

Un service à la clientèle qui dépasse les attentes, quoi qu'il arrive

Travailler dans l'environnement expéditif et inflexible des partenaires de services de livraison d'Amazon est un défi que VCE Logistics, située en Colombie-Britannique, accepte avec enthousiasme. Le seul défi auquel le propriétaire Johnny Jett n'était pas préparé était de passer obligatoirement au système ADP^{MD}. Le changement peut être effrayant, mais Johnny a rapidement développé une grande confiance en son gestionnaire de compte chez ADP, ce qui a ouvert la voie à un partenariat fructueux et constructif.

Un appel qui a tout changé

Nous étions très à l'aise dans la façon dont nous faisons les choses. J'avais un système en place et tout fonctionnait, donc je ne sentais pas le besoin de changer quoi que ce soit. J'étais mécontent – et je pèse mes mots – quand on nous a dit que nous devions utiliser la plateforme ADP. Je m'attendais vraiment à un gros système contraignant et je n'avais aucune envie de l'utiliser. J'étais récalcitrant.

Puis, j'ai reçu un appel de Haya, notre gestionnaire de compte chez ADP, et tout a changé. Pour être très honnête, j'ai entamé cette première conversation en étant entièrement résolu à ne pas utiliser le système ADP et j'essayais de trouver un moyen de contourner la situation et d'éviter le changement. J'avais déjà décidé que ce serait une expérience horrible qui allait représenter un gros problème pour mon entreprise, et je n'en voulais tout simplement pas. Finalement, les choses se sont passées autrement : Haya m'a écouté, elle a compris ma position, quels étaient mes problèmes et pourquoi je ressentais ce que je ressentais. Elle m'a fait la promesse qu'elle ferait tout en son pouvoir pour me prouver que mes inquiétudes n'étaient pas fondées et qu'il n'était rien des lacunes que j'attribuais au système ADP. Elle m'a précisé qu'elle allait veiller à ce que la transition soit une expérience positive pour moi. Haya m'a semblé savoir ce qu'elle faisait et j'ai eu l'impression que son souci pour moi était authentique, et pas seulement une fonction de son travail. Elle a vraiment apaisé mes peurs et m'a expliqué le fonctionnement des étapes à venir. Puis elle a tenu parole, et a fait de ce changement une expérience formidable pour moi alors que je ne m'y attendais pas. De plus, l'équipe qu'elle a constituée pour assurer mon intégration (composée d'Ashley et de Tess) m'a apporté beaucoup de soutien lié aux horodateurs, entre autres. Elles m'ont parlé, se sont assurées que tout était sous contrôle et ont fait un suivi auprès de moi. Lorsque je téléphonais pour poser une question, elles y répondaient immédiatement. Je n'aurais pas pu demander mieux.



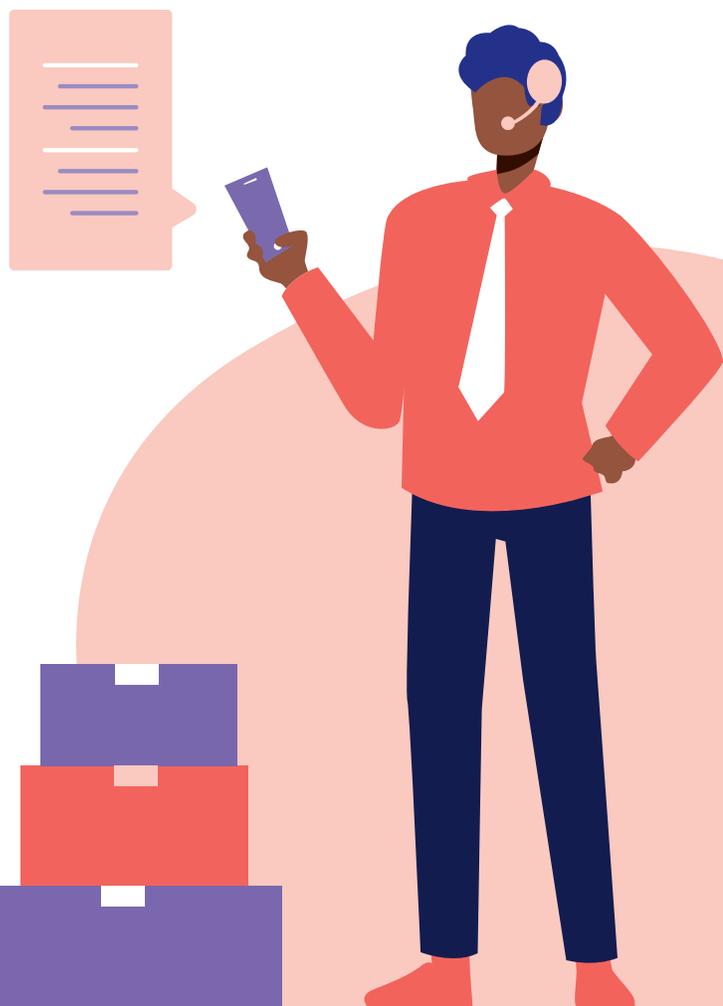
Axer le développement
sur les personnesSM

Johnny Jett
Propriétaire



Faits en bref

-  **Entreprise** : VCE Logistics
-  **Siège social** : Burnaby, Colombie-Britannique
-  **Secteur d'activité** : Expédition
-  **Employés** : 70
-  **Produit** : ADP Workforce Now^{MD}



Déploiement

ADP a pratiquement tout pris en charge. L'équipe m'a demandé des renseignements de base que je lui ai transmis, s'est assurée que tout était correctement configuré afin que je n'aie aucun problème avec l'équipe de conformité d'Amazon. Les gens d'ADP savent exactement ce qu'ils veulent, ce dont ils ont besoin et quelles sont les attentes, car ils travaillent avec Amazon depuis un certain temps. J'ignore complètement comment ils s'échangent les renseignements importants « en coulisse », mais j'étais très heureux que le fardeau ne me revienne pas. Ils ont simplement recueilli les données dont ils avaient besoin, m'ont demandé comment je travaillais pour s'assurer que tout correspondait à mes besoins et ils se sont occupés de tout. Ils ont même vérifié deux fois pour s'assurer que mes ententes liées au calcul de la moyenne des heures et aux heures supplémentaires étaient correctement appliquées. L'équipe d'ADP a agi avec rigueur. Ses membres m'ont fait sentir qu'ils se souciaient réellement de mon entreprise et qu'il était important pour eux de bien faire les choses.

Respect de normes de rendement élevées

Amazon impose des normes de rendement très, très élevées, et le respect de ces normes nécessite un travail constant. Nous devons adopter le niveau de flux de travaux standard, puis nous assurer que les personnes qui travaillent pour nous comprennent parfaitement pourquoi elles accomplissent certaines tâches précises.

Notre plus grand défi est le temps. Il y a tellement de choses à faire, tellement d'attention à porter aux moindres détails, mais il n'y a que 24 heures dans une journée. Parce qu'Amazon nous audite, nous ne pouvons pas nous permettre de prendre du retard pour une tâche et de rattraper ce retard plus tard.

ADP m'a permis de rationaliser mon processus de paie et cela me fait gagner du temps. En fin de compte, c'est la chose la plus précieuse au monde, car le temps ne se renouvelle pas. L'utilisation des services d'ADP me libère du temps qui était consacré à autre chose et que je peux maintenant utiliser d'une manière différente. J'en suis très reconnaissant.

Avec ADP, tout se passe à l'interne. Amazon bénéficie d'une visibilité. Avant, je devais littéralement passer des heures à rassembler tous les renseignements requis, puis à les numériser ou à les sauvegarder dans le bon format pour pouvoir les envoyer. C'était une énorme perte de temps pour moi et mon assistante de nous préparer à tous ces audits. Désormais, pour tout ce qui concerne la rémunération des chauffeurs, il suffit de cocher une case indiquant « Oui, j'utilise le système ADP », et Amazon est en mesure d'obtenir toutes les données requises auprès d'ADP sans avoir à me déranger et sans que je doive consacrer du temps à trouver les réponses. C'est merveilleux.

« ADP m'a permis de rationaliser mon processus de paie et cela me fait gagner du temps. En fin de compte, c'est la chose la plus précieuse au monde, car le temps ne se renouvelle pas. L'utilisation des services d'ADP me libère du temps qui était consacré à autre chose et que je peux maintenant utiliser d'une manière différente. J'en suis très reconnaissant. »

Johnny Jett,
Propriétaire, VCE Logistics

L'application ADP Time Kiosk change la donne

Mes chauffeurs n'étaient pas toujours très bons pour enregistrer leurs pauses, mais ADP Time Kiosk change tout. Je l'adore! C'est génial! J'ai acheté un iPad que nous utilisons. Mes répartiteurs l'apportent au stationnement le matin. Et nous le laissons au bureau d'expédition la nuit. ADP Time Kiosk nous permet de nous assurer que les pointages sont bien faits, tous les jours. Quand les chauffeurs arrivent le matin, l'application est là. Ils rencontrent le répartiteur, nous leur remettons leur pochette avec leurs clés et leur appareil Rabbit. Puis nous leur demandons d'accéder à ADP Time Kiosk; ils prennent la tablette et ils se connectent. Et voilà, c'est fait.

Ils n'ont plus à s'inquiéter de pointer leur arrivée ni leur départ, car ils le font lorsqu'ils se rendent au stationnement et au poste. C'est si simple. Ils n'ont plus à y penser. Ils sont invités à pointer par mes répartiteurs, ce qui permet un enregistrement exact, très fluide et constant des heures. Cette procédure nous a vraiment aidés à réduire le nombre d'erreurs manuelles de 75 à 80 %.

De mon côté, je n'ai plus à gérer 85 % du processus. La partie qui me revient est simple. Je trouve l'application intuitive, et il est également très facile de faire des vérifications et de voir s'il y a un problème. Le système me dirige de manière très efficace et me montre exactement ce à quoi je dois faire face.



« ADP a fait d'une situation que je redoutais – qui, j'en étais sûr, serait un horrible gouffre de perte de temps qui nuirait à mon entreprise – une expérience positive que je considère maintenant comme un atout pour mon entreprise.

C'est incroyable qu'ADP ait pu faire ça. Cela m'a mis à l'aise alors que je ne l'étais pas, et m'a convaincu du bien-fondé de faire affaire avec eux, en plus de me montrer la valeur d'une entreprise qui, je le croyais, n'en avait aucune. »

Johnny Jett,

Propriétaire, VCE Logistics

Le meilleur partenaire au travail

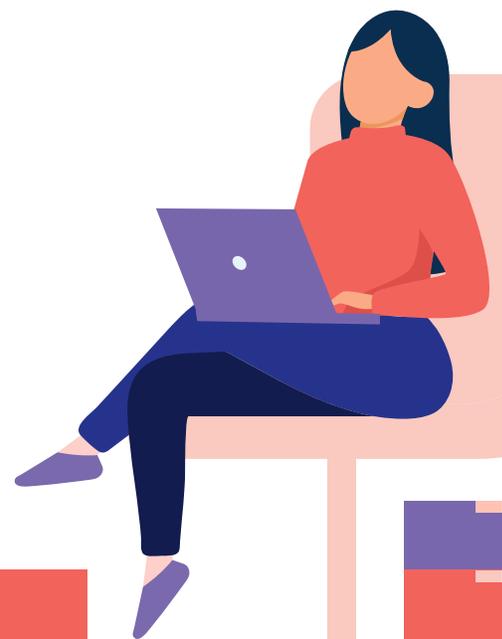
ADP travaille avec Amazon depuis très longtemps et possède toutes les connaissances et une grande expérience. Pour cette raison, ADP est en mesure de nous aider à demeurer conforme alors que d'autres ne le peuvent tout simplement pas. Et ADP a une expérience unique dans l'industrie, car elle collabore avec Amazon. Personne ne connaît mieux Amazon qu'ADP. Personne ne connaît les exigences et ce qui est nécessaire pour que tout fonctionne correctement. C'est une réelle bénédiction pour nous de travailler avec une équipe qui comprend les défis auxquels nous sommes confrontés et les façons dont nous pouvons nous plier aux exigences.

Le système ADP est approuvé pour Amazon, donc je n'ai pas à m'en occuper. Je dois juste m'assurer que mes saisies sont exactes la première fois, puis je n'ai plus besoin d'y penser. Si l'équipe d'Amazon veut me poser une question liée à ces saisies, elle obtient simplement l'information directement auprès d'ADP, sans même que je sois impliqué.

ADP a fait d'une situation que je redoutais – qui, j'en étais sûr, serait un horrible gouffre de perte de temps qui nuirait à mon entreprise – une expérience positive que je considère maintenant comme un atout pour mon entreprise.

C'est incroyable qu'ils aient pu faire ça. Cela m'a mis à l'aise alors que je ne l'étais pas, et m'a convaincu du bien-fondé de faire affaire avec eux, en plus de me montrer la valeur d'une entreprise qui, je le croyais, n'en avait aucune.

J'étais un public captif. Je ne pouvais pas m'échapper. Que je le veuille ou non, je devais faire affaire avec ADP. Lorsqu'elles ont ce genre de poids, la plupart des entreprises de ce monde s'en servent : « Où ce client peut-il aller? Pourquoi s'en soucier? » C'est pourtant le contraire qui s'est produit. ADP a tout de même déployé tous les efforts, même si rien ne l'obligeait à le faire, pour me convaincre de lui confier mon entreprise.



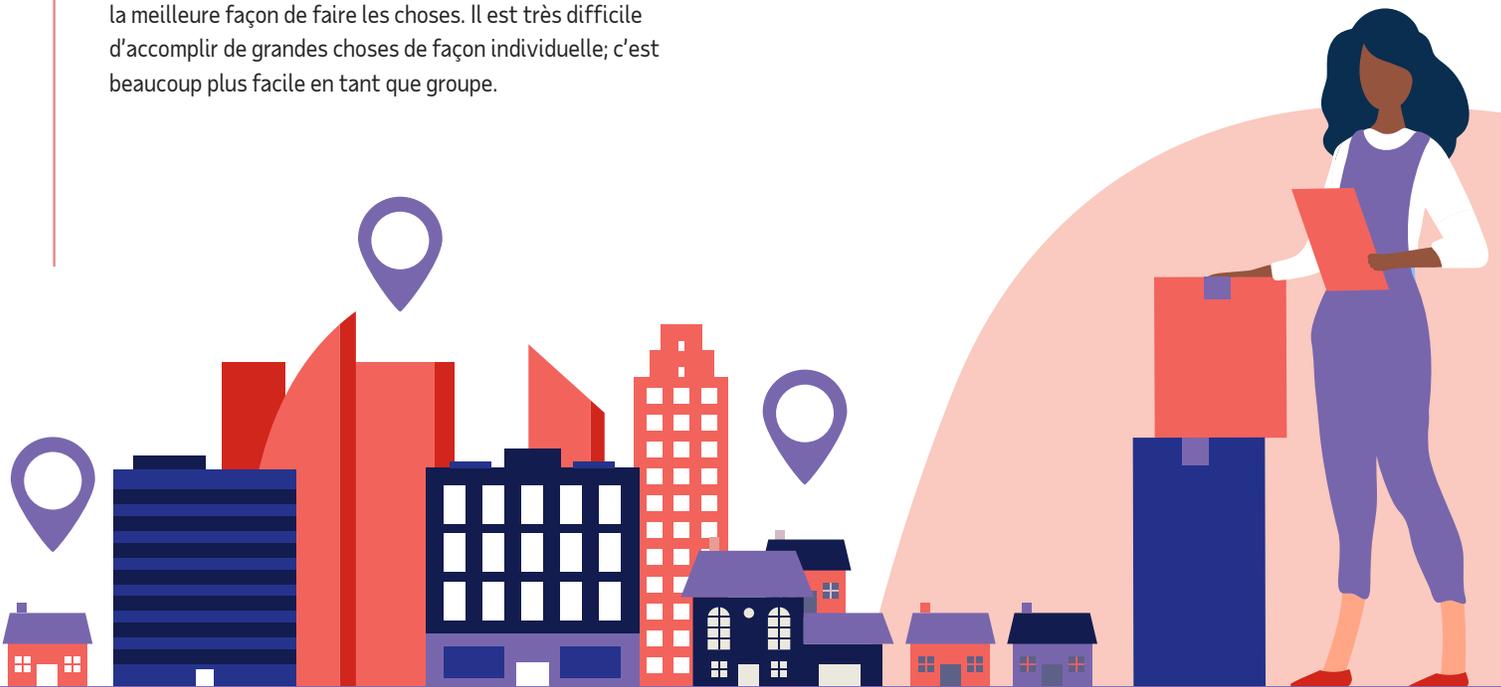
Conception d'un monde meilleur au travail

J'essaie de mener par l'exemple. Je pense avoir créé un climat de travail différent de celui de beaucoup d'autres partenaires de services de livraison d'Amazon. J'ai travaillé dur pour favoriser un environnement positif. Mes chauffeurs sont heureux et souriants. Ils ne sont pas surmenés. Ils se sentent reconnus. Ils savent à quel point ils sont importants. Chaque matin, je m'assure d'être là pour les remercier personnellement du travail qu'ils ont fait la veille, pour les encourager pour le travail qu'ils feront aujourd'hui et pour m'assurer qu'ils comprennent qu'ils sont précieux et importants, et que nous travaillons tous ensemble. Les gens ne travaillent pas pour moi; ils travaillent avec moi. Donc, même si j'ai un travail différent et des responsabilités différentes d'eux, je ne suis qu'un autre membre de l'équipe. Nous sommes tous dans le même bateau. C'est nous tous ou aucun d'entre nous, et c'est tout simplement la meilleure façon de faire les choses. Il est très difficile d'accomplir de grandes choses de façon individuelle; c'est beaucoup plus facile en tant que groupe.

« ADP a une expérience unique dans l'industrie, car elle collabore avec Amazon. Personne ne connaît mieux Amazon qu'ADP. Personne ne connaît les exigences et ce qui est nécessaire pour que tout fonctionne correctement. »

Johnny Jett,

Propriétaire, VCE Logistics



#jetravaillepour

Évidemment, je travaille pour ma famille et son mieux-être. Je travaille aussi pour mon entreprise. Mon objectif est de créer le meilleur environnement possible pour mon équipe et les personnes qui travaillent avec moi. Tant qu'à aller quelque part et à consacrer du temps à une tâche, aussi bien le faire le mieux possible. Amazon est l'une des plus grandes entreprises au monde. Elle requiert le travail de livraison le plus difficile de la planète. Nous voulons donc continuer à être les meilleurs, à exceller au plus haut niveau et dans les conditions les plus difficiles. Voilà le genre de choses qui font sourire votre mère et qui vous font vous sentir bien.

En savoir plus : vcelogistics.ca



Axer le développement
sur les personnesSM