

La gestion des réclamations de fret améliore les services des 3PL

Progeny Logistics : des réclamations de fret standardisées associées à une gestion centralisée des documents et du reporting pour améliorer la visibilité et le service client



Progeny Logistics est un prestataire logistique tiers (3PL) qui propose des services de gestion des réclamations de fret à ses clients. En activité depuis 2006, l'entreprise familiale porte une attention particulière au service client et à une tarification juste.

Progeny Logistics collabore avec ses clients en suivant une approche globale et, outre la gestion des réclamations de fret, leur propose des services supplémentaires comme le conseil dans le domaine du stockage ou les accompagne même à des réunions si nécessaire. Progeny Logistics, en mettant l'accent sur la gestion des réclamations de fret, avait besoin d'une solution robuste pour mieux servir ses clients.

La centralisation des informations résout les frustrations

Avant de créer Progeny Logistics, son président, Jim Hicks, travaillait dans l'industrie. À l'époque, les réclamations étaient déposées manuellement et la visibilité sur les données était quasi nulle.

« Nous étions assez frustrés, car nous n'avions aucun répertoire d'information centralisé », déclare-t-il. « Et quand on en avait un, il n'était pas limité à certains formats de reporting. »

Jim Hicks a entendu parler d'Infios Claims Management pour la première fois lorsqu'il travaillait dans l'industrie.

En bref

Défis

Progeny Logistics est ce qu'on appelle un 3PL : un prestataire logistique tiers. L'entreprise avait besoin d'une plateforme de gestion des réclamations de fret robuste pour soutenir les services logistiques globaux proposés à ses clients.

Solution

La gestion centralisée des documents et le reporting permettent de simplifier les demandes de fret, d'améliorer la visibilité et d'offrir un niveau de service à la clientèle exceptionnel.

Résultats

Le logiciel Infios Claims Management réduit les processus manuels et les erreurs, automatise les communications urgentes et identifie les causes profondes d'erreurs pour prévenir les réclamations récurrentes.



« Il nous facilite vraiment la vie en mettant à notre disposition un workflow et un système intégrés et flexibles, et en nous permettant de créer nos propres rapports. »

Jim Hicks
President, Progeny Logistics

Quand il créa Progeny Logistics, il savait qu'il aurait besoin d'un système et la solution d'Infios était le seul logiciel de gestion des réclamations de fret sur le marché. Le choix était simple.

C'était en 2006. J. Hicks sait qu'il existe aujourd'hui d'autres solutions de réclamations de fret. A-t-il étudié ces alternatives ?

« Non, parce que quand on a une Cadillac ou une Lexus, on ne s'intéresse pas à une Ford », explique Hicks. « Pourquoi perdre du temps quand on a déjà un système qui fonctionne et fournit les informations dont on a besoin ? »

« Le système d'Infios Claims Management est le meilleur. De plus, il est régulièrement complété avec de nouvelles fonctions et outils qui améliorent la gestion des tâches. »

L'architecture et le support simplifient le workflow du client

Progeny Logistics trouve que les outils de productivité d'Infios Claims Management facilitent la gestion des réclamations de fret de ses clients.

Les clients de Progeny Logistics saisissent leur réclamation dans le système et poursuivent ensuite avec le transporteur. Tous les 30 jours, le software de réclamation génère automatiquement des courriers de rappel à l'intention des transporteurs. Progeny Logistics utilise ensuite ces courriers pour standardiser le suivi des transporteurs.

Le logiciel de gestion des réclamations permet aussi aux clients de Progeny Logistics de visualiser les informations concernant leurs réclamations à un seul et même endroit.

Progeny Logistics saisit toutes les informations sur les réclamations de tous les clients dans un compte Infios Claims Management et un accès en lecture seule spécifie quels clients peuvent accéder à des certaines données. Il n'y a aucun risque que des données clients soient modifiées ou vues par quelqu'un qui ne le devrait pas.

La formation et le support actuellement fournis par Infios créent de la valeur ajoutée pour Jim Hicks et son équipe.

« Mary Ann, collaboratrice d'Infios, est une excellente pédagogue, elle sait comment aider les gens qui peinent à prendre le système en main et leur explique pourquoi », explique-t-il.

Jim Hicks est heureux de travailler avec Infios Claims Management, aussi bien en raison du support d'Infios que du logiciel en lui-même.

« Ils ne vous laissent jamais dans le doute, c'est vraiment quelque chose dont on peut être sûr », continue J.Hicks.

Identifier les tendances pour réduire le nombre de réclamations de fret

Progeny Logistics travaille avec les clients pour qu'ils soient moins exposés aux réclamations de fret. Ils peuvent utiliser le logiciel de réclamation pour dépister les causes à l'origine du dépôt de réclamations, comme les problèmes de réception avec un client particulier. Grâce à cela, les clients peuvent corriger les problèmes et réduire les coûts associés aux réclamations.



« Le niveau de service assuré par les équipes d'Infios est exceptionnel... Ils sont très orientés service client », explique-t-il. « C'est une grande organisation, mais je peux vous garantir que quand vous décrochez votre téléphone pour joindre quelqu'un, on vous répond ou on vous rappelle. »

Jim Hicks
President, Progeny Logistics

« Ça facilite grandement la vie : on a un système intégré et on peut créer ses propres rapports », poursuit J.Hicks.

Progeny Logistics utilisait Infios Claims Management pour réduire de 50 à 75 % les pertes pour réclamation d'un client, grâce aux outils du produit qu'il peut utiliser pour déterminer les problèmes de fond.

« On regarde et on l'utilise pour déterminer quel transporteur est susceptible d'avoir un problème, [ou] quel transporteur peut avoir des difficultés pour se rendre chez un client spécifique ou à une destination spécifique », explique Jim Hicks, ajoutant que l'outil fonctionne de la même manière du côté de l'expéditeur. « On peut déterminer quel lieu d'expédition réalise un meilleur travail qu'un autre. »

Progeny Logistics utilise les données pour comparer un site d'expédition affichant un grand nombre de réclamations à un autre site d'expédition similaire avec un nombre de réclamations très faible. Cette méthode permet aux clients de Progeny Logistics de comprendre quelles actions éventuelles de l'expéditeur sont à l'origine des dommages, et donc de corriger les problèmes. La visibilité ne concerne pas que les expéditeurs. Jim Hicks peut filtrer les données par expéditeur, transporteur, lieu d'expédition, client ou même par produit.

Les solutions intelligentes ont besoin d'un support intelligent

Aucun expéditeur ne focalise son attention sur les réclamations. S'il est possible qu'un industriel, un distributeur ou un retailer bâtit son entreprise sur son service clientèle ou des produits de qualité, il est peu probable qu'il développe son activité en vantant son talent à gérer les réclamations de fret. De la même manière, cela n'a pas grand sens d'investir dans le développement de son propre logiciel de gestion des réclamations – si ce n'est pas votre domaine d'expertise.

« Ce n'est tout simplement pas la priorité et c'est pour ça que l'externalisation est une très bonne idée dans ce domaine », d'après Hicks. « L'autre point qu'il faut comprendre, c'est que la gestion des réclamations n'est pas une valeur ajoutée dans le système de la supply chain. Ensuite, tout ce que vous pouvez déduire dans le cadre d'un scénario de sinistre s'apparente à une vente sûre et augmente votre chiffre d'affaires.

Beaucoup d'entreprises ne se rendent pas compte du nombre de sinistres qu'elles subissent. Encore une fois, comme Jim Hicks l'explique, il est rare que les expéditeurs se focalisent sur les réclamations de fret. Cela ne signifie pas pour autant qu'il faut les ignorer. Avec un partenaire expert, la gestion des réclamations de fret fait l'objet de l'attention dont elle a besoin pour apporter de la valeur au résultat.

À PROPOS D'INFIOS

Infios est un acteur majeur de l'exécution supply chain, œuvrant au quotidien pour rendre les supply chains plus performantes. Avec une gamme de solutions adaptées, nous permettons aux entreprises de toutes tailles d'améliorer leur efficacité, de simplifier leurs processus et de générer un impact mesurable.

Fort d'un savoir-faire reconnu, Infios accompagne plus de 5 000 clients dans 70 pays, en proposant des technologies évolutives et innovantes qui s'adaptent

aux besoins spécifiques de chaque entreprise. Grâce à une expertise approfondie et une approche centrée sur l'innovation, nous aidons nos clients à transformer leur supply chain en un véritable levier de compétitivité, tout en renforçant leur résilience et en intégrant des pratiques plus durables.

Pour en savoir plus :

[CONTACTEZ-NOUS](#)