôt de données. Cela a fait la différence sur les autres solutions du marché. « *Dans chacune de nos 21 agences régionales, nous avons déployé des écrans de supervision qui proposent, en temps réel, des tableaux de bord avec des indicateurs très lisibles. Au siège, nos utilisateurs sont plutôt des consommateurs de BI self-service, capables de créer des tableaux de bord à la demande à partir de données consolidées et certifiées par la DSI,* » ajoute Laurent Baillet.

La solution développée sous le nom de CUBE QUALITE a été rapidement déployée et adoptée par l'ensemble des équipes. En agence, l'écran de supervision est accessible à tous et rassemble, de façon très visuelle, l'ensemble des indicateurs qualité. Une approche particulièrement appréciée des utilisateurs, se félicite-t-on chez Colis Privé. L'outil est facile à utiliser, en un seul coup d'œil les utilisateurs peuvent voir en temps réel les points d'amélioration car les indicateurs sont mis à jour régulièrement, parfois de quart d'heure en quart d'heure. Ces indicateurs (sectorisation, taux d'avisage, taux de réclamation, etc.) permettent de suivre la vie du colis de la prise en charge à la livraison mais aussi d'identifier rapidement les actions correctives en cas d'anomalie.

Mêmes échos positifs au siège de Colis Privé où la solution a rapidement produit des résultats concrets. *« Nous avons identifié trois bénéfices principaux suite à la mise en production du CUBE QUALITE »,* constate Laurent Baillet. *« Tout d'abord, je citerai la productivité parce que nous compilons plus facilement des rapports que nous diffusons plus rapidement. Le second bénéfice est l'autonomie car la BI self-service permet aux équipes de réaliser elles-mêmes leurs tableaux de bord avec des données certifiées par la DSI. Et pour finir, la disponibilité grâce au pan mobilité de la solution MicroStrategy qui permet un accès aux données 24/7 et sur terrain. »*

Augmentation du taux de satisfaction client : un atout réel !

En terme de ROI, là aussi, les chiffres parlent d'eux-mêmes. La mise en place de la solution MicroStrategy a permis de réduire significativement le taux de réclamations, un des points d'amélioration le plus significatif car particulièrement stratégique. Après ces excellents résultats, la DSI de Colis Privé ne compte pas s'arrêter là car les possibilités offertes par la plate-forme MicroStrategy ouvrent de nouvelles perspectives en matière de politique qualité et de relation client. La prochaine étape est de proposer une application mobile à destination des clients de Colis Privé afin qu'ils puissent accéder directement à leur propre CUBE QUALITE et à leurs indicateurs. Et Laurent Baillet de conclure : *« MicroStrategy est maintenant dans l'entreprise depuis 4 ans, avec une montée en puissance progressive qui nous permet de bénéficier d'une grande maturité sur ce sujet. La qualité de la solution et l'expertise des équipes ne se sont jamais démenties. Nous devons aller toujours plus vite et la mobilité devient un point essentiel. Le principal axe d'amélioration est à présent la diffusion numérique de nos indicateurs auprès de nos clients. Il est clair que nous nous dirigeons vers une architecture informatique MicroStrategy Centric ! »*

« Pour les équipes de MicroStrategy, ce projet a été particulièrement intéressant de par la multiplicité des données et leur diversité » conclut Jean-Pascal ANCELIN, vice président Europe du Nord chez MicroStrategy.

À propos de MicroStrategy Incorporated

Fondée en 1989, MicroStrategy (Nasdaq : MSTR) est le leader mondial des plateformes logicielles d'entreprise. La mission de la société est de fournir des plateformes d'analyse, de mobilité et de sécurité d'entreprise flexibles, puissantes, évolutives et conviviales. Pour en savoir plus, consultez le site de [MicroStrategy](http://www.microstrategy.com) ou suivez la société sur [Facebook](https://www.facebook.com/microstrategy) et [Twitter](https://twitter.com/microstrategy).

MicroStrategy, MicroStrategy Analytics Platform, MicroStrategy Mobile, MicroStrategy Usher et MicroStrategy 9s sont des marques commerciales ou déposées de MicroStrategy Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Les autres noms de produits et de sociétés cités sont des marques déposées de leurs propriétaires respectifs.

Contact presse :

Véronique PIGOT - Agence Kani RP pour MicroStrategy - Tél. : 33 (1) 49 52 60 64 – Email : microstrategy@kanirp.com

Retrouvez toutes les actus de MicroStrategy sur www.MicroStrategy.fr et sur <http://www.kanirp.com/client/microstrategy/>