



J' LA LOGISTIQUE

MYTRAK – Atteindre ses objectifs de santé

Sauriez-vous relever le défi d'inciter toute une population à demeurer active et à se soucier de sa santé? MYTRAK a su comment s'y prendre. En 2004, Reed Hanoun, un entrepreneur prospère, a fondé MYTRAK Health System Inc. dans le sous-sol d'une maison. La société comptait alors seulement quatre employés et sa mission était simple : aider les gens à se mettre en forme et à vivre sainement.

Tout a débuté avec Success Coach, un module électronique pouvant être fixé aux appareils d'exercice et facilitant l'atteinte d'objectifs précis en matière de santé, de forme physique et de biométrie. À l'heure actuelle, l'application est offerte en six langues dans 26 pays et dans 4 300 centres de mise en forme; elle est utilisée par environ 1,5 million de personnes.

Ce n'était pourtant qu'un début puisqu'en 2008, Reed Hanoun a décidé de rendre sa technologie accessible au grand public. MYTRAK s'est donc appuyée sur son expérience sur le marché pour développer une solution mobile qui simule un centre de conditionnement physique virtuel. L'entreprise ciblait ainsi un vaste marché : celui des gens qui ne fréquentent pas les centres d'entraînement, soit environ 85 % de la population. Reed Hanoun souhaitait d'abord concevoir une version portable de son appareil qu'il a appelée MYTRAK Personal Smart Coach et qui est aujourd'hui vendue dans 21 pays, adoptée par cinq clubs de conditionnement physique et utilisée par deux millions de personnes. Cette version, lancée en 2010, a aidé des milliers d'utilisateurs à perdre du poids, à demeurer actifs et à être en meilleure santé. De plus, elle gagne en popularité auprès d'entreprises dans 21 pays qui souhaitent encourager et motiver leurs employés à mener une vie plus active et plus saine.

Chaque matin, le cercle lumineux de l'appareil s'illumine en rouge. Au fur et à mesure que des calories sont brûlées, la couleur passe au jaune, puis enfin au vert lorsque l'objectif quotidien est atteint. De fait, le système MYTRAK simplifie le processus de mise en forme. Ce n'est pas pour rien que l'entreprise s'est donnée comme slogan *Go for Green* (Visez le vert). Ce système incite l'utilisateur à atteindre la zone verte, jour après jour. Il s'agit d'une technologie de pointe qui favorise le succès en stimulant un engagement concret.

MYTRAK s'est ensuite associée à l'une des plus importantes entreprises de marketing direct dans le monde : un diffuseur d'infopublicités national. « À l'époque, nous utilisions ses services d'expédition et de logistique, mais l'acheminement individuel des colis n'était pas une solution idéale à long terme », affirme Julio Andracchio, vice-président des activités opérationnelles. Avec le temps, nous avons dû prévoir des solutions pour gérer efficacement un bassin de clientèle qui compterait bientôt des millions de clients dispersés aux quatre coins du monde. »



NOUS  LA LOGISTIQUE

thenewlogistics.com

Le défi

Puisque les activités de MYTRAK étaient réparties entre la Chine, le Canada et les États-Unis, l'entreprise avait besoin d'un coup de main pour expédier ses produits à un très grand nombre de clients à l'échelle internationale.

« L'expédition entre la Chine et les États-Unis posait également un problème car l'acheminement direct n'était pas possible; nous devions réacheminer les envois vers des multiples destinations. Le processus était inefficace et coûteux », soutient Julio Andracchio.

La Solution

En 2008, MYTRAK a décidé de confier à UPS la livraison de ses colis au Canada, aux États-Unis et à l'étranger. Elle avait désormais accès à de multiples options d'expédition qui lui ont permis d'optimiser son service. De plus, avec ses solutions personnalisables, UPS a mis en place un processus permettant d'accroître ou de réduire les activités d'expédition en fonction de la demande aux États-Unis.

Solutions d'expédition UPS

Le service de retours d'envois internationaux (UPS International Returns)

L'application Quantum View Gestion et les API de la Trousse de développeur d'UPS permettent de répondre aux demandes des clients en matière de logistique inverse et de visibilité des envois.

Le service de transmission électronique de la facture commerciale (UPS Paperless® Invoice) et le service de courtage en douane d'UPS contribuent à réduire l'impact environnemental, tout en assurant un dédouanement précis et rapide des envois internationaux.

Le service UPS Standard®, idéal pour les faibles volumes d'envois.

Le service UPS Trade Direct® est utilisé pour expédier de grands volumes d'envois vers différents endroits aux États-Unis.

Les services UPS Freight assurent l'acheminement de grands volumes d'envois transfrontaliers selon la nature des marchandises expédiées.

Le service UPS Worldwide Express™ est idéal pour les envois internationaux urgents.

Résultats atteints

Ainsi, l'expertise d'UPS a permis d'écourter les délais de livraison de 14 jours pour les envois expédiés de la Chine vers les États-Unis et de sept jours pour les envois destinés au Canada. Le processus d'expédition d'UPS est si efficace que MYTRAK a vu ses frais de courtage diminuer considérablement et la société a même bénéficié d'exemptions de droits de douane pour certains de ses envois.

« Avec la hausse constante du volume, la gestion des retours représentait aussi une source d'inquiétude. Nous voulions nous concentrer sur ce en quoi nous excellions, et pas nécessairement sur l'expédition et la logistique. Quand UPS a pris en charge cet aspect, nous avons accru notre efficacité grâce aux solutions automatisées et nous avons réalisé un gain de temps d'environ 60 minutes de travail par jour. Les systèmes d'expédition nous ont aussi permis de réduire notre consommation de papier. Après le premier mois à faire affaire avec UPS, nous avons enregistré une réduction de 46 % de nos frais d'expédition, et nous avons par la suite réalisé des économies de l'ordre de 40 % à 70 % sur nos frais mensuels. La transition et l'intégration du système se sont effectuées de façon tout à fait transparente », ajoute Julio Andracchio.

Succès ultérieurs

En juillet 2011, NBC et MYTRAK ont conclu une entente avec la populaire émission télévisée The Biggest Loser (ou Qui perd gagne en version française). Ainsi, chaque participant recevra le tout nouvel appareil MYTRAK SlimCoach, rebaptisé The Biggest Loser SlimCoach, powered by MYTRAK. Les téléspectateurs auront alors l'occasion de voir comment l'application peut les aider à changer leurs habitudes de vie. Cette visibilité massive du produit et les partenariats stratégiques favoriseront l'essor de MYTRAK à l'échelle internationale. L'entreprise, dont le personnel ne cesse de croître et qui compte aujourd'hui plus de 60 employés, prévoit appuyer son développement sur cette visibilité et sur des partenariats aux États-Unis et dans les marchés étrangers tels que la Chine, le Mexique, le Brésil, l'Angleterre, l'Irlande et l'Australie. Nous souhaitons confier à UPS l'élaboration d'un plan de logistique internationale qui comprendrait l'entreposage, l'expédition et le contrôle des stocks ». Le soutien d'UPS permet à MYTRAK de se concentrer sur l'atteinte de ses objectifs opérationnels... et de viser le vert!



« Nous avons accru notre efficacité grâce aux solutions automatisées et nous avons réalisé un gain de temps d'environ 60 minutes de travail par jour. Les systèmes d'expédition nous ont aussi permis de réduire notre consommation de papier. »

La transition et l'intégration du système se sont effectuées de façon tout à fait transparente. »

— Julio Andracchio,
vice-président
des activités opérationnelles
MYTRAK

Pour en savoir davantage au sujet de MYTRAK, visitez www.mytrak.com (en anglais).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les produits et services d'UPS, rendez-vous sur le site www.ups.com.