



CANDIDATS

FORUM DES ROIS

DE LA SUPPLY CHAIN 2017

DOSSIER 18

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	WEBDISTRIB SAS
Secteur d'activité	Vente à distance sur catalogue spécialisé
Chiffre d'affaires annuel	NC
Effectif	Plus de 60 collaborateurs
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Laurence Carrez – Directrice Commerce
N° de téléphone	
e-mail	
SOCIETE PARTENAIRE	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	ITinSell
Nom du représentant (signataire du document)	Florian CIMETIERE
N° de téléphone	
e-mail	
PROJET réalisé depuis 2014	
1. Problématique	Dans le monde du E-commerce, la prise en charge du colis par le transporteur rompt le lien privilégié entre l'E-commerçant et son client. Cette rupture engendre de multiples problématiques : grand nombre d'appels entrants concernant la livraison, expérience d'achat non uniforme et homogène, aucun retour concernant la qualité de service du prestataire. Finalement, l'expérience et la satisfaction client n'étaient pas maîtrisées dans leurs totalités par Webdistrib.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Btrust, est une solution Saas qui ne requière aucun développement technique de la part de l'utilisateur.
3. Objectif	L'objectif de Webdistrib était d'offrir à ses clients une expérience d'achat globale irréprochable tant lors de la commande que lors de la livraison, dans le but de les fidéliser.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	Btrust, est une solution intelligente permettant de notifier ses clients sur les différents événements de livraison choisis tout en conservant son identité visuelle. Différents canaux de communication sont disponibles : SMS, email et page web. La page de suivi permet aux clients d'être informés sur l'avancée de la livraison de manière continue et donc de les rassurer. En cas d'incident de livraison, ils sont informés et Webdistrib en est alerté. Il peut donc régler le litige via iTrack (une solution de résolution de litige automatisée complémentaire avec Btrust) qui ouvre une enquête directement chez le transporteur pour une résolution de l'incident rapide et efficace. Une fois le colis livré, le client peut confirmer sa réception et évaluer son expérience en fonction de différents critères. Webdistrib peut donc évaluer la qualité de service de ses prestataires de livraison selon ses clients. Les clients mécontents de la livraison sont contactés par Webdistrib pour offrir toute satisfaction possible.
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Btrust est utilisé pour communiquer avec l'ensemble des clients Webdistrib sur ses différents pays d'expédition : France, Espagne, Portugal, Italie et Allemagne.
6. Date de mise en œuvre	Mai 2015
7. Durée de la mise en place	2 semaines

8. Nombre d'utilisateurs concernés	3 = du service client 2 = du département logistique
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	Webdistrib recevait en grand nombre d'appel « où est mon colis ? ». Egalement, il y avait une réelle difficulté pour connaître la réelle qualité de service de ses prestataires qui auparavant provenant d'enquêtes des transporteurs parfois subjectives et orientées. La page de suivi de livraison a permis de rassurer les clients, d'offrir une expérience d'achat Webdistrib jusqu'à réception du colis et de faire remonter l'avis des clients sur la qualité de la livraison.
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Webdistrib a renforcé son image de marque en conservant près de 60% de sa clientèle dans son environnement pendant la livraison entre octobre 2016 et mai 2016. Sa satisfaction client sur la livraison a augmentée pour atteindre 4,39/5 sur le mois de septembre 2016.
11. R.O.I. estimé	Webdistrib a constaté une baisse de 39% d'appels entrants concernant la livraison entre novembre 2014 et novembre 2015
12. Perspectives d'évolution	. Ajout de fonctionnalités de géolocalisation du colis et du destinataire en temps réel.
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	Malgré son potentiel et son importance, la livraison dans le E-commerce n'a jamais été une étape maîtrisée et considérée par les E-commerçants. Pour la première fois, Btrust permet de transformer cette étape en une arme de fidélisation massive grâce à : <ul style="list-style-type: none"> - Un suivi ludique, dans son environnement de marque - Un contact direct maintenu avec le destinataire sur tout le processus de livraison - Un scénario de communication unifié, personnalisable, homogène, multilingue quel que soit le transporteur utilisé - Une proactivité et une interactivité sur la livraison. Btrust® prévient en cas de retard ou d'enquête ouverte - Le marchand peut challenger ses prestataires sur la qualité réelle, ressentie par les destinataires grâce aux évaluations recueillies - En cas d'avarie déclarée, le traitement du litige s'active automatiquement - Une multitude d'opportunité de remarketing pendant la livraison et après l'évaluation de cette dernière. Par exemple, utiliser le suivi de livraison pour proposer des produits complémentaires, des offres de sites partenaires, etc. 80% des acheteurs consultent le suivi de livraison, c'est une audience qualifiée et trop souvent ignorée !
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	Les opératrices du service clients ont du temps libéré pour réaliser des appels sortants vers les clients.
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	Non