



# CANDIDATS

## FORUM DES ROIS

### DE LA SUPPLY CHAIN 2017

## DOSSIER 13

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	Viapost Transport Management, filiale du Groupe La Poste
Secteur d'activité	Transport
Chiffre d'affaires annuel	265M€
Effectif	100 collaborateurs
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Christophe Baboin, Directeur général
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Backelite (filiale de Capgemini) pour nous accompagner dans le développement du site internet (back et front office)
Nom du représentant (signataire du document)	David Samson, Chief Business Development Officer
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2014	
1. Problématique	Mettre en œuvre une solution de messagerie palettes destinée à une clientèle de PME/ETI encore peu adressée par le marché tout en optimisant nos capacités de transport existantes.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	<p>. Côté clients : Création d'un site internet modélisé selon un schéma BtoC (simulation tarifaire, parcours client BtoC et paiement en ligne) et qui s'adresse à une cible BtoB.</p> <p>. Mode d'organisation : projet en mode agile.</p> <p>. Traitement des commandes : le site a été interfacé avec SAP TM et ECC compta pour la gestion des commandes et la comptabilité.</p> <p>. Modélisation de la tarification : un système complexe qui associe plusieurs variables comme le lieu de départ et d'arrivée, le nombre de palettes et leurs dimensions, les déséquilibres de flux (nord-sud et est-ouest).</p>
3. Objectif	Adresser une clientèle cœur de cible pour le groupe La Poste sur le marché du transport des petits flux palettisés.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Cliquer, expédier et livrer ses clients en toute simplicité.</p> <p>123palette est une offre de transport BtoB à destination des PME/ETI pour expédier vos flux de palettes en France et en Europe, accessible sur internet et sur mobile.</p> <p>Une offre clé en main, permettant de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Simuler en ligne le prix du transport, sans créer de compte</li> <li>• Commander en ligne et payer directement par CB ou prélèvement</li> <li>• Préparer vos palettes à l'aide des documents transport fournis.</li> <li>• Nous venons ensuite récupérer le chargement et livrons la marchandise à votre client</li> </ul> <p>Des prestations complémentaires sont également proposées, comme l'enlèvement ou la livraison sur rendez-vous ou encore la souscription à notre assurance Ad Valorem.</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Le site internet s'adresse aux entreprises françaises (n° de siret requis) pour des envois en France et en Europe. Site construit en web responsive.
6. Date de mise en œuvre	Le lancement de <a href="http://www.123palette.fr">www.123palette.fr</a> a eu lieu le 6 juin 2016.

7. Durée de la mise en place	La création du site web a demandé 8 mois de collaboration avec notre partenaire Backelite.
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Environ 200 comptes clients à fin octobre / 10 532 visiteurs à fin septembre dont 7 823 visiteurs uniques.
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Les interfaces avec SAP ont été complexes à mettre en œuvre. Pour faciliter les échanges et accélérer le process, nous avons mis en contact direct les équipes de Backelite et de SAP pour faciliter la résolution des incidents.</li> <li>. Difficultés à appréhender certains incidents techniques rencontrés par nos clients lors de la passation d'une commande. =&gt; Mise en place de Sentry pour être en capacité d'avoir la vision client des problèmes rencontrés.</li> </ul>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Nos tests utilisateurs et les 1ères remontées clients soulignent un site intuitif, fluide et agréable pour passer une commande.</li> <li>. Rapidité dans la prise de commande, sans étape inutile.</li> </ul>
11. R.O.I. estimé	CA objectif de 2 millions d'€ en 2017. ROI estimé dans 18 mois après le lancement du projet.
12. Perspectives d'évolution	<ul style="list-style-type: none"> <li>. D'ici fin 2016, la mise en place d'un panier pour payer en une seule fois plusieurs commandes de transport.</li> <li>. D'ici fin 2017, les demandes d'envois de palettes à l'international, (actuellement gérées par devis en ligne) seront accessibles et payable directement en ligne.</li> </ul>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. L'idée était de capitaliser sur les habitudes de consommation BtoC pour optimiser et fluidifier le parcours d'achat sur notre site à destination du BtoB, avec pour objectif une plus grande accessibilité et une plus grande rapidité pour les clients.</li> <li>. Une offre qui s'adresse à une clientèle de PME/ETI habituellement peu adressée par les transporteurs.</li> <li>. Permet au client de disposer du prix de sa prestation (hors option) en toute transparence et <u>sans</u> création de compte.</li> <li>. Une prestation de services assurée par le Groupe La Poste en tant que transporteur <u>et</u> opérateur de transporteur (pas une simple plateforme digitale de mise en relation qui ne gère pas la réalisation du transport une fois la commande client effectuée).</li> </ul>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>. 123palette est un projet qui a permis de faire connaître Viapost en tant qu'organisateur de transport et de générer des contacts commerciaux et des partenariats avec d'autres sociétés, qui vont au-delà du projet 123palette.</li> <li>. Il a permis une montée en compétences de nos équipes sur la gestion du transport à l'international et des lots partiels, sur la capacité d'adaptation à de nouvelles méthodes de travail pour accompagner la mise en œuvre du projet.</li> <li>. Les nombreux ateliers transverses nécessaires au projet ont rapproché les collaborateurs de l'entreprise et insufflé un nouveau dynamisme d'entreprise.</li> </ul>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Le projet a une dimension de développement durable dans son objectif 1 <sup>er</sup> de maximiser l'utilisation de nos capacités transport disponibles et ainsi de limiter les déplacements transport inutiles.