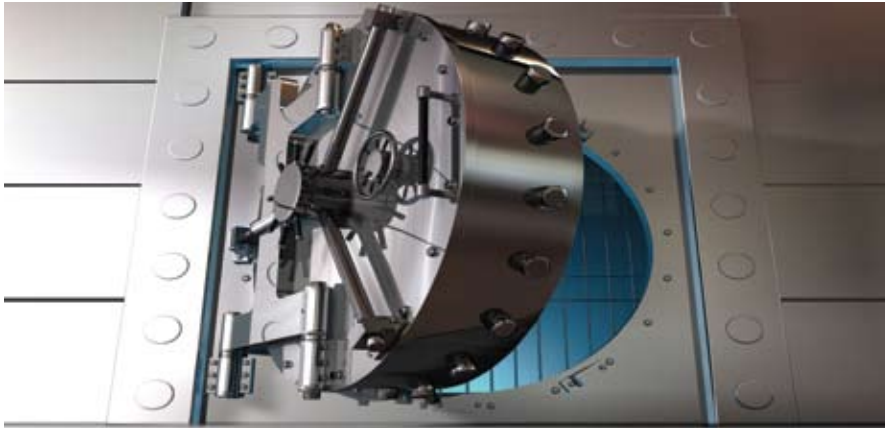


**Votre entreprise.  
Votre solution.**

## La CIBC mise sur Purolator



Nom de l'entreprise :

**CIBC**

Emplacement :

**Toronto, ON**

Secteur de l'industrie :

**Services financiers**

### Profil de l'entreprise :

La CIBC est une importante institution financière nord-américaine qui opère au Canada, ainsi qu'aux États-Unis et aux Caraïbes, et sert 11 millions de clients – tant des particuliers que des entreprises.

### Situation de l'entreprise :

Avec plus d'un millier de succursales à travers le Canada, l'entreprise avait besoin de trouver un service de messagerie économique pour livrer en toute sécurité ses envois tant au Canada qu'à l'étranger.

### Solution:

Avec Purolator, la CIBC est assurée d'avoir d'excellents services d'expédition, de livraison et de suivi de ses documents tout en réduisant ses coûts. Étant donné l'étendue de son réseau d'expédition, Purolator livre les envois directement à davantage de destinations au Canada que toute autre entreprise de messagerie. La CIBC est certaine que les renseignements confidentiels de ses clients sont entre de bonnes mains.

### Avantages :

- Signature du destinataire requise pour tous les envois afin de protéger les documents confidentiels.
- L'automatisation des procédures d'expédition réduit les erreurs et facilite l'usage des services de Purolator.
- Un processus strict et précis de chaîne de possession garantit la livraison en toute sécurité dans les centres urbains et les régions rurales.
- Davantage de points de service que la concurrence pour la livraison garantie pour 10 h 30\* le jour ouvrable suivant, d'un bout à l'autre du Canada, ce qui signifie que les envois de la CIBC sont livrés dans les délais promis.
- Le contrôle proactif des envois internationaux aide à éviter les retards et la perte de colis.
- Le soutien de l'équipe des comptes de Purolator assure une transition sans accroc.

### Résumé

La CIBC, une importante institution financière nord-américaine, cherchait des moyens de réduire les coûts associés à la livraison de ses envois au Canada et dans le monde entier. En plus de vouloir réduire ses coûts, elle voulait s'assurer que ses envois soient traités en toute sécurité afin de protéger les renseignements confidentiels de ses clients. Courrier Purolator est intervenue pour assurer la livraison économique et sécuritaire des envois nationaux et internationaux, protégeant ainsi la réputation de la CIBC sur le marché comme étant une institution digne de confiance.

### Profil de l'entreprise

Célébrant 140 années en affaires, la CIBC est une institution financière qui sert ses clients par le biais de deux divisions distinctes, Marchés de détail CIBC et Marchés mondiaux CIBC. L'entreprise offre une gamme complète de produits et services à quelque 11 millions de clients particuliers et de petites entreprises, tout en répondant aux besoins financiers de grandes entreprises et institutions clientes.

La CIBC est l'une des institutions financières chef de file en Amérique du Nord, offrant à ses clients une gamme complète de produits et services grâce à un choix de moyens pratiques, y compris des guichets bancaires automatiques, des services bancaires par téléphone, des services bancaires en ligne, Internet, des succursales dans tout le Canada et des bureaux à travers le monde.

« Nous avons plus de 40 000 employés à travers le monde, dont la majorité se trouve au Canada », explique Shashika Edwards, directrice principale des produits de la CIBC. « Nous avons aussi plus de 1 000 succursales dans le pays et nous prévoyons ouvrir



# Votre entreprise. Votre solution.

d'autres établissements pour servir une base de clients diversifiée, ce qui demande davantage de services personnalisés offerts en succursale. »

## Défis et solutions

Cherchant constamment à réduire ses coûts d'exploitation et à maximiser ses profits, la CIBC a examiné de près de nombreux secteurs de ses affaires pour voir s'il y avait des moyens d'améliorer son efficacité tout en réduisant ses coûts.

**« Ce qui distingue Purolator est son vaste réseau et son infrastructure, dans tout le pays, qui permettent à la CIBC d'être confiante que les renseignements de ses clients ne courent aucun risque d'être compromis. »**

Simultanément, l'importance de la protection de la vie privée allant grandissant, la CIBC cherchait un moyen plus sûr d'expédier ses envois à ses clients en assurant la confidentialité de leurs renseignements.

La CIBC dépend de la livraison de ses envois le lendemain pour veiller à ce que les hypothèques soient conclues sans retard et que les documents d'investissement arrivent à temps pour éviter d'avoir à payer des pénalités. Dans certains cas, le retard d'un envoi pourrait causer la perte d'une affaire de millions de dollars. La CIBC s'attend à ce que son fournisseur de services de messagerie soit comme le prolongement de ses affaires, qu'il comprenne ses besoins et qu'il comble ses attentes.

La CIBC a décidé de confier ses affaires à Purolator pour répondre à son besoin de manutention experte de ses envois, et ce, à un prix moindre. En optant pour le plus grand réseau de messagerie au Canada,

la CIBC avait l'assurance que ses envois étaient ramassés, traités et livrés à leur destination finale par des employés dévoués et formés selon des politiques et des normes rigoureuses. Ces normes permettent un meilleur contrôle de la qualité, que l'envoi soit expédié à un grand centre urbain ou à une destination rurale.

Dans l'année suivant la transition à Purolator, Edwards dit que les problèmes associés à la transition connus par sa banque ont considérablement diminué avec l'aide de l'équipe des comptes de Purolator.

De plus, la CIBC a atteint ses objectifs de gestion des coûts et Edwards dit qu'ils sont sur la bonne voie pour réduire encore davantage les coûts alors que le volume d'envois continue d'augmenter.

## Livraisons en toute sécurité pour les clients

En tant qu'entreprise qui traite une grande quantité de données personnelles et d'informations confidentielles, la CIBC s'efforce de veiller à ce que toutes les précautions soient prises pour protéger les renseignements confidentiels de ses clients.

« C'est notre réputation qui est en jeu », dit Mme Edwards. « Ce qui distingue Purolator est son vaste réseau et son infrastructure, dans tout le pays, qui permettent à la CIBC d'être confiante que les renseignements de ses clients ne courent aucun risque d'être compromis. »

« Les problèmes de sécurité et de confidentialité sont d'une importance majeure pour nous », dit Mme Edwards. « Lorsque vous traitez directement avec une entreprise comme Purolator qui a un réseau aussi vaste, vous avez la tranquillité d'esprit de savoir que les envois restent avec Purolator, du point de collecte au point de livraison. Purolator a la responsabilité de respecter les normes les plus strictes. Notre souci primordial est de protéger les renseignements de nos clients et de conserver notre réputation. »



# Votre entreprise. Votre solution.

Un aspect que la banque a examiné avec Purolator a été l'amélioration du processus de la chaîne de possession pour veiller à ce que tous les envois soient expédiés de façon sécuritaire de leur point d'origine jusqu'à la livraison à leur destination finale.

Mme Edwards est reconnaissante de l'attention personnelle qu'elle reçoit de l'équipe des comptes de Purolator lorsqu'elle cherche à appliquer de nouvelles normes et politiques pour garantir que les besoins de la CIBC sont comblés. « Purolator a travaillé en étroite collaboration avec nous pour veiller au respect de nos normes et politiques.

proactif de chaque envoi pour assurer son dédouanement rapide.

Auparavant, le personnel de la CIBC était souvent frustré quand les envois étaient retenus à la douane. Des retards de ce genre pouvaient entraîner de graves pénalités financières pour la banque si les envois étaient retenus. Mme Edwards explique que si un envoi expédié à une institution financière était perdu ou retardé et qu'il contenait de l'information sur la compensation de chèques, il pourrait non seulement faire perdre des millions de dollars à la banque, mais également la confiance de ses clients.

« Chaque soir, Purolator examine nos envois internationaux pour s'assurer que les documents appropriés y sont joints et qu'ils sont remplis correctement. Ainsi, nous savons immédiatement si une erreur a été commise ou si quelque chose manque », ajoute Mme Edwards. « Nous voulons être certains que nos envois sont surveillés proactivement pour savoir si un envoi est retenu à la douane ou s'il manque un document plutôt que d'avoir à attendre deux semaines pour découvrir que l'envoi n'est jamais arrivé. »

« Depuis que nous sommes passés à Purolator, nous avons observé une réduction marquée des problèmes dans ce domaine », dit Mme Edwards. Elle ajoute que la livraison sans accroc des documents et des envois de la CIBC protège sa réputation. « Nous expédions de l'information qui comporte des renseignements confidentiels de nos clients, nous ne voulons donc surtout pas qu'elle soit perdue. Il n'y a pas que l'aspect financier qui est en jeu; nous devons prendre des mesures pour protéger nos clients. »

**« L'automatisation est le meilleur moyen d'éviter les problèmes », dit Mme Edwards. Elle signale que la prochaine étape dans le processus d'automatisation sera d'augmenter l'usage de l'expédition en ligne ou Purolator Expédition<sup>MC</sup> en ligne ...**

Je suis impressionnée par l'engagement dont fait preuve son personnel à veiller à l'efficacité de la mise en œuvre de tous nos services. »

## Simplification des procédures complexes pour les envois internationaux

Bien que la grande majorité des envois de CIBC soient expédiés et reçus au Canada même, un secteur important de ses affaires prend place au niveau international. Purolator a fait preuve de souplesse en travaillant avec la CIBC pour personnaliser une solution qui réponde à ses besoins spéciaux. Grâce à « l'Assistance au suivi international\*\* », les livraisons internationales de la CIBC bénéficient d'une attention spéciale, qui comprend le contrôle



# Votre entreprise. Votre solution.

## Collaboration pour une transition réussie

Outre les questions de confidentialité et de sécurité qui sont résolues efficacement, Mme Edwards apprécie le fait que Purolator prenne le temps de bien comprendre les affaires de la CIBC. Quand il s'agit d'aborder les problèmes de transition ou de développer une formation, Mme Edwards collabore étroitement avec l'équipe des comptes de Purolator pour relever proactivement les défis.

Lorsque Purolator a obtenu le contrat, des séances de formation et d'orientation ont été organisées dans tout le Canada pour s'assurer que tous les employés de la CIBC apprennent à utiliser le service. De plus, l'entreprise a dressé une liste de personnes-ressources de Purolator en mesure de répondre avec précision à toute question qui pourrait se poser.

## L'automatisation élimine les erreurs

La CIBC a automatisé une grande part de ses procédures d'expédition pour réduire les erreurs et les questions. Mme Edwards explique que le système de la CIBC invite l'utilisateur à remplir les champs dans lesquels il manque des données, empêche le choix de services spécifiques – comme la livraison le lendemain matin – là où ils ne sont pas offerts, et donne immédiatement les coûts et l'heure de livraison, ce qui aide les employés de la CIBC à expédier leurs envois plus rapidement et plus facilement.

« L'automatisation est le meilleur moyen d'éviter les problèmes », dit Mme Edwards. Elle signale que la prochaine étape dans le processus d'automatisation sera d'augmenter l'usage de l'expédition en ligne ou Purolator Expédition<sup>MC</sup> en ligne (ESS) au niveau de la succursale, ainsi que l'intégration dans le logiciel d'entreprise de la banque.

Les outils d'automatisation permettent de maximiser l'efficacité en définissant les préférences au moment de la configuration ce qui facilite et accélère la préparation des envois ultérieurs. De plus, de nouveaux services et des points supplémentaires de livraison avant 10 h 30 peuvent être ajoutés au système automatiquement sans besoin d'installation ou de téléversement.

## Réduction de l'impact sur l'environnement

Bien que les affaires de la CIBC soient principalement dans le secteur des services financiers, l'entreprise prend très au sérieux la réduction de son impact sur l'environnement. Elle collabore constamment avec ses fournisseurs pour améliorer ses initiatives vertes. Avec Purolator, la CIBC acquiert l'avantage supplémentaire d'avoir un fournisseur qui attache également une importance aussi grande à la durabilité et aux valeurs écologiques.

**Avec Purolator, la CIBC acquiert l'avantage supplémentaire d'avoir un fournisseur qui attache également une importance aussi grande à la durabilité et aux valeurs écologiques.**

« Nous sommes un client exigeant et nous avons exigé beaucoup de notre chargée de compte national, Patricia Dal Ferro, et de son équipe. Ils ont tous multiplié leurs efforts et ils nous ont donné la preuve qu'ils pouvaient répondre à ces demandes », dit-elle avant d'ajouter que la CIBC a des affaires complexes qui exigent une bonne dose de coordination et de soutien.

« Quand j'appelle Purolator pour parler d'un problème, les employés comprennent bien nos affaires et ils trouvent des solutions innovatrices pour le résoudre », dit-elle.



# Votre entreprise. Votre solution.

Purolator travaille actuellement avec des partenaires pour mettre à l'essai et évaluer l'efficacité du véhicule électrique à « zéro émission » appelé Quicksider. Ce véhicule s'ajoute au parc automobile actuel de Purolator de 49 nouveaux véhicules électriques hybrides (VEH) utilisés au Canada. En 2008, Purolator a ajouté 105 de ces véhicules à son parc automobile et prévoit en ajouter 50 autres cette année.

## L'avenir

Afin de continuer à améliorer son service de messagerie, la CIBC envisage d'accroître son usage des connaissements électroniques ou des solutions d'expédition en ligne à tous les départements et dans toutes les succursales. L'utilisation de l'expédition en ligne et des solutions électroniques réduit non seulement l'usage de papier, mais elle assure aussi l'expédition sans erreur de leurs envois locaux et à l'étranger.

Mme Edwards a également rencontré la chargée de compte assignée à la CIBC pour parler des options d'un nouveau service de livraison à des endroits stratégiques au Canada. Elle est enthousiaste à l'idée d'avoir le même fournisseur national pour traiter tous les envois de la banque.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la manière dont Purolator peut faire équipe avec votre organisation pour surpasser les attentes de vos clients, appelez un(e) représentant(e) du Service à la clientèle de Purolator dès aujourd'hui, au **1-888-529-9777**.

\* Certains modalités et restrictions géographiques s'appliquent. Voir les modalités de Purolator, affichées sur le site [www.purolator.com](http://www.purolator.com) pour de plus amples détails.

\*\* L'assistance au suivi international n'est offerte qu'aux clients qualifiés.

Copyright © 2008 Courrier Purolator Ltée. Tous droits réservés.

Les marques de commerce de CIBC sont utilisées sous licence par Purolator Courier Ltd.

