

**Votre entreprise.
Votre solution.**

Radiant branche les réseaux des clients d'est en ouest avec Purolator



Nom de l'entreprise :

**Radiant
Communications
Corp.**

Emplacement :

**Vancouver C.-B.
Toronto ON**

Secteur de l'industrie :

**Technologie et
télécommunications**

Profil de l'entreprise :

Radiant Communications Corp. est le plus grand fournisseur indépendant canadien de solutions large bande pour les entreprises (Broadband Solutions for Business™) ayant des clients d'est en ouest connectés à sa dorsale haute vitesse. En plus de l'accès Internet large bande, l'entreprise offre des services de gestion de réseau qui connectent des emplacements d'affaires individuels entre eux et au siège social dans un environnement protégé à haute vitesse, de même que des solutions de système vocal sur l'Internet (voix sur IP).

Situation de l'entreprise :

Étant donné qu'elle est une entreprise en pleine croissance, Radiant se devait de s'assurer que le matériel utilisé par ses clients partout au Canada et aux États-Unis pour se brancher sur Internet leur parvienne rapidement, de manière économique et en parfait état. L'utilisation de petites entreprises n'offrait pas à Radiant la portée et la fiabilité qu'elle voulait.

Solution :

En transférant ses affaires des petits transporteurs à Purolator, la plus grande entreprise de messagerie du Canada, Radiant épargne de l'argent et fait parvenir son matériel de haute technologie en toute sécurité à un plus grand nombre de clients, quand ils en ont besoin, que ce soit dès 9 h ou 10 h 30 en cas d'urgence, ou dans un à trois jours ouvrables pour les colis dont les délais de livraison sont moins critiques.

Avantages :

- Purolator peut facilement rejoindre le réseau de clients d'est en ouest.
- L'accès à davantage de livraisons garanties pour 9 h le prochain jour ouvrable à plus de destinations partout au Canada que les concurrents signifie que Radiant peut livrer le matériel à ses clients rapidement.
- Radiant épargne de l'argent en utilisant la livraison par voies terrestres à des emplacements partout au Canada.
- Le système de retour et de repérage facilite les retours d'équipement pour les clients.
- Le matériel de haute technologie est manipulé en toute sécurité.

Résumé

Fondée en 1996, Radiant Communications Corp. connecte les entreprises ayant de multiples emplacements au Canada à un réseau fiable, économique et haute vitesse. En tant qu'entreprise en pleine croissance qui doit servir des clients d'est en ouest, Radiant cherchait un fournisseur de services de messagerie d'est en ouest fiable et économique qui pouvait livrer efficacement son matériel au rythme rapide des affaires d'aujourd'hui.

Profil de l'entreprise

Radiant Communications Corp. offre aux entreprises une connectivité Internet haute vitesse à large bande, des réseaux privés virtuels (RPV) et d'autres solutions large bande, dont le traitement sécurisé des cartes de débit et de crédit et la voix sur IP. Depuis 1996, Radiant est active dans l'espace Internet et, aujourd'hui, elle émerge comme un des principaux fournisseurs de communication avancée de données par IP et de solutions large bande.

La spécialité de l'entreprise consiste à aider des entreprises à exploiter le pouvoir d'Internet à leurs fins commerciales. Les solutions pour les clients vont de la simple connectivité haute vitesse à Internet à des applications large bande plus élevée telles que les transactions haute vitesse protégées des cartes de débit ou de crédit dans le marché du détail, et les services de signaux vocaux numériques de qualité commerciale.

Radiant est la seule entreprise au Canada à offrir un véritable accès large bande d'est en ouest aux entreprises, ayant à son actif plus de 10 000 clients d'affaires au Canada et aux États-Unis desservis par le personnel de ses bureaux à Vancouver, Toronto, Montréal, Calgary et Edmonton.

En mettant l'accent sur sa capacité de répondre aux demandes pour des réseaux

Votre entreprise. Votre solution.

IP nationaux protégés à haut rendement, Radiant connecte des localités éloignées, des magasins et des sièges sociaux à des réseaux corporatifs. Radiant a développé une liste impressionnante de clients qui comprend non seulement les grands détaillants à multiples emplacements tels que Wal-Mart, HDS Retail, 7-Eleven, Burger King, Forzani, Blacks Photo et lululemon, mais aussi de plus petites entreprises axées sur le service qui comptent parfois moins de 10 emplacements.

« Nous sommes le plus grand fournisseur de solutions large bande aux entreprises au

Le réseau de Purolator s'étend aux principaux centres et aux régions rurales partout au Canada tout en offrant une gamme d'options de livraison parmi lesquelles Radiant peut choisir selon les attentes et les demandes du client.

Canada, » explique Patrick Jones, le directeur du Service à la clientèle de Radiant. « Nous offrons des connexions Internet à large bande et à haute vitesse aux entreprises de Halifax à Victoria, de même que des services de gestion de réseau aux entreprises à emplacements multiples afin de leur procurer la visibilité, la redondance et les connexions protégées pour des applications clés telles que le traitement sécurisé des cartes de débit et de crédit, la gestion des stocks et la voix sur IP. »

La vision de l'entreprise consiste à offrir des expériences exceptionnelles aux clients et des solutions personnalisées afin que Radiant soit le bon choix pour les entreprises de toute taille au Canada. Cette vision s'est traduite en une croissance d'un trimestre à l'autre de plus de 11 pour cent. En plus, les activités de gestion des services de Radiant ont augmenté de 33 pour cent de 2006 à 2007.

Défis et solutions

Motivée par une base de clientèle grandissante, Radiant s'est mise à chercher des façons plus rentables d'expédier ses modems, ses routeurs, ses commutateurs et ses téléphones pour services de voix sur IP à ses clients. Au début, l'entreprise s'est servie de plus petites entreprises de messagerie pour livrer sa technologie, mais elle a réalisé que ces fournisseurs agissaient uniquement comme intermédiaires et faisaient livrer les paquets par d'autres.

Un tel processus ajoutait non seulement au temps de livraison pendant que les paquets étaient transférés d'une messagerie à une autre, mais augmentait aussi les coûts. De plus, Radiant perdait le contrôle de la livraison étant donné que ses paquets passaient d'une entreprise à l'autre et qu'il était impossible de repérer la livraison pendant ces transferts.

Radiant a décidé de prendre une route directe et d'utiliser Purolator, le plus grand réseau de messagerie au Canada, pour communiquer avec ses clients d'est en ouest.

« Nous avons décidé d'éliminer l'intermédiaire, ce qui nous épargne du temps et de l'argent. Chaque dollar que nous épargnons se retrouve dans notre bénéfice net, ce qui est bon pour nos affaires, » déclare M. Jones.

Que ce soit pour expédier des routeurs configurés pour un réseau à un magasin 7-Eleven en C.-B., un téléphone pour le service voix sur IP à une firme d'avocats en Ontario, ou un modem à un détaillant en Nouvelle-Écosse, grâce aux services de Purolator, les clients reçoivent le matériel dont ils ont besoin quand ils le veulent et où ils le veulent, en même temps que Radiant obtient la visibilité accrue et la fiabilité désirées chez une entreprise de messagerie.

De grands réseaux reliant les clients

Le passage à Purolator a été une expérience positive pour les clients de Radiant. Le réseau

Votre entreprise. Votre solution.

de Purolator s'étend aux grands centres et aux régions rurales partout au Canada, tout en offrant une gamme d'options de livraison parmi lesquelles Radiant peut choisir selon les attentes et les demandes du client.

L'excellence des services à la clientèle est primordiale pour Radiant. « Dans tout, de notre bureau de service à la clientèle à la façon dont nous expédions nos paquets, nous nous préoccupons de la manière dont

En utilisant la garantie* de livraison à 9 h ou 10 h 30 le prochain jour ouvrable offerte par Purolator, Radiant peut faire parvenir du matériel à ses clients en situation d'urgence aussitôt que possible le matin, partout au Canada.

nous livrons tous nos services à nos clients. Afin d'être le meilleur, nous nous sommes alignés sur les meilleurs fournisseurs du marché », de dire M. Jones.

Il ajoute qu'en utilisant la garantie* de livraison à 9 h ou 10 h 30 le prochain jour ouvrable offerte par Purolator, Radiant peut faire parvenir du matériel à ses clients en situation d'urgence aussitôt que possible le matin, partout au Canada.

« Le cœur de nos activités repose sur des réseaux et en travaillant avec Purolator nous avons accès à un réseau de distribution supérieur », explique M. Jones. « Avec Purolator, nous sommes certains de pouvoir expédier des paquets à nos clients rapidement, qu'ils soient dans les grands centres ou de petites communautés. Et, la livraison de Purolator est plus rentable, ce qui est toujours important en affaires. »

En tant qu'entreprise cotée en bourse, nous devons surveiller nos coûts pour maintenir notre valeur pour les actionnaires et, en éliminant l'intermédiaire de la chaîne de distribution précédente, Radiant épargne de l'argent, ce qui est bon pour l'entreprise et pour les clients.

Repérage de l'état de la livraison

Grâce au système de repérage en direct de Purolator, Radiant sait où ses paquets se trouvent en tout temps et elle peut surveiller la progression d'une livraison vers l'emplacement du client afin de l'informer d'une livraison en cours. L'entreprise entre les données de repérage dans le système de gestion des stocks pour que tout le monde puisse voir les détails, y compris les représentants du service à la clientèle qui peuvent consulter en direct l'horodateur indiquant le moment où un paquet donné a été livré.

« Le réseau de Purolator est vraiment extraordinaire. Nous pouvons rejoindre tous nos clients au Canada et repérer nos paquets tout au long du chemin », souligne Patrick Jones.

Ce type de visibilité est important pour Radiant, puisqu'elle doit garder ses clients au courant des livraisons imminentes et satisfaits de savoir exactement quand le matériel de remplacement arrivera.

Simplification des retours par les clients

Quand une pièce du matériel ne fonctionne pas et doit être remplacée, Radiant demande à ses clients de lui retourner le matériel en utilisant une feuille de route préimprimée.

« C'est vraiment facile pour le client parce qu'il n'a qu'à apposer notre feuille de route sur le paquet et appeler Purolator », explique M. Jones, soulignant aussi qu'en récupérant le matériel, Radiant peut le retourner au fabricant et obtenir souvent un remplacement pour ses stocks. Et le fait de garder le dessus en matière de remplacements et de maintien des stocks agit positivement sur le bénéfice net de l'entreprise.

« Si nous n'avions pas un système de retour et de repérage aussi facile, les choses pourraient s'égarer », dit-il en soulignant que du point de vue de la gestion des stocks, l'entreprise a besoin de contrôler les remplacements et le retour des produits. «

Votre entreprise. Votre solution.

Chaque dollar se répercute sur le bénéficiaire net et si nous pouvons retourner des produits à nos partenaires, c'est de l'argent qui nous revient. »

Cette pratique du retour facile permet à Radiant de se concentrer sur ses activités de base plutôt que sur les retours de stock. Le système de feuilles de route préimprimées de Purolator accélère les retours et permet à Radiant d'obtenir des unités de remplacement des fournisseurs de matériel plus facilement que jamais auparavant.

Le point de vente au détail de Purolator facilite les envois urgents

Étant donné que le bureau de Radiant à Vancouver se trouve à côté d'un Centre d'expédition de Purolator, l'entreprise peut profiter des avantages des cueillettes de dernière minute si un client appelle tard pour souligner une urgence.

« Nous avons expédié du matériel à la dernière minute à partir du point de vente au détail et il s'est rendu dès le jour suivant. Cela rend le client heureux », explique M. Jones en notant qu'en tant qu'entreprise qui expédie de 10 à 50 paquets par jour, cette situation la rassure que le matériel se rendra au client au moment et à l'endroit voulu.

Le fait de pouvoir répondre rapidement aux clients dans des urgences de défaillance d'équipement est essentiel pour les clients et pour une entreprise axée sur la prestation des plus hauts niveaux de services à la clientèle. Grâce au personnel obligeant et aux points de vente à proximité, Radiant peut facilement faire parvenir du matériel à ses clients, même après les heures régulières de cueillette.

Le matériel haute technologie arrive intact

Bien que l'emballage des modems et des routeurs soit considérable, il est essentiel que la firme de messagerie manipule chaque dispositif de haute technologie avec soin. Radiant est confiante que Purolator manipule son matériel professionnellement afin de minimiser tout dommage éventuel pendant le transport.

En confiant son équipement coûteux à Purolator, Radiant sait que ses paquets arriveront intacts, éliminant ainsi les délais dans le lancement d'un réseau... et satisfaisant aussi ses clients.

L'avenir

Étant donné l'expansion de ses affaires aux États-Unis, Radiant travaille avec Purolator pour offrir à ses clients américains la même souplesse dans les services de livraison à l'endroit et au moment voulu, de même que la même simplicité du système des feuilles de route qui facilite le retour de produit des clients canadiens.

« Lorsque nos clients ont besoin de retourner du matériel au Canada, ils n'ont qu'à utiliser la feuille de route que nous leur avons envoyée avec le matériel de remplacement et à appeler Purolator pour le faire cueillir. C'est très facile », explique M. Jones. « Nous voulons mettre en vigueur un système tout aussi facile pour nos clients américains. »

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 pour de plus amples détails.

Copyright © 2008 Courrier Purolator Ltée. Tous droits réservés.

Broadband Solutions for Business est une marque de commerce déposée de Radiant Communications Corp. Toute autre marque de commerce, marque de service, marque de commerce déposée ou marque de service déposée est la propriété de leur propriétaire respectif.