Tiré du livre : Kenneth Laudon et Jane Laudon, « Management des systèmes d'information »,11è édition, Pearson Education (17 Septembre 2010)

**UPS : quand les technologies et les systèmes d'information participent à l'amélioration de la position concurrentielle sur le marché mondial**

UPS, dans sa quête permanente d'une différenciation par le service offert à chaque client, vient de faciliter l'accès de ses services aux utilisateurs dotés d'outils Apple (iPhone, iPod…). Jordan Colletta, vice-président marketing des technologies dédiées aux clients, déclare : « Les utilisateurs Apple forment une communauté de clients innovante, qui apprécient d'accéder aux dernières possibilités offertes par leur mobile. Nos nouvelles solutions les aident à profiter au mieux de nos services. » Le 2 novembre 2009, UPS annonce une nouvelle application pour les possesseurs d'iPhone et d'iPod touch, grâce à laquelle ils peuvent bien sûr suivre leur envoi par UPS mais aussi localiser l'agence UPS la plus proche.

United Parcel Service, la plus importante entreprise mondiale de livraison par voie aérienne et terrestre, a été fondée en 1907. Jim Casey et Claude Ryan, deux adolescents de Seattle disposant de deux bicyclettes et d'un téléphone, promettaient alors « le meilleur service au plus bas prix ». Depuis plus de 90 ans maintenant, UPS utilise cette formule avec succès.

Actuellement, UPS livre quotidiennement plus de 13,6 millions de colis et de documents aux États-Unis et dans plus de 100 pays. Grâce aux investissements majeurs qu'elle a réalisés dans les technologies et les systèmes d'information de pointe, l'entreprise a conservé son leadership dans les services de livraison de petits colis, malgré la forte concurrence de FedEx et d'Airborne Express. Au cours de la dernière décennie, UPS a investi plusieurs milliards d'euros dans les technologies et les systèmes afin d'améliorer son service à la clientèle, tout en gardant ses coûts le plus bas possible et en rationalisant l'ensemble de ses opérations.

À l'aide d'un ordinateur portable appelé « DIAD » (Delivery Information Acquisition Device ou appareil de collecte de données de livraison), les livreurs de la société UPS enregistrent automatiquement les signatures des clients ainsi que l'information relative à la collecte, la livraison et la fiche de temps. Ils placent ensuite le DIAD dans l'adaptateur de leur camion, dispositif de transmission de l'information qui est reliée au réseau de téléphonie mobile. Les données sur le suivi des colis sont alors transmises au réseau informatique d'UPS pour être stockées et traitées dans les ordinateurs centraux de l'entreprise. Tous les employés de la société peuvent dès lors accéder à l'information et fournir une preuve de livraison aux clients.

Grâce à son système automatisé de suivi des colis, UPS peut assurer le traçage des colis tout au long de la livraison. À diverses étapes du parcours qui sépare l'expéditeur du destinataire, un lecteur de codes-barres lit les données de livraison imprimées sur l'étiquette du colis, lesquelles sont ensuite transmises à l'ordinateur central. Les représentants du service à la clientèle peuvent vérifier tous les renseignements qui concernent chaque colis à l'aide de leur ordinateur personnel relié à l'ordinateur central. Ils satisfont ainsi immédiatement les demandes des clients. Ces derniers peuvent également accéder aux données affichées sur le site Web de l'entreprise à partir de leur propre ordinateur ou d'appareils mobiles tels que le téléavertisseur ou le téléphone mobile.

Toute personne qui souhaite expédier un colis peut accéder au site Web d'UPS afin de vérifier les itinéraires, calculer les frais d'expédition, déterminer le temps de livraison et planifier le travail. Les entreprises, où qu'elles se trouvent, peuvent via le site Web d'UPS planifier une expédition et demander son imputation au compte qu'elles ont chez UPS ou sur une carte de crédit. Les données recueillies sur le site Web sont transmises à l'ordinateur central d'UPS, puis renvoyées au client après traitement. UPS permet aussi à des clients tels que Cisco Systems d'incorporer dans leur propre site Web des fonctions du système UPS, telles que le suivi des colis et le calcul de coût ; ils peuvent ainsi suivre leurs colis sans se rendre sur le site d'UPS.

Une fonction appelée « UPS Campus Ship » permet aux employés d'une entreprise d'effectuer des envois à partir de leur ordinateur et à cette entreprise de centraliser le contrôle des procédures d'envoi. Morris, Schneider and Prior LLC, un grand cabinet d'avocats, recourt à ce service pour suivre et contrôler ses coûts de messagerie. Il envoie régulièrement, depuis trois localités et à des clients disséminés sur tout le territoire américain, des documents à durée de livraison critique. Doté de tels outils, UPS automatise le contrôle et le suivi des coûts de messagerie et peut même préciser les dépenses par client.

Grâce à son système d'information, UPS s'est réinventé et à continuer de croître. L'entreprise s'appuie aujourd'hui sur ses dizaines d'années d'expérience dans la gestion de son réseau mondial de livraison pour assurer la logistique et gérer les chaînes d'approvisionnement d'autres entreprises. Sa division « UPS Supply Chain Solutions » fournit un ensemble de services uniformisés aux entreprises qui s'y abonnent, pour un prix dérisoire comparé à ce que leur coûterait l'élaboration de leurs propres systèmes et infrastructures. Les services proposés comprennent la conception et la gestion de chaînes d'approvisionnement, d'opérations de transit, de courtage en douane, de services postaux, de transport intermodal ainsi que des services financiers et logistiques.

Birkenstock Footprint Sandals est l'une des nombreuses entreprises qui bénéficient de ces services. Cette entreprise allemande emballe ses chaussures dans des caisses marquées d'un code-barres qui indique leur destination aux États-Unis. UPS s'entend avec les transporteurs maritimes de Rotterdam pour que les caisses de chaussures traversent l'Atlantique à destination des ports du New Jersey, plutôt que de passer par le canal de Panama, et pour qu'elles soient acheminées jusqu'aux entrepôts de Birkenstock en Californie.

Les camions d'UPS transportent rapidement les chargements vers des centres de distribution UPS qui à leur tour acheminent, en quelques heures, la marchandise vers 3 000 magasins de vente au détail. Birkenstock a ainsi diminué de moitié le temps de livraison de ses chaussures aux magasins. Tout au long du processus, UPS utilise la lecture des codes-barres pour suivie chaque expédition jusqu'à ce que le marchand en accuse réception.

Sources :

www.ups.com consulté le 25/03/2010;

Dean Foust, « Big Brown's Nem Bag » et « Onllne Extra: UPS's Eskew on "the Next Logical Step" », in Business Week, 19/07/2004;

Galen Gruman, « UPS vs FedEx: Head-toHead on Wireless » et « New Technologies Hit Mainstream », in CIO Magazine, 01/06/2004 ;

Todd R. Weiss, « UPS Delivers New Package Check-in System for Customers », in Computerworld, 09/04/2003