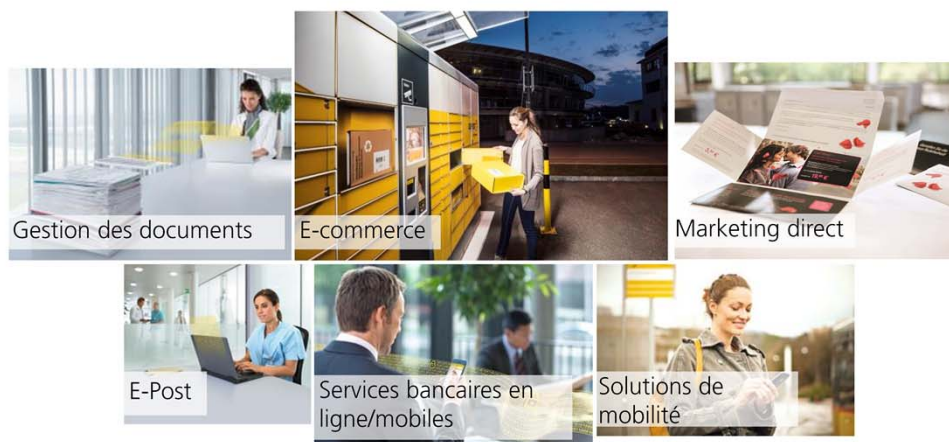




- Mesdames, Messieurs,
- Je vous souhaite la bienvenue.
- Aujourd’hui, nous allons vous montrer quelques nouveautés concernant notre marché de croissance le plus important, à savoir l’e-commerce.
- Le thème de l’e-commerce est au centre de tous les débats pour les commerçants et les clients finaux. Qui ne vend pas sa marchandise sur Internet et qui n’achète pas en ligne? En tant que leader du marché suisse de la logistique, nous contribuons à façonner un développement entraîné par des progrès technologiques rapides.
- Pendant que du côté du fournisseur le marché s’oriente vers la rapidité et l’efficacité, les clients finaux demandent une distribution plus flexible et mieux adaptée à leurs besoins, c’est-à-dire là où ils sont à ce moment précis.

Stratégie du groupe de 2014 à 2016

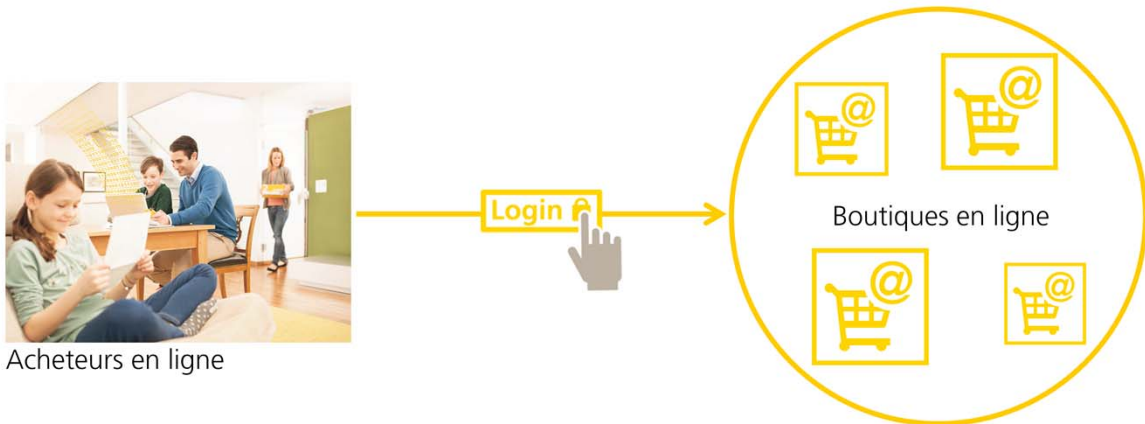
Axes de développement



Nous simplifions le quotidien de nos clients avec des services sécurisés, basés sur les données de la Poste.

- La Poste a lancé une offensive sur le marché de l'e-commerce il y a deux ans. Nous avons réagi à l'explosion du commerce en ligne et fait de l'e-commerce un axe de développement stratégique.
- Notre objectif premier était d'améliorer le confort d'achat du client final. Avec la gestion en ligne des envois manqués, la distribution aux heures creuses ou le retrait des colis à domicile, nous nous sommes rapprochés des destinataires.
- Notre deuxième objectif était l'offre de colis complets sur mesure pour les clients commerciaux.
- Là aussi nous avons réussi à offrir de la valeur ajoutée à nos clients. De prestataire de colis, nous sommes devenus des prestataires e-commerce complets. Nous proposons aux sociétés de vente en ligne une palette complète allant de la boutique en ligne jusqu'au paiement et à la gestion des retours, en passant par la logistique. Cette offre est unique dans toute la Suisse.

Un seul login pour de nombreuses boutiques en ligne



- Aujourd’hui, nous sommes en mesure de vous annoncer une nouvelle étape importante: nous réunissons les boutiques sur Internet, les acheteurs en ligne et la Poste pour créer un login client unique. Il suffit d’un clic et l’envoi d’un colis suit exactement ces directives, et ce pour chaque boutique en ligne qui travaille avec nous.
- Nous élargissons par ailleurs le pilotage des colis: nos clients pourront à l’avenir déterminer de manière flexible quand, où et vers où ils veulent que leur colis soit livré. Et nous étendons la distribution en dehors des heures habituelles, soit le soir, le samedi et maintenant même le dimanche.
- Sur le marché de la logistique, les fournisseurs qui gagnent sont ceux qui peuvent proposer aux vendeurs en ligne un paquet de prestations sur mesure à partir d’un ensemble de services différents, et ce au meilleur prix et avec la meilleure qualité.
- Le responsable de notre domaine logistique, Dieter Bambauer, vous donnera des explications détaillées et vous montrera quelles autres simplifications et nouveautés techniques nous allons introduire au cours des prochains mois dans la réception des colis.

La Poste: toute l'année, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7



Distribution le soir et le week-end



Automates à colis My Post 24



Offices de poste



Agences postales



PickPost dans les stations d'essence, les gares, etc.



pick@home, service à domicile

- Notre tâche sur le marché de l'e-commerce consiste à mettre en œuvre dans la pratique notre vision «Simplicité et système – La Poste». Nous souhaitons simplifier autant que possible les opérations postales quotidiennes de nos clients. Les clients doivent trouver nos prestations au moment et à l'endroit où ils en ont besoin.
- C'est cet effort que nous poursuivons déjà depuis des années dans notre réseau postal. Nous développons une série de nouveaux points d'accès qui sont adaptés aux besoins actuels des clients d'avoir des horaires d'ouverture attrayants et un emplacement bien desservi.
- Nous avons toujours plus de clients qui effectuent leurs opérations postales au cours de leurs déplacements. Ces clients sont souvent très mobiles et ont besoin des prestations de la Poste tôt le matin ou le soir, idéalement à un nœud de communication.
- Avec la création des automates à colis disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, avec l'offre étendue d'offices de dépôt et de retrait dans les boulangeries ou les stations d'essence (PickPost), avec l'extension du service à domicile et de la prise en charge de colis et de retours sur le pas de la porte, et naturellement aussi avec l'utilisation du modèle réussi des agences postales, nous sommes aujourd'hui plus proches de nos clientes et de nos clients, au moment qui leur convient et à l'endroit où ils se trouvent.
- Nous proposons aujourd'hui une offre jour et nuit.
- Nous sommes présents, d'une part, avec des points d'accès physiques et, d'autre part, on nous demande toujours plus d'applications numériques. De nombreux clients développent leur boutique dans un environnement électronique.



- Au cours des dernières années, différents domaines de la Poste se sont en conséquence développés en vue de proposer des offres plus pratiques et simplement plus accessibles au carrefour entre monde physique et monde numérique.
- Il est aujourd’hui possible d’affranchir des lettres avec un timbre-poste SMS ou par WebStamp, de créer et d’envoyer des cartes postales en ligne en quelques secondes avec PostCard Creator. Toutes ces solutions permettent à nos clients d’effectuer leurs opérations postales n’importe où avec un appareil mobile.
- Nous proposons un login pour toutes les prestations de la Poste et sommes également leaders de la transmission sécurisée avec des solutions comme IncaMail. Et nous offrons une connexion sans faille aux solutions de paiement mobiles et numériques.
- Avec les CFF et Migros Zurich, nous testons depuis septembre le SpeedyShop à la gare principale de Zurich. Les achats en ligne sont livrés dans un délai de 30 minutes aux automates My Post 24, où ils peuvent être retirés en toute simplicité.
- Nous n’avons pas fini de nous rapprocher du client parallèlement aux mutations techniques et sociales. Nous avons certes accompli beaucoup de choses, mais nous voyons encore un potentiel significatif: la logistique va se tourner encore beaucoup plus vers les besoins individuels. Il sera à l’avenir possible de distribuer directement dans le coffre d’une voiture à l’aide de coordonnées GPS. Le facteur colis recevra pour cela un code d’ouverture de la porte du véhicule. La distribution des envois le jour même est également un sujet important. L’anticipation des commandes sera également étendue. Sur la base des données clients, les commandes peuvent être prévues et conditionnées à l’avance, ce qui permet d’améliorer les possibilités de planification et de fait, l’efficience.

- Nous voulons relier sans interruption pour nos clients le monde physique et le monde numérique. L'offre postale doit être aussi simple et pratique que possible pour nos clients.