



### SOCIETE UTILISATRICE

Nom de la société :	PHOTOBOX
Secteur d'activité	Vente à distance sur catalogue spécialisé
Chiffre d'affaires annuel	£326m
Effectif	1 287
Nom et fonction du représentant	Benoit Schambourg, Shipping projects manager
N° de téléphone	
e-mail	

### SOCIETE PARTENAIRE

Nom du partenaire	ITinSell
Nom du représentant	Florian CIMETIERE
N° de téléphone	
e-mail	

### PROJET réalisé depuis 2015

1. Problématique	<p>Photobox, spécialiste de l'impression de photos en ligne, propose des produits généralement destinés à être offerts (anniversaires, fêtes de mères, Noël). La livraison et le respect des délais représentent donc une étape très anxiogène pour ses clients surtout pendant les fêtes de fin d'année, période durant laquelle plus de 40% du CA de Photobox est généré. Il était donc primordial pour l'entreprise de trouver une solution permettant de rassurer ses clients pendant la livraison et ne plus rompre la communication une fois le colis pris en charge par le transporteur.</p> <p>En effet, cette rupture engendrait de multiples problématiques : grand nombre d'appels entrants concernant la livraison, expérience d'achat non uniforme et non homogène, aucun retour concernant la qualité de service du prestataire. L'expérience de livraison était une étape non maîtrisée par Photobox, ce qui pouvait représenter un obstacle à la fidélisation de ses clients.</p>
2. Solution mise en œuvre	Btrust®, est une solution Saas qui ne requiert aucun développement technique de la part de l'utilisateur.
3. Objectif	L'objectif de Photobox 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 et de se différencier du marché concurrentiel de l'impression photographique en ligne.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Btrust®, est une solution intelligente permettant de notifier ses clients sur les différents événements de livraison choisis tout en utilisant sa propre identité visuelle. Différents canaux de communication sont utilisés : SMS, email et page web.</p> <p>La page de suivi, dynamique et interactive, 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 Photobox en est alerté. Photobox 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.</p> <p>Une fois le colis livré, le client peut confirmer sa réception et évaluer son expérience en fonction de différents critères. Les retours sont facilités grâce à la possibilité d'imprimer son étiquette retour directement depuis la page de suivi !</p> <p>Photobox a ainsi la possibilité d'évaluer la qualité de service de ses prestataires de livraison selon la perception de ses clients. Prochainement, l'entreprise prévoit également d'envoyer des campagnes ciblées aux destinataires mécontents de leur expérience.</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Btrust® est utilisé pour communiquer avec l'ensemble des clients Photobox sur ses différents pays d'expédition : Angleterre, France, Allemagne, Espagne, Portugal, Italie, Belgique, Suède, Danemark, Australie et Nouvelle Zélande.
6. Date de mise en œuvre	Juin 2017
7. Durée de la mise en place	2 semaines

8. Nombre d'utilisateurs concernés	L'outil est utilisé par le service shipping (7 personnes) et le service clients (environ 50 personnes).
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	<p>La livraison étant prise en charge par le transporteur, la principale difficulté était de reprendre le contrôle de l'expérience de livraison et évaluer la satisfaction client quant à la livraison.</p> <p>Dans cette optique, deux outils ont été mis en place :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Une page de suivi à l'image du site Photobox.com précisant une date de livraison prévisionnelle pour enfin informer justement les clients ;</li> <li>- Un système de notifications SMS/Email pour les informer sur les différentes étapes de la livraison.</li> </ul> <p>Afin de contrôler le bon déroulement de la livraison, une veille sur les expéditions avec un système d'alertes internes en cas d'incident a été implémenté.</p> <p>Une autre difficulté était d'analyser la satisfaction client. C'est pour cette raison qu'une fois le colis livré, une notification est envoyée le jour même pour inviter le client à évaluer la livraison.</p>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Environ 63% de clients consultent la page de suivi Photobox</li> <li>- Plus de 44% confirment la bonne réception de leur colis</li> <li>- Le taux de réponse aux enquêtes de satisfaction était de 5 à 10% avant la mise en place de l'outil. Il s'élève désormais à 40%.</li> <li>- Le recours au travail temporaire lors des pics a considérablement diminué.</li> <li>- Les colis sans suivi disposent désormais d'une date prévisionnelle affinée grâce à la business intelligence générée par Btrust®.</li> </ul>
11. R.O.I. estimé	L'implémentation de Btrust® a permis de baisser le nombre d'appels entrants de 30% pour les expéditions tracées. Elle sera prochainement implémentée pour les expéditions non tracées où Photobox attend une baisse de 50% des appels entrants.
12. Perspectives d'évolution	<p>La possibilité de monétiser son propre suivi de livraison : En intégrant du retargeting voire des encarts publicitaires directement dans le suivi, renvoyant vers des produits ou services complémentaires à celui acheté.</p> <p>Ajout de fonctionnalités de géolocalisation du colis et du destinataire en temps réel.</p>
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 la mise en place d'un système personnalisé informant et veillant au bon acheminement des colis.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le processus de réclamations est automatisé et les équipes sont proactives dans la résolution des litiges.</li> <li>- Grâce aux KPI générés, Photobox peut analyser la performance de ses transporteurs et ainsi piloter précisément sa stratégie logistique.</li> </ul>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ?	Non

### Signature et cachet du représentant

De la société utilisatrice

Claude Hanoeg,  
 Directeur de Production France & Espagne



**photobox.**  
 ZAC des Perriers  
 37-39, rue de Beauce  
 78500 SARTROUVILLE  
 Tél. : 01.30.86.80.80 - Fax : 01.30.86.80.80  
 SIRET 428 703 979 00057 - APE 7420 Z

### Signature et cachet du représentant

de la société partenaire

Julien Fiette  
 Président



**ITinSell SAS**  
 129 Rue Servient  
 15ème étage Tour Part-Dieu  
 69003 LYON  
 RCS Lyon B 504 497 132  
 TVA : FR20504497132