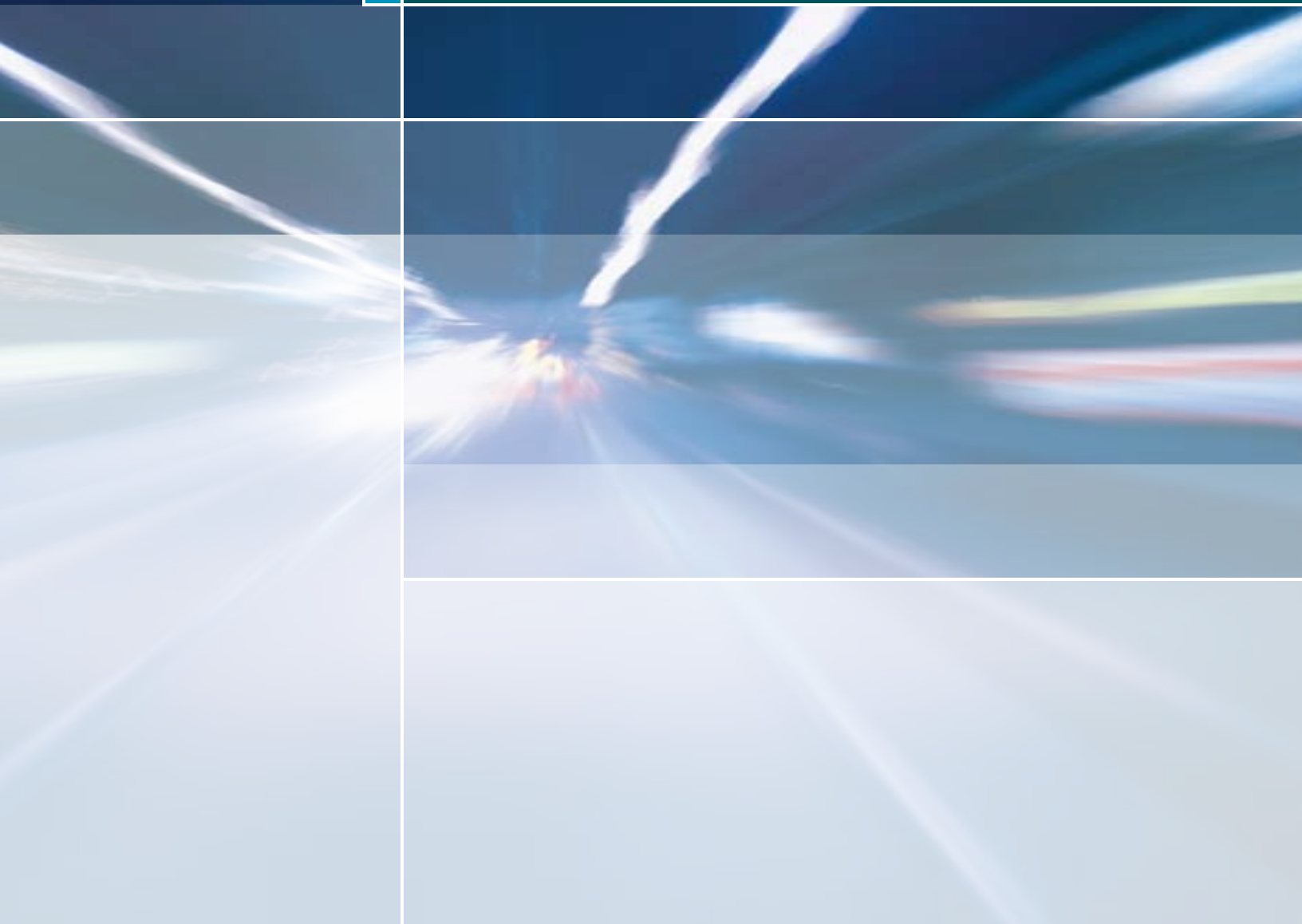




Votre entreprise. Synchronisée.





UPS peut en faire plus pour votre entreprise.

UPS offre la plus vaste gamme de services de transport et de gestion visant à améliorer l'efficacité de votre chaîne d'approvisionnement.

Nous pouvons aider à la synchronisation des différents segments de votre entreprise en vous proposant des services de livraison exprès pour le lendemain, d'acheminement d'envois internationaux, de gestion du transport de marchandises, de logistique et de courtage en douane. Sans oublier nos services financiers et de consultation en matière de chaînes d'approvisionnement.

Tous ces services sont soutenus par des outils technologiques avant-gardistes, des systèmes sophistiqués de gestion de l'information et un réseau de livraison mondial inégalé.

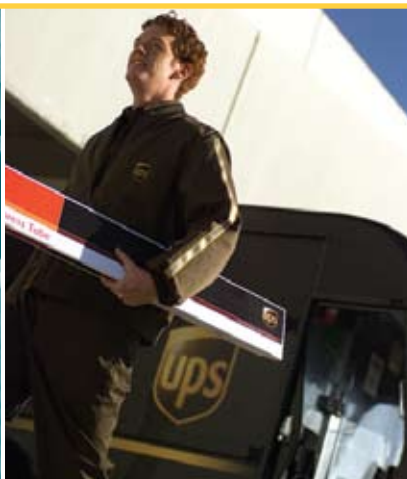


TABLE DES MATIÈRES

Services de transport mondial

Livraison de colis	4
Comment faire appel à UPS	14
Solutions technologiques	16
Retours	22
Services de livraison d'envois CR	24

La puissance du commerce synchronisé

Le **commerce synchronisé**, c'est la gestion du mouvement de l'information, des marchandises et des capitaux entre les différents partenaires de la chaîne d'approvisionnement afin d'équilibrer et d'optimiser les cycles de l'offre et de la demande.

Comme nous jouissons d'une position unique, nous sommes en mesure d'harmoniser les différents éléments qui composent la chaîne d'approvisionnement. En effet, nous savons que l'acheminement du bon produit au bon endroit et au bon moment – et à un juste coût – est ce qui fait tourner le monde des affaires.

Aujourd'hui, UPS peut contribuer à l'essor de votre entreprise comme vous ne l'avez jamais imaginé. Nous avons élargi notre gamme de services afin d'y intégrer encore plus de services essentiels qui assurent la bonne marche de votre entreprise, que ce soit des services de gestion de chaînes d'approvisionnement ou des services financiers.

Nous ne cessons de bonifier nos capacités pour vous aider à atteindre vos objectifs commerciaux. Par ailleurs, vous faites affaires avec un seul expert que vous connaissez bien et en qui vous avez déjà confiance.

En **créant une synergie** avec des services inégalés, un réseau de livraison sans pareil et des technologies de pointe, UPS contribue à la synchronisation des processus opérationnels et des partenaires, et ce, à l'interne comme à l'externe, d'un bout à l'autre de votre chaîne d'approvisionnement.

Un aperçu de la synchronisation du commerce.

Comment UPS synchronise-t-elle le commerce?
En voici un exemple :

5 h 29 L'envoi d'assistants numériques d'une entreprise est dédouané dès son arrivée.

10 h 30 UPS livre des milliers d'assistants numériques neufs à des acheteurs en ligne par service de livraison pour le lendemain.

12 h 46 Un commis comptable de l'entreprise répartit instantanément les frais d'expédition d'UPS par code de coûts.

14 h 07 Lorsque les réparations couvertes par la garantie de 53 assistants numériques sont terminées, UPS les réexpédie à leur propriétaire respectif.

14 h 43 À partir du site Web de l'entreprise, un client fait le suivi de sa commande d'un assistant numérique et apprend que l'acheminement se déroule comme prévu.

15 h 35 Un autre client reçoit l'autorisation en ligne de retourner son assistant numérique et d'imprimer des étiquettes d'expédition en vue d'obtenir une version améliorée du modèle.

17 h 21 UPS passe ramasser des assistants numériques stockés en entrepôt afin de livrer des commandes au détail pour 33 marchés.

24/7 L'entreprise se concentre sur ce qu'elle fait de mieux : commercialiser des assistants numériques.

Services de transport mondial

Misez sur notre infrastructure inégalée.



LIVRAISON DE COLIS

Chaque jour nous livrons plus de colis à temps, partout dans le monde.

Synchronisez les fuseaux horaires avec votre échéancier. Comptez sur UPS pour bénéficier de la livraison garantie de vos envois dans plus de 215 pays et territoires, et pour recevoir des colis en provenance de quelque 185 pays. Fiez-vous aussi à des délais de livraison plus rapides et plus concurrentiels vers les principales métropoles, ainsi qu'à un service de livraison direct à bon nombre de destinations secondaires qui ne sont pas desservies par d'autres messageries.

Un réseau totalement intégré. Tirez avantage d'un grand choix d'options à délai déterminé appuyé par un des plus grands réseaux de transport et des plus efficaces au monde.

Tarifification des importations. En faisant appel à UPS, les importateurs peuvent bénéficier d'une option de facturation pratique leur permettant d'acquitter tous les frais d'expédition en plus des droits, taxes et frais de courtage en douane qui s'appliquent. Les tarifs d'importation publiés d'UPS sont établis en dollars canadiens; vous n'avez donc pas à faire de conversions*. Vous obtenez ainsi un plus grand contrôle et êtes en mesure de mieux planifier vos activités. Par ailleurs, vous pouvez importer des produits en provenance de plus de 185 pays et territoires à des tarifs fixes.

* Les tarifs sont établis en fonction des fluctuations des devises et sujets à des mises à jour périodiques d'UPS.



Nous nous occupons de tout, du ramassage à la livraison.

Vers les États-Unis : Aucune autre messagerie ne surclasse le service d'UPS aux États-Unis. Les enveloppes et colis expédiés en partance et à destination de la plupart des grandes villes sont livrés le jour ouvrable suivant, avant 10 h 30, ou même avant 8 h (livraison matinale) dans certaines régions métropolitaines. En fait, seule UPS livre vos enveloppes et vos colis dans toutes les grandes villes des États-Unis aussi rapidement.

Pour vos envois terrestres en provenance et à destination des États-Unis, le service UPS Standard^{MD} est le seul service terrestre qui prévoit une garantie de livraison à temps lorsque le Service de courtage en douane d'UPS traite vos importations ou qu'UPS Supply Chain Solutions^{MD} traite vos exportations.

Pour d'autres détails sur le Service de courtage en douane d'UPS, consultez la page 9. Pour en savoir plus sur UPS Supply Chain Solutions, visitez le site www.ups-scs.ca.



Services garantis

UPS Express Critical^{MC*}

Livraison urgente/Livraison le jour même

UPS Express Early A.M.^{MD}

Livraison le lendemain aux États-Unis
(8 h régions métropolitaines/8 h 30 autres villes)

UPS Worldwide Express Plus^{MC*}

Livraison en 2 jours ouvrables, avant 9 h,
dans les principaux centres d'affaires d'Asie et d'Europe

UPS Worldwide Express^{MC*}

Livraison en un jour ouvrable ou plus, aussi tôt que
10 h 30 ou midi, dans les principaux centres d'affaires
de 45 pays et territoires

UPS Worldwide Express Saver^{MC}

Livraison en 2 jours ouvrables ou plus, vers plus de
215 pays ou territoires, avant la fin du jour ouvrable

UPS Express^{MD}

Livraison le lendemain à compter de 10 h 30 aux
États-Unis et 14 h au Mexique

UPS Worldwide Expedited^{MC*}

Livraison en 3 à 5 jours ouvrables vers des destinations
internationales

UPS Express Saver^{MC}

Livraison avant la fin du prochain jour ouvrable aux
États-Unis et au Mexique

UPS Expedited^{MD}

Livraison en 2 jours ouvrables aux États-Unis et en
3 jours ouvrables au Mexique

UPS 3 Day Select^{MD}

Livraison en 3 jours ouvrables aux États-Unis

UPS Standard^{MD} à destination des É.-U.*

Livraison le jour prévu dans les 48 États contigus
des États-Unis

Nous nous occupons de tout, du ramassage à la livraison. (suite)

Vers l'Europe : Notre réseau de livraison est sans pareil. Nous garantissons la livraison le deuxième jour ouvrable avant 10 h 30 ou midi dans certaines villes d'Europe. Nous garantissons même la livraison porte-à-porte avant 9 h le deuxième jour ouvrable dans les principaux centres économiques européens, dédouanement inclus.

Vers l'Asie : Le centre de distribution d'UPS aux Philippines rehausse davantage la fiabilité et la rapidité d'exécution de notre réseau, qui comprend trois grands centres de traitement des colis aériens. UPS offre le service à destination et en provenance de la Chine, via les États-Unis, vous permettant de joindre les grandes villes de ce pays asiatique en forte croissance. La livraison est garantie le deuxième jour ouvrable dans les principaux centres d'affaires d'Asie, et à la fin du troisième jour ouvrable aux autres destinations.

Vers le Mexique, l'Amérique centrale et l'Amérique du Sud : Fiez-vous à UPS pour obtenir des délais de livraison supérieurs entre la plupart des principales destinations de ces régions. Nous assurons la livraison de colis le deuxième jour ouvrable et la livraison d'enveloppes le lendemain dans la plupart des grandes villes du Mexique et de l'Amérique centrale. Vers certaines destinations de l'Amérique centrale et des Caraïbes, nous livrons les enveloppes le prochain jour ouvrable. Dans les principales villes d'Amérique du Sud, les enveloppes sont livrées en deux ou trois jours ouvrables.

* Ces services garantis sont offerts pour l'importation au Canada.

Pour obtenir des détails sur les garanties, la disponibilité des services et les délais de livraison, visitez UPS.com^{MD} ou composez le 1-800-742-5877.

L'expédition internationale automatisée selon les règles de l'art

« UPS a constaté le potentiel de notre entreprise et nous a aidés à créer les systèmes requis pour prendre de l'essor. »

– Présidente et chef de la direction



Défi : Écourter le délai d'exécution des commandes internationales.

Lorsqu'un distributeur de livres a commencé à réaliser de plus en plus de ventes à l'échelle mondiale, son processus d'expédition manuel ne pouvait plus suivre le rythme. Cette entreprise en pleine croissance – qui se spécialise dans la fourniture de livres de cours à des organismes professionnels, des écoles, des églises et des librairies – s'est tournée vers UPS pour des options. Nous avons répondu aux attentes en proposant des solutions technologiques avant-gardistes appuyées par un réseau de distribution mondial inégalé.

Situation

Selon la présidente de l'entreprise, lorsque la commande internationale d'un client posait un problème, son personnel ignorait souvent qui appeler pour faire un suivi. Et puisqu'il expédiait maintenant des milliers d'envois internationaux, l'inefficacité de telles pratiques prenait encore plus d'ampleur. Alors, comment s'y prendre pour préserver à la fois la satisfaction des clients internationaux, en leur offrant des livraisons à temps, écourter le délai d'exécution des commandes et réduire le temps consacré au service à la clientèle?

Solutions

- **Relier le système d'entrée des commandes au logiciel d'expédition UPS Connect^{MD}.** Une solution personnalisée qui permet de sauter une étape et d'éviter la longue saisie de données, tout en prévenant les erreurs administratives. Page 17
- **Automatiser le traitement des envois grâce au Service d'expédition par Internet d'UPS, à l'application UPS CampusShip^{MC} et au logiciel UPS Connect.** Ces solutions automatisées assurent le traitement rapide des colis et génèrent les documents requis à partir d'un écran principal, notamment :
 - une facture commerciale
 - un certificat d'origine (CO)
 - un certificat d'origine ALENA
 - une déclaration d'exportation de l'expéditeur
 Remarque : Tout envoi exporté du Canada vers des destinations internationales (autres que les États-Unis, Porto Rico et les îles Vierges américaines) dont la valeur est supérieure à 2 000 \$CA doit être déclaré à un bureau de l'Agence des services frontaliers du Canada par le biais d'une preuve de déclaration d'exportation valide, et ce, deux heures avant le départ.
- **Utiliser Quantum View Notify^{MD}** pour aviser les clients de l'expédition de marchandises qui font l'objet de commandes urgentes. Page 19
- **Mettre à profit le service UPS Signature Tracking^{MC}** pour confirmer la livraison et obtenir des réponses rapides à des questions sur une livraison. Page 19
- **Utiliser le service UPS World Ease^{MD}** pour expédier des colis à plusieurs destinataires d'un même pays, ou de pays multiples de l'Union européenne, et les faire dédouaner en tant qu'envoi unique. Page 11

Résultats

- **Le délai d'exécution usuel des commandes internationales est écourté**, passant de plus de deux semaines à de trois à cinq jours.
- **Le nombre d'envois retenus aux douanes est réduit de façon considérable.**
- **Le service à la clientèle est amélioré** grâce à des renseignements sur le suivi accessibles en temps réel et à des préavis par courriel.
- **La facturation est simplifiée** car les services sont assurés par un même transporteur.
- **Le processus de facturation est accéléré** et inclut la confirmation de livraison.



Le service transfrontalier UPS Trade Direct^{MD} intègre le transport de fret et la livraison de colis.

La distribution est désormais plus facile. UPS a élaboré une solution complète qui répond à un besoin répandu : l'acheminement transfrontalier de marchandises en vrac partant d'un même endroit et livrées en tant qu'envois individuels à plusieurs emplacements du pays de destination.

Service transfrontalier UPS Trade Direct. L'expédition d'envois groupés aux États-Unis, à partir du Canada ou du Mexique, et vice-versa, est plus facile que jamais. Nous avons conçu ce service pour que les marchandises traversent directement la frontière, ce qui permet d'écourter les délais de livraison. Par conséquent, vous déployez moins d'efforts et bénéficiez d'un plus grand contrôle. Délais raccourcis. Paperasse réduite. Casse-tête éliminé.

Gagnez du temps et économisez de l'argent. Le service transfrontalier UPS Trade Direct peut éliminer le besoin d'effectuer de la manutention supplémentaire ou d'exploiter des centres de distribution et, par le fait même, vous permet de réaliser des économies de temps et d'argent.

Qui devrait s'en prévaloir? Toute personne qui souhaite rationaliser ses activités d'expédition de fret et de livraison de colis à l'échelle internationale. Ce service est particulièrement intéressant pour les fabricants de moyenne et de grande envergure. Pourquoi? Trois raisons : un seul point de service, une seule facture et une seule source de visibilité. C'est simple.

Comment s'en prévaloir? UPS vous permet de grouper des envois individuels en un seul envoi en vrac expédié à l'échelle internationale. L'envoi en vrac est dédouané en tant qu'envoi unique, ce qui évite d'avoir à préparer de la documentation douanière pour chaque envoi individuel. Une fois dédouané, l'envoi est divisé par UPS et les envois individuels sont acheminés par le service de livraison d'UPS ou d'expédition de détail par camion (LTL).

Quels sont les avantages? Contrôle, fiabilité et visibilité. Comme les marchandises sont dédouanées collectivement après avoir été groupées en un seul envoi, vous bénéficiez d'un service totalement intégré qui assure une visibilité complète des envois et qui prévoit un dédouanement efficace et en temps opportun. Le service à la clientèle est rehaussé car les envois individuels peuvent être suivis et directement livrés aux magasins de détail ou à votre client. Les délais de livraison du point d'origine au point de destination final sont écourtés puisqu'il y a diminution du temps passé à la manutention et à l'entreposage.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez UPS.com^{MD} ou composez le 1-800-742-5877.

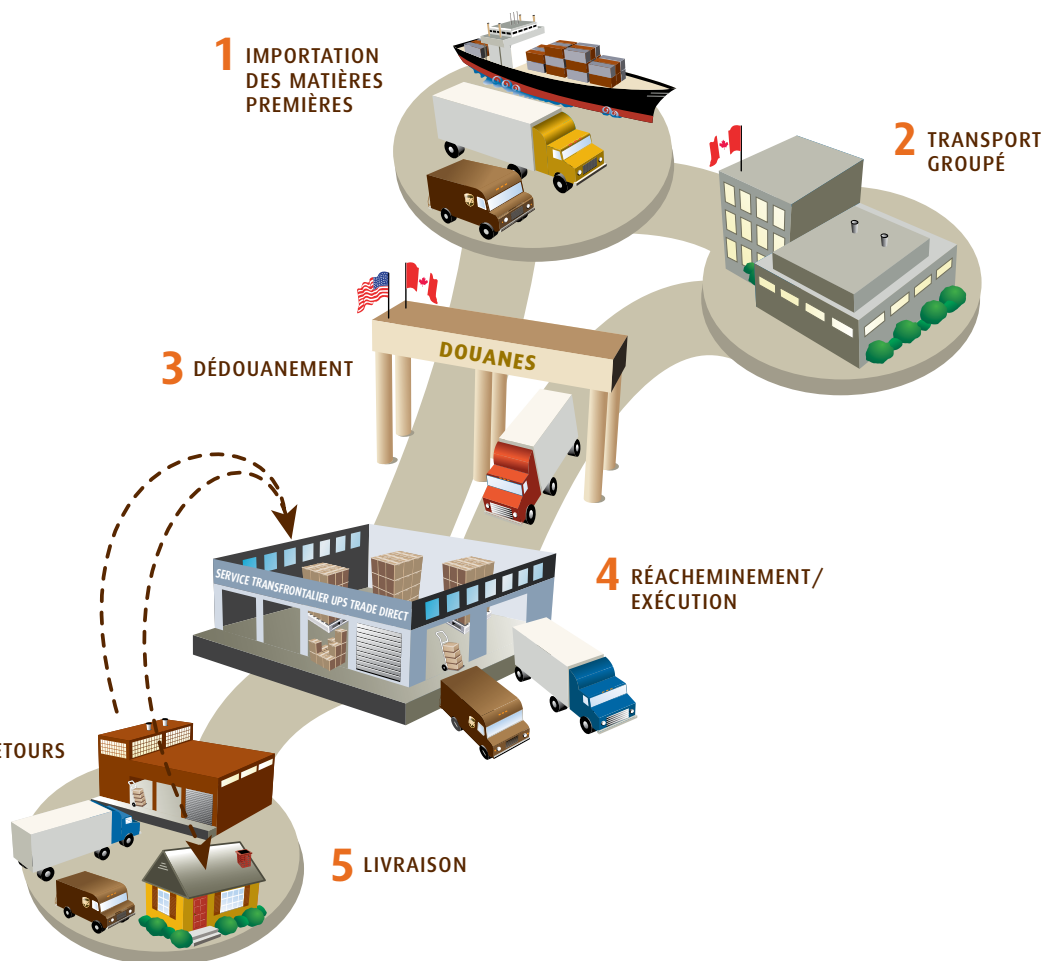
LIVRAISON DE COLIS



Acheminement transparent jusqu'au point de destination final

Le service transfrontalier UPS Trade Direct^{MD} prévoit un système intégré polyvalent qui permet d'acheminer de la marchandise aux États-Unis et de la redistribuer vers de multiples destinations sous forme de colis ou d'expéditions de détail (LTL).

- 1 Le service transfrontalier UPS Trade Direct peut expédier vos matières premières à vos installations ou, encore, directement aux installations UPS Trade Direct depuis le Canada ou un autre pays.
- 2 Le service transfrontalier UPS Trade Direct facilite le transport groupé de vos produits finis vers les États-Unis.
- 3 Le service transfrontalier UPS Trade Direct permet de grouper vos envois, ce qui facilite leur passage aux douanes avant d'être acheminés aux installations UPS Trade Direct.
- 4 Dès la réception aux installations UPS Trade Direct, chaque envoi est réacheminé le jour même à titre de colis UPS, de chargement partiel ou de chargement complet, ce qui réduit le délai de livraison. (L'entreposage, l'exécution sur demande et les retours peuvent également être effectués à cet endroit.)
- 5 Les envois sont livrés à vos clients selon un horaire strict.
- 6 Les services de retour offerts sont des plus utiles. Vos retours peuvent être entreposés au besoin aux installations UPS Trade Direct et réexpédiés à un autre utilisateur final ou à vos installations à une date ultérieure en tant qu'envoi groupé.





SERVICES DE COURTAGE EN DOUANE

Pour toutes vos importations entrant au Canada

Au Canada, comme dans les autres pays, les lois régissant le commerce transfrontalier sont très complexes; une simple petite erreur peut ralentir le processus aux douanes. C'est pourquoi il est important de vous assurer que vos envois importés au Canada sont dédouanés de façon rapide et précise.

Lorsqu'il est question de commerce mondial, le Canada applique des procédures uniques. En effet, c'est l'importateur, et non l'expéditeur, qui désigne le courtier en douane. Quel courtier devriez-vous choisir? Prenez en considération les avantages de faire appel à UPS.

Tout envoi. Le Service de courtage en douane d'UPS assure le dédouanement de toutes vos importations – acheminées par voies ferroviaire, terrestre, maritime ou aérienne – quelle que soit la complexité de la déclaration.

Tout transporteur. Nous dédouanons aussi les envois qui ne sont pas transportés par UPS. Donc, vous ne faites affaire qu'avec un seul courtier en douane.

Service d'experts. Les membres de notre équipe de courtage en douane sont des experts chevronnés, et plusieurs parmi eux sont des spécialistes accrédités en courtage en douane. Grâce aux compétences et au professionnalisme de son personnel, UPS est en mesure de fournir de façon fiable un service à la clientèle supérieur. Vous bénéficiez d'un service personnalisé et d'un dédouanement précis de vos colis. Vous n'avez donc pas de souci à vous faire concernant un problème ou un retard qui pourraient survenir, ou une sanction qui pourrait vous être infligée.

Service rapide. Avec ses préavis et les liens électroniques qui l'unissent à l'Agence des services frontaliers du Canada, notre système de courtage en douane sophistiqué nous donne une longueur d'avance pour le traitement de vos envois internationaux, ce qui permet de dédouaner rapidement vos importations. En fait, plus de 97 % des envois importés par UPS sont dédouanés le jour même de leur entrée au Canada, et 90 % des envois exprès à valeur élevée sont dédouanés et livrés le jour de leur arrivée. Nos solutions informatisées en matière de courtage en douane (données de facturation UPS, UPS TradeAbility^{MD} et UPS Quantum View^{MD} Gestion pour les importateurs) vous aident à obtenir les renseignements relatifs au statut de vos envois et vous fournissent des outils d'expédition facilitant les transactions internationales.

La meilleure garantie du secteur. La livraison de vos envois expédiés des États-Unis est garantie à temps, dans les délais prévus, si UPS est le transporteur et le courtier en douane désigné, sinon les frais de préparation de la déclaration en douane vous seront remboursés. Cette garantie s'ajoute à notre garantie de livraison à temps ou de remboursement des frais d'expédition. De plus, il n'y a aucuns frais de préparation de la déclaration lorsque vous optez pour le service UPS Worldwide Express Plus^{MC}, UPS Worldwide Express^{MC}, UPS Worldwide Express Saver^{MC} ou UPS Worldwide Expedited^{MC}.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez [UPS.com](https://www.ups.com)^{MD} ou composez le 1-800-742-5877.

Un distributeur de pièces exploite la polyvalence d'UPS

« Lorsque nous en avons appris davantage sur les services de courtage en douane d'UPS, la solution était tout simplement logique. »

– Directeur de l'exploitation



Défi : Synchroniser les importations et réduire les délais.

Une entreprise important des pièces des États-Unis pour des laveuses et des sècheuses commerciales utilisées partout au Canada faisait affaire avec une compagnie pour l'expédition des pièces et avec une autre pour le courtage en douane. Mais ce processus était coûteux et occasionnait des retards.

« Nous devons abrégier les délais d'exécution, diminuer les coûts et, au fond, éliminer les casse-têtes de tout le processus de distribution. » – Directeur de l'exploitation

Situation

Les pièces étaient expédiées au Canada par UPS et une autre entreprise s'occupait du courtage en douane. Toutefois, il y avait des pertes de temps puisque la firme de courtage débutait le traitement des documents seulement lorsque les marchandises importées arrivaient à la frontière. Par ailleurs, les questions posées par le courtier en douane au sujet des envois portaient à croire qu'il ne comprenait pas le processus opérationnel.

Solution

L'expertise est essentielle afin d'offrir un service de courtage en douane sans problème. Donc, lorsque l'importateur de pièces s'est renseigné sur les services de courtage d'UPS, la solution est devenue toute simple.

Résultats

Depuis qu'il fait appel à UPS pour l'expédition et le dédouanement de ses envois, l'importateur de pièces profite des avantages suivants :

- **Accès ininterrompu** aux renseignements sur le suivi.
- **Délais d'exécution réduits**, passant de cinq jours à seulement trois.
- **Satisfaction de la clientèle rehaussée** car les clients n'ont pas à attendre aussi longtemps pour recevoir les pièces commandées.
- **Délais écourtés aux douanes** parce qu'UPS commence le processus de dédouanement bien avant que l'envoi arrive à la frontière.
- **Service personnalisé** assuré par des tarificateurs UPS hautement qualifiés qui comprennent la nature des importations de l'entreprise.

UPS WORLD EASE^{MD}

Accédez à de nouveaux marchés

Le service UPS World Ease facilite les échanges commerciaux internationaux. Percez de nouveaux marchés sans avoir à engager des coûts initiaux ni à gérer des entrepôts à l'échelle internationale. Ce service automatisé vous permet d'envoyer des colis à différents destinataires au sein du même pays ou à des destinataires multiples situés dans plusieurs pays de l'Union européenne (UE) et de les regrouper en tant qu'envoi unique pour être dédouanés sous une seule transaction. De plus, UPS World Ease minimise les coûts que vous pourriez engendrer pour percer le marché mondial ou y accroître vos activités, et maximise l'efficacité de votre chaîne d'approvisionnement. Et vous êtes assuré que les envois de vos clients arriveront dans les délais de livraison prévus, c'est garanti.

Tirez profit du réseau mondial d'UPS. Avec UPS World Ease, il n'est pas nécessaire d'investir dans la création d'une nouvelle infrastructure. Nous nous occupons de tout : du groupage de vos colis en un seul envoi à la préparation des documents requis au moyen d'une solution automatisée, à la livraison garantie dans les délais prévus. Il est donc plus facile de prendre de l'essor dans les marchés existants et d'explorer des nouvelles possibilités d'envergure internationale.

Rationalisez votre chaîne d'approvisionnement.

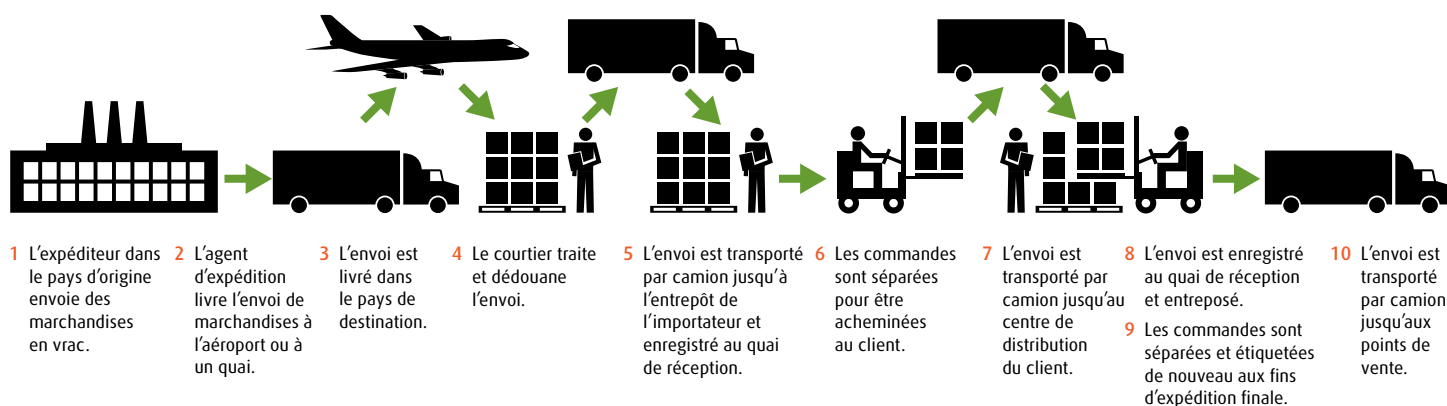
Traditionnellement, le transport de marchandises du point d'origine au point de destination final comportait plusieurs canaux de distribution intermédiaires. Dans le cadre du service UPS World Ease, les produits sont manipulés moins souvent, donc votre chaîne d'approvisionnement est plus efficace. Par conséquent, vous gagnez du temps et économisez de l'argent. Par ailleurs, la technologie de suivi mondial d'UPS assure une visibilité complète à chaque étape de l'acheminement de vos envois. Votre entreprise est ainsi plus efficace et, en bout de ligne, plus rentable.

Diminuez vos coûts. Nous combinons vos envois sous une seule déclaration en douane, vous n'avez donc qu'un seul tarif de courtage à payer. Vos coûts sont d'ailleurs réduits, souvent de façon considérable.

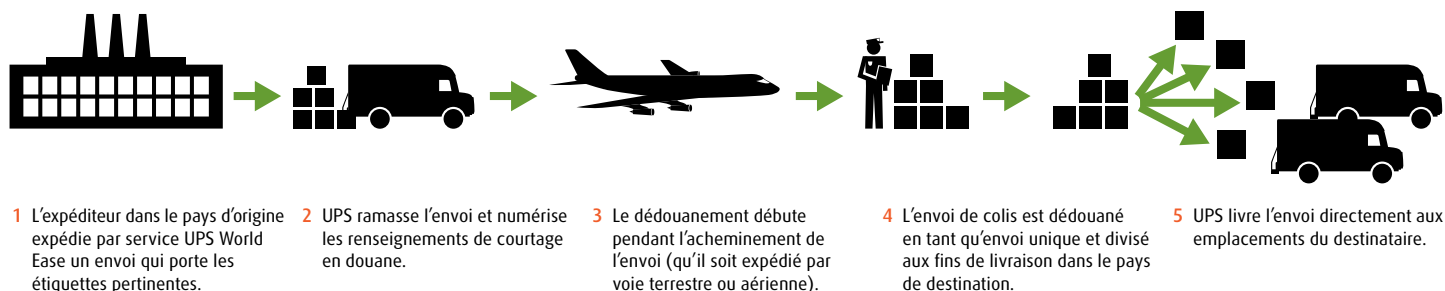
Le service UPS World Ease est présentement offert aux entreprises canadiennes sur une base contractuelle. Ce service permet d'expédier des envois dans plus de 60 pays en Amérique du Nord, en Europe, en Amérique latine, en Asie, en Afrique et au Moyen-Orient.

Pour obtenir plus de renseignements, communiquez avec un représentant UPS au 1-800-742-5877 ou visitez le site UPS.com^{MD}.

Chaîne d'approvisionnement traditionnelle – sans UPS World Ease



Chaîne d'approvisionnement avec UPS World Ease



**LIVRAISON DE COLIS
SERVICE NATIONAL**

SERVICE AÉRIEN

Plus de services à délai déterminé, à plus d'endroits et plus rapidement.

Plus d'options de livraison. Trouvez le juste équilibre entre les délais et les coûts grâce à l'éventail complet d'options de livraison à délai déterminé d'UPS : de la livraison le jour même à la livraison le lendemain ou en deux jours.

La livraison garantie la plus matinale. UPS est la seule messagerie au Canada à offrir la livraison avant 8 h. Le service UPS Express Early A.M. vous permet d'élargir votre portée tout en écourtant le délai d'exécution.

Enveloppe au poids illimité. Augmentez le poids de l'enveloppe sans que le tarif soit gonflé. Seules les enveloppes exprès d'UPS, de format légal, peuvent être bourrées de documents sans frais additionnels.

Service le jour même. Avec le service UPS Express Critical, nous acheminons vos envois le jour même en sélectionnant le moyen de transport et l'itinéraire correspondant le mieux à vos besoins. En général, nous ramassons et livrons votre envoi en six à huit heures, ou moins, à n'importe quelle adresse au Canada et dans un bon nombre d'endroits à l'étranger.

Services garantis au Canada

UPS Express Critical^{MC}
Livraison urgente/Livraison le jour même

UPS Express Early A.M.^{MD}
Livraison le jour suivant
(8 h régions métropolitaines/8 h 30 autres villes)

UPS Express^{MD}
Livraison le lendemain avant 10 h 30 dans la plupart des régions métropolitaines

UPS Express Saver^{MC}
Livraison le lendemain avant midi dans la plupart des régions métropolitaines

UPS Expedited^{MD}
Livraison d'ici le deuxième jour ouvrable dans la plupart des régions métropolitaines

Pour obtenir des détails sur les garanties, la disponibilité des services et les délais de livraison, visitez UPS.com^{MD} ou composez le 1-800-742-5877.

LIVRAISON DE COLIS
SERVICE NATIONAL

SERVICE TERRESTRE
Fiabilité inégalée

Indéfectible. Fiable. C'est sans surprise qu'UPS dispose du réseau de livraison le plus fiable. Chaque fois qu'un livreur d'UPS vêtu de son uniforme brun bien connu arrive chez votre client, il transmet une image positive de votre entreprise car on vous associe à l'un des noms de marque les plus reconnus et les plus crédibles au monde.

Livraison garantie à chaque adresse, d'un bout à l'autre du pays. Vous pouvez garantir une date de livraison à chacun de vos clients, de Terre-Neuve-et-Labrador à la Colombie-Britannique.

UPS impose la norme, ce qui se traduit par le service de livraison le plus constant, au meilleur tarif possible. Nous améliorons régulièrement nos délais de livraison. Aucune raison de vous inquiéter. D'un clic de souris, vous obtenez un suivi complet de vos envois. Ainsi, vos clients savent toujours où sont rendues leurs marchandises. Consultez UPS.com^{MD} pour connaître le délai de livraison exact de votre envoi.

Services garantis au Canada

Service UPS Standard^{MD}
 Livraison garantie le jour prévu

Pour obtenir des détails sur les garanties, la disponibilité des services et les délais de livraison, visitez UPS.com ou composez le 1-800-742-5877.

L'avantage du livreur unique. Seule UPS assure le ramassage et la livraison d'envois terrestres, aériens et internationaux par un même livreur. Notre réseau mondial totalement intégré est supporté par une infrastructure sans pareil qui fait régulièrement l'objet d'innovations technologiques.

Somme toute, UPS offre une fiabilité sans égal et assure un service auquel des millions de clients se fient chaque jour.

COMMENT FAIRE APPEL À UPS



COMMENT FAIRE APPEL À UPS

Ici, là et partout

Parfois, vous devez recourir à plus d'options pour faire autrement appel à UPS, où que vous soyez. Comme lorsque vous devez expédier un envoi après que le livreur d'UPS soit passé pour effectuer le ramassage quotidien. Ou lorsque vous devez envoyer un colis et que vous ne vous trouvez pas à votre lieu de travail.

Service de ramassage sur appel d'UPS

UPS est en chemin. Il suffit de nous appeler ou de nous envoyer un courriel pour planifier un ramassage au bureau, à la maison ou ailleurs. On s'occupera de tout.

Le Service de ramassage sur appel d'UPS est :

- facile et rapide à planifier. Demandez immédiatement un ramassage en allant au UPS.com^{MD} ou en composant le 1-800-742-5877.
- un moyen intelligent de gérer votre horaire. En plus de bénéficier de ramassages le jour même, vous pouvez planifier des ramassages pour des jours ultérieurs.
- un avantage intéressant. Aucuns frais additionnels ne vous sont imputés pour utiliser le Service de ramassage sur appel d'UPS pour l'expédition de vos envois au Canada ou à une destination internationale.

Boîtes de dépôt UPS

Vous travaillez tard? Vous êtes pressé? Avec ses quelque 500 boîtes de dépôt libre-service accessibles en tout temps partout au pays, dont certaines prévoient même des heures de ramassage après les heures de bureau, UPS est la messagerie de choix pour prendre vos envois en charge.

- Pour vos envois UPS expédiés au Canada ou ailleurs dans le monde.
- Bien situées dans les quartiers des affaires et près des magasins de détail, les boîtes de dépôt sont souvent accessibles à pied.
- Pour trouver les boîtes de dépôt les plus près de chez vous et connaître les heures de ramassage les plus tardives, à partir de la page d'accueil du site UPS.com, cliquez sur « Trouver des points de service » après avoir sélectionné l'onglet Emplacements. Vous pouvez même imprimer une carte routière indiquant les emplacements géographiques, les adresses et les heures de ramassage.
- Les heures de ramassage sont lisiblement indiquées sur chaque boîte de dépôt.



The UPS Store^{MD}

Imaginez plus de 300 centres conçus pour vous servir de salle d'expédition et de bureau mobile. En effet, les succursales The UPS Store se trouvent dans votre quartier et offrent des services d'affaires aux entreprises. Ainsi, que ce soit pour faire des photocopies ou des impressions numériques, accéder aux options d'expédition d'UPS ou vous prévaloir du service d'emballage de colis ou de location de boîte postale, fiez-vous aux centres The UPS Store.

Le saviez-vous? Vous pouvez même passer déposer vos colis à un centre The UPS Store et faire porter les frais d'expédition à votre compte UPS; vous n'avez qu'à préparer à l'avance une étiquette d'expédition ou un connaissance UPS. Visitez UPS.com^{MD} ou theupsstore.ca pour obtenir de plus amples renseignements et connaître l'adresse des succursales The UPS Store près de chez vous.

Centre de service aux clients UPS

Les Centres de service aux clients UPS, situés à même nos installations partout au pays, sont des points de service dotés de personnel en mesure de vous aider à expédier vos envois au pays ou ailleurs dans le monde. Visitez UPS.com pour connaître les adresses de ces emplacements.

Plus d'options près de chez vous

Vous pouvez également obtenir des services d'expédition UPS dans divers points de vente autorisés et Centres d'expédition UPS, tous très bien situés. Visitez UPS.com pour connaître les emplacements près de chez vous.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES



SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES

Pour vous aider à travailler

Visualisez l'avenir. Apprenez du passé. Gérez mieux vos affaires. Mettez à profit la technologie de l'information pour votre entreprise.

Une initiative ambitieuse? Oui, mais les technologies d'UPS sont justement conçues pour y parvenir. Nous aidons déjà des milliers d'entreprises – petites et grandes – à être plus efficaces.

Solutions avant-gardistes. Elles vous permettent de gérer des renseignements issus de la salle de courrier, puis de les intégrer directement dans chaque segment de votre entreprise.

Depuis le début. Nous commençons par vous aider à préparer les envois et à en faire le suivi plus efficacement, puis nous vous transmettons un avis par courriel sur l'arrivée de colis ou sur des exceptions. Ensuite, nous pouvons contribuer à votre santé financière en vous aidant à rapprocher les comptes et à affecter des dépenses d'expédition plus facilement. Et ce n'est pas tout.

Vous pourriez vous distinguer aux yeux des services des ventes et du marketing, des finances et de la comptabilité, de l'entreposage, de l'entrée des commandes, du service à la clientèle – et même du chef des finances, du service de l'information et de la direction.

Au bout de vos doigts. Les outils et solutions technologiques qu'UPS met à votre disposition sont décrits dans la présente section. Un représentant d'UPS peut vous montrer comment en tirer avantage.

Traitement automatisé de vos envois

Assurez la bonne marche de votre entreprise tout comme l'acheminement de vos colis. Rehaussez l'efficacité et le rendement de vos processus opérationnels en mettant à profit des outils novateurs mis à votre disposition par la technologie riche en information d'UPS.

Peu importe comment votre entreprise est constituée, quel que soit le nombre d'envois que vous expédiez et leur destination, il existe une solution UPS qui peut répondre à vos besoins grâce à des capacités d'intégration de l'information qui aident les parties en cause à demeurer synchronisées.

Service d'expédition par Internet d'UPS accessible au UPS.com^{MD}.

Ce service mondial d'expédition en ligne vous permet de préparer et d'expédier des envois nationaux et internationaux en portant les frais à votre compte UPS ou à une carte de crédit. En effet, à partir de n'importe quel ordinateur branché sur Internet, vous pouvez envoyer vos colis et en faire le suivi de façon rapide et efficace; aucune installation ni mise à niveau de logiciel à effectuer.

Le Service d'expédition par Internet d'UPS est l'application idéale lorsque vous avez des employés qui acheminent eux-mêmes des envois; c'est le cas notamment du personnel de bureau et des employés sur la route. Les employés peuvent créer des envois à l'aide d'un carnet d'adresses et imprimer des étiquettes d'expédition professionnelles sur imprimante à jet d'encre ou au laser. De plus, ils peuvent planifier un ramassage, déterminer des tarifs, faire le suivi des colis et trouver un point de dépôt pour leurs envois.

UPS CampusShip^{MC}. Cette application d'expédition virtuelle, hébergée par UPS, permet à des utilisateurs multiples au sein d'une même entreprise d'expédier des colis et d'accomplir d'autres tâches associées à l'expédition.



Pour les employés, l'application UPS CampusShip^{MC} permet l'expédition et le suivi rapides et efficaces de colis à partir de tout ordinateur ayant accès à Internet. Elle est conçue pour les entreprises qui disposent de bureaux dans divers édifices à proximité, de multiples installations réparties partout au pays, ou pour des utilisateurs qui doivent envoyer des colis lorsqu'ils sont sur la route.

Pour les gestionnaires, l'utilisation de l'application UPS CampusShip se traduit par un contrôle plus centralisé des activités d'expédition, des options et des coûts. En effet, vous profitez d'un contrôle accru du processus d'expédition grâce à la préparation efficace des envois à partir de votre ordinateur. Par ailleurs, le contrôle interne des coûts et la répartition des dépenses sont faciles à effectuer.

Logiciel d'expédition UPS Connect^{MD}. Cette puissante solution informatisée peut traiter des colis en tant que système autonome. Vous pouvez aussi vous en servir avec votre système d'entreprise, par le biais d'une connexion aux réseaux locaux, pour échanger des renseignements sur les envois ou les entrées de commande.

Avec le logiciel UPS Connect, il vous est facile d'automatiser vos activités d'expédition. Vous pouvez rapidement préparer des envois expédiés au pays ou ailleurs dans le monde, imprimer des étiquettes et des documents pour envois internationaux, transmettre quotidiennement des données d'expédition par voie électronique à UPS et faire le suivi de vos colis, le tout à partir de votre ordinateur de bureau.

UPS Connect présente plusieurs services et propose des améliorations visant à accroître l'efficacité de vos activités d'expédition, notamment les services Quantum View^{MD}, les services de retour, la facturation à un tiers/pays tiers, la livraison avec signature d'un adulte requise/avec signature requise, le service régulier d'envois CR ou d'envois CR UPS Express^{MD}, UPS World Ease^{MD}, le service transfrontalier UPS Trade Direct^{MD}, l'expédition de marchandises dangereuses et l'acheminement international de marchandises particulières.

Vos besoins sont uniques? Notre filiale UPS Professional Services a la solution.

Nos solutions de base répondent à la plupart de vos besoins en matière de technologie de l'expédition. Par contre, si vous exigez une solution personnalisée, l'équipe d'UPS Professional Services peut sans doute vous aider.

Les solutions offertes par UPS Professional Services sont axées sur quatre aspects : les services de visibilité, les services d'intégration, les services de gestion de l'information, ainsi que les outils et les processus.

Nous avons mis au point des solutions innovatrices pour des centaines d'entreprises. Par ailleurs, nous proposons fréquemment des services d'intégration de la technologie et améliorons la fonctionnalité des systèmes UPS comme UPS Connect, Retours par le Web d'UPS^{MC} et les Outils UPS OnLine^{MD}.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES



Traitement automatisé de vos envois (suite)

Solutions UPS OnLine^{MD} compatibles. En mettant à profit une solution d'expédition compatible UPS OnLine, vous bénéficiez du savoir-faire d'UPS en matière de logiciel d'expédition. Nos solutions compatibles vous permettent d'automatiser la préparation et l'enregistrement de vos envois tout en intégrant, de façon transparente, des données d'UPS à vos systèmes internes.

Les Outils UPS OnLine pour l'expédition. Intégrez les fonctionnalités d'UPS à votre site Internet ou application d'affaires à l'aide de ces interfaces de programme d'application (API) qui facilitent le traitement de vos envois.

- **Expédition par UPS :** Intégrez cette API à votre système personnalisé pour permettre aux utilisateurs de votre site Web de préparer leurs expéditions sans quitter votre environnement.
- **Outil Validation des adresses aux États-Unis :** Vérifiez l'exactitude des adresses aux États-Unis, au moment d'en effectuer la saisie, et réduisez ainsi le nombre de retards et de livraisons non effectuées en raison d'une adresse erronée.
- **Outil Délais de livraison UPS :** Informez vos clients sur les délais de livraison en jours ouvrables.
- **Outil de sélection des tarifs et des services UPS :** Comparez rapidement nos tarifs en fonction des services que nous vous proposons, et choisissez celui qui répond le mieux à vos besoins ou à ceux de vos clients.
- **Outil UPS Signature Tracking :** Obtenez une preuve de livraison incontestée qui comprend la signature numérisée de la personne à qui votre envoi a été remis, ainsi que l'adresse de livraison.
- **Outil de suivi UPS :** Communiquez à vos clients des renseignements de dernière minute quant au statut de leurs colis.

Services de visibilité

Que vous cherchiez des solutions pour faire le suivi de vos envois à l'occasion ou des solutions plus pointues vous permettant d'accéder à des données en temps réel, seule UPS vous propose une gamme de services de visibilité aussi complète. De fait, notre éventail de services de visibilité intégrés et non intégrés a été conçu de manière à convenir à tout type d'entreprise, y compris la vôtre. Vos clients, tout comme vos employés, peuvent ainsi accéder à une foule de renseignements à partir de ces outils et services conviviaux.

Suivi des colis. Rendez-vous au [UPS.com^{MD}](https://www.ups.com), cliquez sur l'onglet Suivi et entrez jusqu'à 25 numéros de suivi à la fois. Vous obtiendrez ainsi des renseignements indispensables, notamment le statut et l'emplacement actuel de votre colis, ainsi que le nom de la personne qui en a accepté la livraison et à quel moment. Tout ça, en un clic de souris.

Suivi des colis par référence. Vous pouvez, de même que vos clients, faire le suivi de vos expéditions en leur attribuant des numéros de référence, tels qu'un numéro de bon de commande ou de facture. Et, tout comme vos clients, il vous est possible de faire le suivi de vos envois de cette façon si vous les préparez avec UPS Connect^{MD}, le Service d'expédition par Internet d'UPS, l'application UPS CampusShip^{MC} ou une solution d'expédition automatisée d'UPS.



Suivi par courrier électronique. Si cela vous convient mieux, envoyez-nous un courriel à totaltrack.ca-fre@ups.com. Si vous voulez effectuer le suivi d'un seul envoi, inscrivez le numéro de suivi dans la ligne d'objet de votre courriel. Si vous demandez le suivi de plusieurs expéditions, vous pouvez inscrire jusqu'à 25 numéros de suivi dans le corps de votre message. Des résultats détaillés vous seront envoyés par courrier électronique.

UPS Signature Tracking^{MC}. Accessible par le Web, ce service de suivi permet aux utilisateurs autorisés d'obtenir des renseignements sur le suivi de vos envois et leur livraison, notamment la signature numérique de la personne à qui l'envoi a été remis. Ce service peut vous aider à rehausser votre service à la clientèle et à rationaliser votre processus de facturation. Pour vous en prévaloir, consultez la section Services de visibilité de Mon UPS.

Quantum View Notify^{MD}. Un service proactif d'avis par courriel dont vous ou vos destinataires pouvez vous prévaloir afin de recevoir, de la part d'UPS, des mises à jour critiques sur le statut de vos colis. Vous pouvez sélectionner l'une ou l'autre des options suivantes, ou les trois :

- **Avis d'expédition :** Vous informe qu'un envoi est en route.
- **Avis d'exception :** Vous informe qu'il y a eu un retard.
- **Avis de livraison :** Vous informe que le colis a été livré.

Données Quantum View^{MD} – Envois entrants et sortants

Ce service vous permet d'être bien renseigné sur le statut des envois de vos clients et fournisseurs grâce à des mises à jour qui vous sont transmises relativement à vos colis entrants et sortants. Les fichiers de données sont téléchargés à partir du Web en formats faciles à intégrer, soit CSV, TXT ou XML. Ce service est idéal pour toute entreprise voulant rendre accessibles, par le biais de ses applications logicielles et bases de données, les renseignements portant sur les expéditions qui lui sont destinées ou qu'elle envoie. Pour en savoir plus, consultez la section Services de visibilité de Mon UPS.

Quantum View^{MD} Gestion

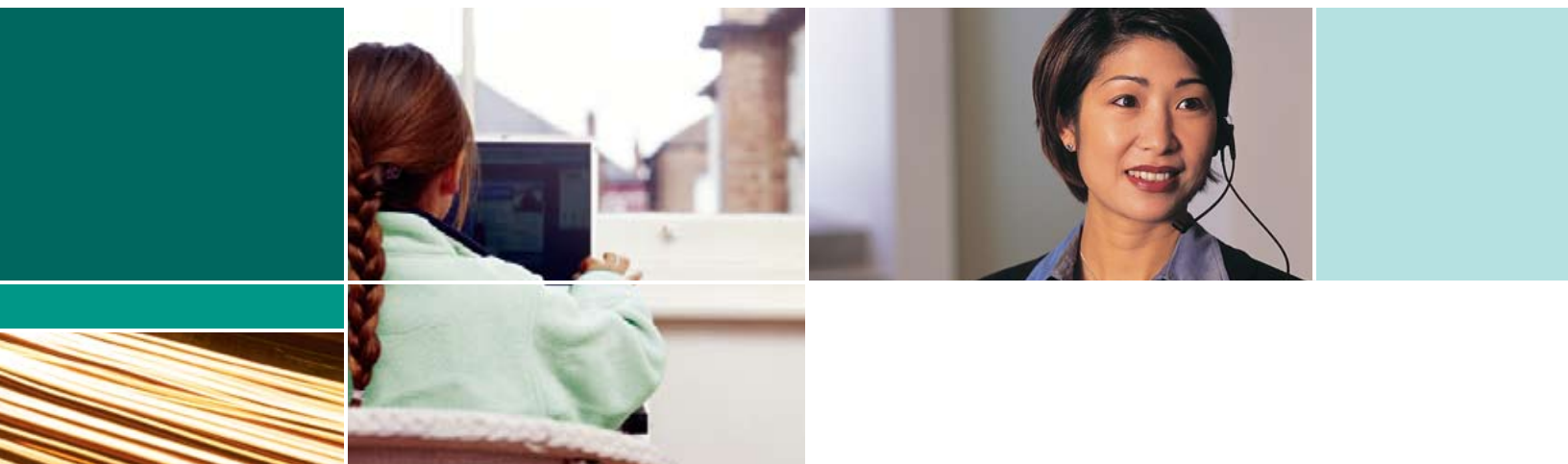
Gardez le contrôle sur vos activités d'expédition en bénéficiant d'un accès instantané aux renseignements les plus récents sur les envois que vous expédiez et ceux que vous recevez. Vous réalisez ainsi des économies de temps et d'argent, et vous améliorez votre service à la clientèle. Le service Quantum View Gestion est tout indiqué pour les clients qui expédient en moyenne 30 colis ou plus par semaine et qui doivent avoir pleine visibilité sur leurs colis.

Les services Quantum View^{MD} sont accessibles au UPS.com^{MD}.

Les Outils UPS OnLine^{MD} pour le suivi des envois. Incorporez les fonctionnalités d'UPS à votre site Internet ou à vos applications d'affaires à l'aide de ces interfaces de programmes d'application (API) qui prennent en charge les services de visibilité.

- **Outil de téléchargement de fichiers pour Quantum View :** Vous pouvez rechercher et télécharger des renseignements d'expédition et les faire transmettre à un emplacement que vous désignez par le biais de vos systèmes dorsaux.
- **Suivi UPS :** Réduisez le nombre d'appels coûteux que vous recevez de clients cherchant à savoir où se trouve leur colis en offrant la possibilité de faire le suivi des commandes directement à partir de votre site Internet. Ou encore, permettez à votre service à la clientèle d'accéder aux données de suivi à partir du système de traitement des commandes.
- **UPS Signature Tracking :** Accélérez le recouvrement des sommes qui vous sont dues en joignant la preuve de livraison à vos factures. Il vous suffit d'intégrer cet outil de suivi avant-gardiste à vos systèmes dorsaux de traitement.

SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES



Services UPS TradeAbility^{MD}

Gérez de façon conforme et plus efficace l'acheminement de marchandises au-delà des frontières internationales en vous prévalant de cette gamme d'outils en ligne. Vous bénéficierez entre autres de services axés sur l'information, de services consultatifs sur les échanges commerciaux et de services d'impartition des activités de gestion. Ceux-ci facilitent le commerce mondial en améliorant le mouvement des marchandises, de l'information et des capitaux. De plus, ils répondent aux besoins spécifiques des diverses industries et contribuent à rehausser l'efficacité opérationnelle des entreprises. Les services UPS TradeAbility vous aident à optimiser vos processus commerciaux mondiaux en vous permettant d'observer les réglementations, de réduire les frais d'exploitation et de rationaliser les chaînes d'approvisionnement mondiales. Ils prévoient la classification des produits, l'application de coûts au débarquement, la vérification de la conformité des exportations et des importations, la production de documents et la consignation des données. Les services UPS TradeAbility sont accessibles au UPS.com^{MD} et par l'intermédiaire de notre nouvelle technologie de services en ligne.

Options de facturation

Une facture peut constituer un simple relevé des frais, mais elle peut aussi servir d'outil polyvalent visant à vous aider à examiner et à gérer les coûts plus efficacement. Que vos besoins soient simples ou complexes, UPS possède les capacités nécessaires pour vous permettre de visualiser, d'analyser et de traiter les données de facturation dans un format pratique pour votre entreprise.

Données de facturation d'UPS

Les données de facturation d'UPS sont présentées sous forme de fichier électronique détaillé et vous permettent d'analyser et d'affecter les frais d'expédition rapidement et facilement, sans facture papier. En effet, dès que vos données de facturation sont établies, nous vous envoyons un courriel. Vous pouvez choisir

de recevoir cet avis quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement ou à intervalles irréguliers, selon le type de facture. Demandez vos données de facturation d'UPS dès aujourd'hui en remplissant le formulaire sur le site UPS.com dans la section Solutions d'affaires. Ainsi, votre prochaine facture vous sera acheminée électroniquement.

Outil d'analyse de la facturation

L'outil d'analyse de la facturation est un logiciel qui analyse et qui crée des rapports en fonction des données de facturation afin de faciliter la comptabilité et la gestion des renseignements relatifs aux expéditions. Il génère des rapports prédéfinis, notamment sur la gestion des coûts, sur les frais de courtage et d'importation. Cet outil vous offre une visibilité totale de vos coûts et de vos besoins en matière d'expédition, ainsi que des fonctionnalités complètes à cet égard. Pour télécharger l'outil d'analyse de la facturation d'UPS, rendez-vous dans la section Solutions d'affaires du site UPS.com.

Aide au démarrage

Voici une liste de produits et services UPS qui peuvent optimiser la gestion de vos activités.

Programme UPS de fournisseur de produits. Si vous êtes à la recherche de solutions de gestion de logiciels intégrés ou de commerce électronique, UPS a conclu des alliances avec d'importants fournisseurs de logiciels qui peuvent vous aider à gravir l'échelon suivant. Demandez les détails auprès d'un représentant UPS.

Programme UPS de fournisseur de services. Si vous devez intégrer les Outils UPS OnLine^{MD} à votre site Intranet ou dans votre système de service à la clientèle, UPS peut vous diriger vers les fournisseurs de services qui possèdent l'expérience nécessaire pour assurer votre réussite.

Maximiser les rentrées de fonds

« Ce fut comme si nous avions mis des lunettes. Nous y avons vu clair pour la première fois. »

– Analyste des opérations et de la logistique



Défi n° 1 : Équilibrer le service à la clientèle et le délai d'exécution.

Lorsqu'une grande chaîne de détaillants de pièces d'automobile a eu besoin d'améliorer ses rentrées de fonds, UPS lui a proposé deux solutions hautement performantes.

Situation

L'entreprise souhaitait réduire ses coûts, devancer le traitement comptable des chèques CR et accélérer ses rentrées d'argent en diminuant les délais de paiement des envois CR.

Solution

Le Service d'envois CR UPS Express^{MD}, accessible par le logiciel UPS Connect^{MD}, a permis à l'entreprise de recevoir les paiements le jour suivant. Page 24

Résultats

- Amélioration des rentrées d'argent grâce à l'acheminement plus rapide, le jour suivant, des montants CR.
- Visibilité de la livraison des montants CR. Pages 18, 19 et 24
- Réduction des coûts comptables.
- Grâce à ses étiquettes intelligentes, UPS Connect a éliminé le besoin de remplir les documents à la main. Page 17

Défi n° 2 : Freiner les coûts d'expédition.

Situation

En utilisant des méthodes d'expédition et de suivi manuelles, l'entreprise payait le prix de pratiques non efficaces, de retards et d'erreurs. L'affectation et le rapprochement des coûts d'expédition mensuels étaient également effectués manuellement, ce qui nécessitait plus de temps et plus de personnel. En outre, il était impossible de gérer les frais d'expédition par centre de coûts.

Solution

Une solution de gestion des frais d'UPS a été mise en œuvre afin d'intégrer dans leurs systèmes une fonctionnalité de visibilité et de contrôle des coûts.

Résultats

Des économies appréciables de temps, d'énergie et d'argent

- Grâce à l'efficacité de l'expédition, du suivi et de la comptabilisation des coûts obtenue avec UPS CampusShip^{MC}, l'entreprise contrôle maintenant les frais et le traitement initial des envois. Pages 16 et 17
- En réduisant radicalement les frais généraux administratifs et les frais d'expédition non affectables, l'entreprise contrôle l'attribution de ses frais d'expédition à l'aide des données de facturation d'UPS et de l'outil d'analyse de la facturation. Page 20

RETOURS

RETOURS PAR UPS^{MC}

Une gamme de services qui facilite la gestion du service à la clientèle.

Nos services vous aident à gérer les retours de marchandises aussi aisément que vous gérez les commandes initiales de vos clients. Comme UPS offre désormais des services de retour en provenance et à destination de 98 pays et territoires, vous pouvez choisir celui dont la souplesse et l'efficacité correspondent à vos besoins.

Une logistique inverse qui innove. Avec les services de retour d'UPS, vous pouvez travailler aussi bien dans un sens que dans l'autre. Ces services renforcent réellement la relation que vous entretenez avec votre clientèle.

Imaginez :

- Permettre à vos clients de vous retourner facilement la marchandise en utilisant votre site Web, de A à Z.
- Utiliser des étiquettes de retour qui comportent l'itinéraire d'un colis entrant.
- Bénéficier d'un processus de retour aussi convivial pour vos clients, qu'intéressant pour ce qui est des résultats nets.

Tellement de choix. Nous offrons sept solutions inégalées et conçues pour faciliter la gestion de vos retours. Elles vous permettent notamment d'assurer un service à la clientèle en fonction de vos activités. Les retours peuvent être expédiés et leur suivi peut s'effectuer partout où les services UPS Express^{MD}, UPS Express Saver^{MC}, UPS Expedited^{MD} et UPS Standard^{MD} sont disponibles au Canada.

Retours par UPS : Cet ensemble de quatre services vous aide à générer une étiquette de retour pour votre client et à l'inclure dans l'envoi initial ou dans une enveloppe séparée.

- **Impression de l'étiquette de retour.** Créez une étiquette et incluez-la dans l'envoi ou postez-la séparément à votre client pour qu'il puisse facilement retourner le colis. Ce service est offert avec le logiciel d'expédition UPS Connect^{MD}, l'application UPS CampusShip^{MC} et le Service d'expédition par Internet d'UPS.
- **Impression et envoi de l'étiquette de retour.** Demandez à UPS de créer et de poster une étiquette de retour à votre client. Vous ne payez pour le retour que si votre client retourne son colis en utilisant l'étiquette d'UPS. Ce service est offert avec Retours par le Web d'UPS^{MC}, UPS Connect, UPS CampusShip et le Service d'expédition par Internet d'UPS.
- **Transmission électronique de l'étiquette de retour.** Faites parvenir une étiquette de retour à votre client par courriel. L'une de nos solutions automatisées effectue le téléchargement vers UPS des données concernant le retour et nous permet d'envoyer pour vous l'étiquette de retour par courrier électronique. Votre client imprime celle-ci et l'appose sur le colis à retourner, qu'UPS vous achemine par la suite. Ce service est offert avec UPS Connect, UPS CampusShip et le Service d'expédition par Internet d'UPS.



- **Service de retour autorisé (SRA).** Commandez à UPS des étiquettes de retour préimprimées à expédier avec un colis sortant ou à acheminer ultérieurement. Il s'agit d'un service offert sur une base contractuelle seulement. Communiquez avec UPS pour obtenir des détails.

Pour de plus amples renseignements, consultez la section Assistance du site UPS.com^{MD}.

Retours par UPS Plus^{MC} : Voici deux services qui vous aident à générer une étiquette de retour pour votre client et à faire en sorte qu'un livreur d'UPS ramasse le colis. Vous pouvez demander à UPS de créer et de livrer l'étiquette de retour chez votre client et de ramasser la marchandise à retourner. Vous pouvez même planifier un ramassage jusqu'à cinq jours à l'avance. Ce service est offert avec le service Retours par le Web d'UPS, UPS Connect, UPS CampusShip, le Service d'expédition par Internet d'UPS et les solutions compatibles UPS OnLine^{MD}.

- **Le service de trois tentatives de ramassage** vous permet de demander qu'un livreur d'UPS apporte une étiquette de retour à votre client. UPS fera jusqu'à trois tentatives de récupération du colis.
- **Le service d'une tentative de ramassage** vous permet de demander qu'un livreur d'UPS apporte une étiquette de retour à votre client. UPS fera une tentative de récupération du colis, et, en cas d'insuccès, laissera l'étiquette de retour chez votre client.

Votre client peut ensuite remettre le colis à n'importe quel livreur d'UPS, demander un ramassage en ligne sur UPS.com ou déposer la marchandise dans une boîte de dépôt UPS, une succursale The UPS Store^{MD}, un Centre de service aux clients UPS, un Centre d'expédition UPS ou un point de vente autorisé UPS.

Retours par le Web d'UPS : Solution d'UPS la plus perfectionnée, elle vous offre, ainsi qu'à vos clients, efficacité et facilité d'utilisation. Avec cette solution, vos clients peuvent faire une demande de retour et créer une étiquette de retour à partir de votre site Web, et choisir, s'ils le désirent, l'option de demander un ramassage par UPS. Ce service intègre à vos activités un processus de gestion des retours rapide et automatisé qui vous aide à réduire les coûts et à améliorer le service à la clientèle. Il est conçu pour les entreprises dont le volume de commandes est élevé et qui souhaitent obtenir un contrôle rigoureux et pouvoir administrer entièrement le processus de gestion des retours.

L'art du retour réussi

« Le service Retours par le Web d'UPS nous a aidés à accroître la satisfaction de notre clientèle tout en nous permettant de réduire les coûts associés à la gestion des retours et d'améliorer la gestion de nos stocks. »

– Vice-président à l'exploitation



Défi : Transformer le problème des retours en une amélioration du service.

Un détaillant en ligne de premier rang décide que sa priorité absolue est de procurer à ses clients une expérience d'achat exceptionnelle, du magasinage aux retours.

Situation

La gestion des retours s'avérait un problème. Une entreprise d'avant-garde utilisant le Web comme outil de vente voyait sa stratégie entravée par un processus de gestion des retours décidément trop manuel. Les clients devaient tout d'abord obtenir une autorisation par téléphone, puis, attendre de cinq à sept jours la réception d'une étiquette de retour.

Solution

- Le service Retours par le Web d'UPS^{MC} a été installé. Cette solution libre-service perfectionnée de gestion des retours par navigateur permet aux clients d'avoir le contrôle. Ceux-ci effectuent désormais eux-mêmes le traitement de leurs retours par l'intermédiaire du site Web du détaillant en utilisant ce service complètement automatisé et intégré. Page 22

Résultats

- **Réduction du délai d'exécution** : un client reçoit maintenant une étiquette de retour en quatre minutes plutôt qu'en cinq à sept jours.
- **Réduction de 40 % des appels relatifs aux retours** dès le premier mois.
- **Durée du cycle de retour** au centre réduite de trois jours.
- **Amélioration du service à la clientèle** : les clients peuvent dorénavant tout faire par eux-mêmes.

SERVICES DE LIVRAISON D'ENVOIS CR



SERVICES DE LIVRAISON D'ENVOIS CR

Profitez d'un avantage sur la concurrence.

Améliorez vos rentrées de fonds avec nos services d'envois CR.

Pour la plupart des entreprises – surtout celles qui exportent aux États-Unis – les envois contre remboursement (CR) représentent un net avantage concurrentiel. Cette option de paiement élargit le marché et facilite les achats pour les clients, ce qui, en retour, augmente les ventes.

Service d'envoi CR d'UPS. Ce service est offert pour les envois d'un seul colis, livrés n'importe où au Canada ou aux États-Unis. UPS perçoit le montant CR (jusqu'à concurrence de 50 000 \$) dès la livraison du colis et vous l'achemine immédiatement par la poste. Pour les envois aux États-Unis, UPS perçoit les fonds en dollars américains. Les envois CR aux États-Unis améliorent les échanges nord-sud, facilitant ainsi la perception des paiements pour vos marchandises. Vous hésitez à accepter un chèque commercial ou un chèque personnel? À votre demande, UPS peut percevoir le montant CR exact pour le colis sous forme d'un chèque certifié, d'un mandat, d'une traite bancaire, ou de tout effet semblable.

Service d'envoi CR UPS Express^{MD}. Pour les envois au Canada, vous pouvez recevoir le paiement de l'envoi CR, dont le suivi est assuré jusqu'au point de destination, le lendemain par l'intermédiaire de notre service UPS Express^{MD}. Ce service peut accélérer vos rentrées de fonds, améliorer vos comptes clients et vous faire économiser beaucoup de temps et d'argent.

Pour une confiance accrue, le service UPS Exchange Collect^{MC}.

Ce service innovateur a été conçu pour les entreprises qui souhaitent percer de nouveaux marchés internationaux tout en réduisant le plus possible le risque financier de faire affaire avec de nouveaux clients. Le vendeur est certain d'être payé car UPS livre les marchandises seulement après avoir perçu le paiement de l'acheteur. Le paiement est accéléré puisque le vendeur reçoit généralement le paiement au bout de 10 jours ou moins, comparativement aux 90 jours nécessaires pour les lettres de crédit traditionnelles.

UPS C.O.D. Automatic^{MC}. Ce service d'expédition est conçu spécialement pour les entreprises canadiennes qui acheminent des envois CR à destination des États-Unis. Il simplifie le processus traditionnel de gestion des envois CR, il accélère la perception des paiements correspondant et diminue les coûts. Et comme les sommes perçues vous parviennent deux à trois jours après la livraison du colis, vous optimisez vos rentrées de fonds. UPS Capital^{MD} accepte les paiements de vos clients, en assure le traitement et transfère les fonds dans votre compte de banque. En tant que filiale des services financiers d'UPS, UPS Capital offre un service sur une base contractuelle aux entreprises canadiennes admissibles.

Pour obtenir d'autres renseignements sur les services de livraison d'envois CR d'UPS, visitez UPS.com^{MD} ou appelez au 1-800-742-5877. Pour des détails sur le service UPS C.O.D. Automatic, visitez upscapital.com (en anglais) ou composez le 1-800-637-0620.





Pour obtenir des détails sur les garanties, la disponibilité des services, les délais de livraison ou des renseignements généraux, visitez UPS.com^{MD} ou composez le 1-800-742-5877.