



Communiqué de Presse

ITinSell - Service iTrack® : Contrôlez vos expéditions & gérez tous vos incidents de livraison en automatique

Lyon (69) - Le 04/01/2010 – La célérité de la livraison est aujourd'hui le facteur le plus important dans le choix d'une prestation de transport : **66% des cyber-acheteurs considèrent que les conditions de livraison constituent un élément déterminant dans le choix du site marchand** (source : Baromètre FEVAD-Mediamétrie/Netratings - juin 2007). Une commande livrée en retard, détériorée voire perdue provoque inmanquablement une déception. Les cyber-acheteurs sont des consommateurs extrêmement exigeants, dans le contexte d'une offre aussi diversifiée qu'apporte internet, les e-commerçants considèrent qu'« un consommateur déçu est un consommateur perdu ». (source : Rapport d'études Sétra - décembre 2008).

Les transporteurs s'engagent notamment à **indemniser l'expéditeur lorsqu'un colis n'est pas livré dans les délais garantis**, 48H pour l'offre Colissimo, 24H avec Chronopost, etc. Cette obligation est consacrée par la loi, la jurisprudence et bien sûr les contrats transporteurs.

Il est donc nécessaire de contrôler le suivi de ses expéditions, non seulement pour s'assurer du bon respect des délais de livraison mais, **surtout pour intervenir immédiatement** dès qu'un incident majeur apparaît pendant l'acheminement tel qu'une perte ou un colis bloqué. Le service iTrack® ouvre **une procédure adaptée au cas rencontré** automatiquement auprès du transporteur sans que l'expéditeur n'ait besoin d'intervenir dans le processus s'il le souhaite.

Aucune solution complète et fiable ne permettait aux professionnels de traiter en masse les procédures consécutives à un incident de livraison (retards, colis perdus, détériorations, spoliations etc.), de la détection de l'anomalie jusqu'à l'indemnisation. A grande échelle, le contrôle des expéditions et la gestion en aval des procédures administratives deviennent des tâches relativement complexes à effectuer. Un traitement de manière industrielle était impossible auparavant.

ITinSell, société créée en 2008 a développé le système iTrack® afin **d'aider les entreprises expédiant des colis en quantité à contrôler leurs flux et traiter toutes leurs procédures de réclamations** (colis en retard, perdus, détérioré, etc.) auprès des transporteurs. Le système iTrack® a fait l'objet d'un dépôt de brevet en Novembre 2009.

A titre d'exemple et selon nos estimations pour un transporteur comme ColiPoste : les statistiques communiquées par la Poste permettent d'évaluer un montant potentiel de **147 000 000 € d'indemnisations** si l'ensemble des professionnels avaient fait valoir leur droit suite à des colis livrés hors délais pour l'année 2008. Les chiffres publics pour les autres transporteurs n'étant pas connus (notamment leurs volumes), il est impossible d'évaluer précisément les droits à indemnisation respectifs.

De plus en plus de professionnels, qu'ils soient petits, moyens ou grands contrôlent aujourd'hui leurs délais d'acheminement, conscients des problématiques que les incidents de livraison représentent pour eux et leurs clients. **iTrack® a été développé pour répondre à une demande forte des e-commerçants** qui ne pouvaient plus traiter leurs problèmes de livraison manuellement.

Par sa simplicité d'utilisation (l'expéditeur n'intervient presque pas dans les processus), **les nombreuses plus values dans le domaine de la gestion clientèle** (totale transparence sur l'information de la livraison, anticipation des colis perdus, bloqués, etc.), **les économies substantielles qu'il apportent aux professionnels** (12 à 15% sur la facture transporteur équivalent aux taux de retard moyens constatés) et **son modèle économique attractif** (facturation uniquement au succès pour les principaux services), ITinSell souhaite rendre incontournable l'utilisation d'iTrack® pour l'ensemble des e-commerçants mais aussi des logisticiens et des professionnels en général. L'éventail des services et détails sont disponibles à partir du site web : www.itinsell.com

Florian CIMETIERE

Co-fondateur

Mail : florian.cimetiere@itinsell.com