

L'innovation pour fidéliser la clientèle

A la Poste, l'innovation passe par la création de solutions logistiques globales et personnalisées pour les entreprises. Par exemple, Conrad Electronic SA, entreprise européenne de vente par correspondance, est contente de n'avoir plus qu'un seul interlocuteur pour toutes les questions de logistique.

Texte: Hans-Ulrich Friedli / Photo: Sarah Rech

Un camion quitte chaque soir à 23 h l'immense centre logistique européen de Conrad Electronic SA, situé à Wernberg-Köblitz (Allemagne). Après une course nocturne de 500 kilomètres, il arrive le matin au centre colis de Frauenfeld (PZF). Moins de 48 heures après son arrivée, tous les clients suisses de Conrad ont reçu la marchandise qu'ils désiraient, dédouanée.

La Poste, responsable de toute la logistique

La Poste Suisse a désormais la responsabilité de toutes les tâches propres à la chaîne logistique de l'expéditeur de composants électroniques. «Nous organisons pour le client le transport nocturne au PZF, où nous effectuons aussi le dédouanement automatisé. Nous répartissons ensuite les envois entre les divers canaux de transport et assurons la livraison aux filiales suisses de Conrad», explique Samuel Benz, Key Account Executive de l'unité Clients stratégiques et solutions (SKL). La



Par palettes ou colis séparés, la Poste assure l'approvisionnement des succursales suisses de Conrad Electronic SA.

Conrad, spécialiste de l'électronique

L'entreprise familiale Conrad, qui a son siège à Hirschau/Oberpfalz (DE) et compte 2500 collaborateurs, est le premier fournisseur européen d'idées en matière d'électronique et de technique. Elle propose plus de 100 000 articles (informatique, électronique domestique, installations du bâtiment, modélisme, composants électroniques, etc.) sur catalogue, sur Internet et dans les commerces spécialisés. Conrad, qui s'adresse aussi bien aux particuliers qu'aux entreprises, a des succursales en Suisse et dans d'autres pays européens et des partenaires pour la distribution.

www.conrad.ch

Poste vient également chercher les marchandises renvoyées par les clients au siège suisse de l'entreprise, à Wollerau, et s'occupe, après récupération des taxes de douane, de leur retour à la centrale logistique d'Allemagne.

Un seul interlocuteur

«Pour nous, les avantages de cette solution logistique complète offerte par un seul fournisseur sont évidents», déclare Riccardo Bonetti, chef achats et marketing au siège suisse de Conrad. Les différents processus sont parfaitement coordonnés. Il n'y a quasiment plus de délais d'attente. La Poste avait certes déjà auparavant le statut d'entreprise générale pour les solutions logistiques de Conrad Electronic SA. Mais la société négociait elle-même avec

ses sous-traitants. «La Poste s'en charge maintenant pour nous», se réjouit Riccardo Bonetti. Le fait que la Poste assume maintenant une responsabilité globale a des effets positifs sur la qualité. Riccardo Bonetti cite comme avantage le dédouanement effectué par la Poste au PZF. «Contrairement à ce qui se passait naguère, elle nous garantit la récupération du montant payé lors de l'importation lorsque le même article est renvoyé. Une économie réalisée grâce à une application informatique sophistiquée de la Poste.»

Nouvelles solutions innovantes en cours d'élaboration

«Les bonnes solutions logistiques s'assemblent comme un puzzle», explique Samuel Benz en parlant du nouveau modèle que la

Poste applique avec les entreprises internationales de vente par correspondance. «Toutes les pièces doivent s'emboîter pour former l'image voulue. Nous sommes maintenant en train de poser les dernières pièces et de combler les lacunes qui existent encore par rapport aux souhaits du client. Le système fonctionne si bien que l'on étudie actuellement un service express «24 heures» pour Conrad, complète Samuel Benz.

Nous sommes innovants. Nous aspirons à pouvoir distribuer certains envois le jour qui suit l'enlèvement, sur une plage horaire restreinte.» Tel est l'un des prochains défis logistiques auxquels les deux partenaires contractuels s'attaquent avec résolution et passion.