

10 QUESTIONS À POSER AVANT DE CHOISIR VOTRE PROCHAIN PARTENAIRE DE LIVRAISON

Liste de vérification pour une intégration réussie

VOTRE NOTE

____ / 10

☐ 1 INTÉGRATION PERSONNALISÉE

Le partenaire peut-il se connecter à votre plateforme de commerce électronique, à votre système de gestion des commandes (OMS), à votre système de gestion d'entrepôt (WMS) ou à votre système d'expédition sans vous imposer un processus rigide? Peut-il adapter l'intégration à vos besoins sans frais supplémentaires?

☐ 2 UNE SOLUTION DE CONNEXION ADAPTÉE

Le partenaire peut-il travailler avec votre logiciel d'expédition actuel ou vous aider à déterminer la façon la plus simple de vous connecter?

☐ 3 ENVIRONNEMENT D'ESSAI SÉCURISÉ

Le partenaire offre-t-il un environnement d'essai ou un environnement bac à sable (« sandbox ») permettant de valider les flux de travail dont votre équipe a besoin?

☐ 4 SOUTIEN DÉDIÉ À LA MISE EN ŒUVRE

Aurez-vous des personnes-ressources techniques et opérationnelles attirées, avec des responsabilités clairement définies tout au long de l'intégration?

☐ 5 UN PROCESSUS DE DÉMARRAGE CLAIR

Le partenaire expliquera-t-il clairement ce que votre équipe doit fournir et vous accompagnera-t-il pendant la configuration, les essais et votre première expédition?

☐ 6 SUIVI DES EXPÉDITIONS EN TEMPS RÉEL

Quels événements de suivi sont disponibles? À quelle vitesse l'information est-elle transmise et peut-elle alimenter vos communications avec la clientèle?

☐ 7 SUIVI DES COLIS DE BOUT EN BOUT

Pouvez-vous tester le parcours complet : tarification, création de l'étiquette, ramassage, transit, livraison, preuve de livraison et rapports?

☐ 8 GESTION TRANSPARENTE DES EXCEPTIONS

Comment les problèmes d'adresse, les échecs de livraison, les colis manquants, les surplus et les autres exceptions sont-ils signalés, attribués et résolus?

☐ 9 DES DONNÉES POUR MESURER LA PERFORMANCE

Les tableaux de bord, les rapports ou les flux de données correspondent-ils aux indicateurs clés de performance utilisés par vos équipes des opérations et du service à la clientèle? Peuvent-ils être adaptés à vos besoins?

☐ 10 ACCOMPAGNEMENT CONTINU APRÈS LE DÉMARRAGE

Le partenaire offre-t-il un soutien solide après la mise en service? Comment les premiers résultats seront-ils évalués et améliorés?

CONSEIL D'ÉVALUATION

Demandez à chaque partenaire potentiel de démontrer ces capacités en utilisant votre véritable processus d'expédition. Utilisez la note comme point de départ pour la discussion, puis consignez les écarts, les responsables et les éléments essentiels au lancement avant de prendre votre décision.

LA QUESTION DÉCISIVE

Votre partenaire de livraison vous simplifie-t-il réellement la vie, de l'intégration jusqu'à la livraison finale?

Soutien