




CANDIDATS

FORUM DES ROIS

DE LA SUPPLY CHAIN 2017

DOSSIER 16


SOCIETE UTILISATRICE

Nom de la société :	RELAIS COLIS relais colis 
Secteur d'activité	Gestionnaire d'un réseau de Relais-Colis, messagerie
Chiffre d'affaires annuel	NC
Effectif	450 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Jean Sébastien Leridon, Directeur général
N° de téléphone	
e-mail	

SOCIETE PARTENAIRE

Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Boxtal (site www.envoimoinscher.com)
Nom du représentant (signataire du document)	Julien Van Damme Responsable transport
N° de téléphone	
e-mail	

PROJET réalisé depuis 2014

1. Problématique	Comment améliorer l'expérience client dans son envoi de colis de particulier à particulier ?
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	option smart  Le client n'a plus besoin d'imprimer son étiquette grâce au QR code qu'il reçoit sur son smartphone et qu'il présente au moment de son envoi.
3. Objectif	<ul style="list-style-type: none"> - Solution plus pratique > plus besoin d'imprimante en état de marche pour envoyer son colis. - Solution plus rapide > dès la commande en ligne, le consommateur reçoit directement son QR code et peut aller déposer son colis. - Solution Ecoresponsable
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Le client n'a plus besoin d'imprimer son étiquette. Il reçoit son QR code sur son smartphone une fois la commande passée. Il se présente au Relais Colis qui scanne son code afin d'enregistrer son envoi.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	En France, pour l'ensemble des 65 millions de français, et plus de 40 millions de colis expédiés entre particuliers.
6. Date de mise en œuvre	Juin 2016
7. Durée de la mise en place	3 ^{ème} trimestre 2016
8. Nombre d'utilisateurs concernés	L'ensemble des consommateurs français susceptible d'envoyer un colis de particuliers à particuliers.
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Déploiement d'un réseau wifi sur l'ensemble de nos points Relais Colis afin de scanner via notre PDA le QR Code.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Après 3 mois d'exploitation de l'Option Smart, nous atteignons près de 10% d'utilisation alors que notre parc de relais n'est équipé qu'à 60% de wifi.
11. R.O.I. estimé	Plus de 1 M€ de CA attendu dès 2017 pour investissement inférieur à 50K€

12. Perspectives d'évolution	Mise en place de cartons d'emballage au sein de notre réseau de Relais permettant au consommateur de venir uniquement avec son produit à expédier ➤ Solution disponible 1 ^{er} semestre 2017
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Relais Colis est le seul opérateur permettant cette solution, pratique et rapide face à l'impression obligatoires des anciennes étiquettes.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Par la simplification de l'envoi, nous espérons améliorer l'expérience client dans son rapport à l'envoi de colis perçu parfois comme contraignant.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Le QR code permet de ne plus imprimer de papier et de ne plus utiliser de cartouche d'encre. La démarche est en ce sens écoresponsable.