

In-car Delivery





In-car Delivery

Dominique Locher, CEO LeShop.ch



L'ACHAT DE DENRÉES ALIMENTAIRES S'ADAPTE AU CLIENT

- Lieu de livraison flexible: les achats suivent le client.
- Confort: le client n'a plus à se soucier de la réception de ses achats.
- L'achat s'intègre sans problème dans le quotidien du client
- Pour chaque situation, un service:
 - achat en ligne: HOME, PickMup, DRIVE et maintenant en nouveauté **In-car**
 - achat classique: M,MM, MMM, Migrolino





CONTRAT DE CONFIANCE POUR LES DENRÉES ALIMENTAIRES

- Les denrées alimentaires (non emballées, fraîches, pour bébés) exigent de la confiance.
- Les produits frais représentent 92% des commandes.
- Fruits et légumes se retrouvent dans 75% des commandes.
- Un ménage sur trois achète des produits pour bébés.
- LeShop.ch garantit la chaîne du froid jusque dans la voiture.
- La voiture devient une nouvelle maison.



- Les besoins du client changent:
 - vitesse
 - précision
 - contrôle
 → Le "dernier mille" devient toujours plus décisif!
- **Aujourd'hui:** flexibilité au moment de la commande grâce aux téléphones mobiles (pas de contraintes géographique ou d'horaire)
- **Lieu de livraison fixe jusqu'à aujourd'hui:** livraison à la maison (HOME), points de retrait (DRIVE & PICKMUP)
- → **Nouveau:** le lieu de retrait devient flexible pour s'adapter encore plus au client.





FACTS & FIGURES

- Introduction dans un premier temps à Zurich, Berne, Genève et Lausanne.
- Pour les clients de Volvo On Call.
- Commande jusqu'à minuit, livraison dès l'après-midi suivant.
- Les coûts et les conditions de livraison sont identiques à ceux de la livraison à domicile.
- Assortiment: 13'000 articles, à l'exception des produits surgelés.



A woman with long brown hair, wearing a blue and white striped t-shirt, is sitting on a light-colored sofa. She is looking at a tablet computer she is holding with both hands. The scene is brightly lit, suggesting a sunny day. A yellow horizontal line is positioned above the text on the right side of the image.

IN-CAR DELIVERY

Dieter Bambauer, membre de la
Direction du groupe

LA POSTE 



Des solutions innovantes pour l'e-commerce

- L'e-commerce est un marché porteur (croissance annuelle comprise entre 4 et presque 10%) et un axe stratégique de la Poste.
- La Poste propose aux boutiques en ligne des prestations tout au long de la chaîne de création de valeur: notamment marketing direct, solutions de paiement, création de la boutique en ligne ou logistique complète.
- La Poste se concentre aussi sur la clientèle privée. Elle a introduit de nombreuses prestations leur étant destinées, afin de rendre la réception et l'expédition de colis plus simples et plus commodes. Les automates à colis My Post 24 ou la notification par SMS des envois entrants en font notamment partie.
- Il y a quelques semaines, la Poste a pu franchir une nouvelle étape dans la logistique des colis: depuis la mi-février 2017, les clients peuvent gérer la réception de leurs colis en ligne et aiguiller ceux-ci là où ils souhaitent les recevoir. Ils peuvent choisir le lieu, le jour et l'heure de la réception.

La personnalisation dans un monde complexe



- Dans le monde du numérique, les clients sont confrontés à toujours plus d'informations avec une vitesse et une complexité croissantes.
- Des produits et prestations personnalisés permettent de traiter et servir les clients individuellement dans cet univers complexe.
- Par conséquent, la Poste mise sur des solutions innovantes qui rendent la réception de colis flexible et personnalisée.



- In-car Delivery est une prestation dans l'air du temps qui satisfait les besoins de personnalisation des clients, avec une livraison qui s'intègre de manière fluide dans le quotidien: c'est l'envoi qui trouve le client, et non l'inverse.
- In-car Delivery étend ainsi les prestations existantes de la Poste, pour une réception simple et flexible des colis.
- La Poste participe très tôt à cette innovation afin de collecter des expériences avec la distribution dans les véhicules, de développer les processus et de laisser son empreinte sur cette innovation.



- Etre présent à l'avant-garde sur les secteurs de développement tournés vers l'avenir constitue un facteur décisif dans la logistique pour l'e-commerce, domaine dans lequel la concurrence est intense. C'est pourquoi la Poste teste également des drones et des robots de livraison à un stade précoce.
- A première vue, les développements tels que les drones, les robots de livraison et éventuellement In-car Delivery apparaissent comme des mesures de marketing. Toutefois, dès qu'un acteur parvient à utiliser avec succès une technologie si innovante, ses concurrents se retrouvent sous pression.
- LeShop, Volvo et la Poste ont donc décidé d'introduire cette technologie.

VOLVO IN-CAR DELIVERY

Natalie Robyn
Managing Director
Volvo Car Switzerland



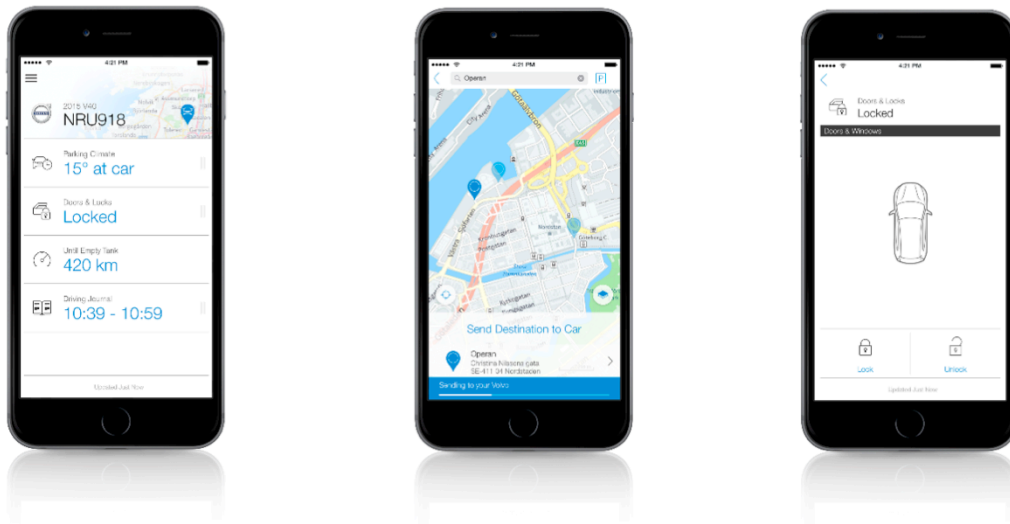
- Natalie Robyn, Managing Director Volvo Car Switzerland

LE CLIENT CONNECTÉ



- Les gens et les choses sont de plus en plus connectés (Internet of Things) et la demande de digital services augmente.
- Volvo Cars connecte ses voitures.
- Déjà en 2012, Volvo Cars a développé Volvo On Call – une app pour ses clients.
- L'application Volvo On Call permet à un client Volvo d'accéder son véhicule à distance.

"VOLVO ON CALL" – UNE APP POUR LES CLIENTS VOLVO



- Volvo on Call a de nombreux avantages. Un propriétaire Volvo ...
 - peut voir où il a parké son véhicule
 - peut envoyer une adresse au système de navigation
 - peut interroger son journal de bord
 - peut préchauffer à distance son véhicule.
- Aujourd'hui déjà, le propriétaire Volvo peut fermer ou ouvrir son Volvo à distance. Nous appelons cette technologie digital key (clé numérique).
- Désormais nous offrons la possibilité à nos clients d'emprunter cette clé numérique à un tiers.

UN CASIER SUR ROUES



- Parce que nous avons des "casiers sur roues" (locker on wheels).
- En collaboration avec nos partenaires suisses, LeShop.ch et la Poste, nous offrons maintenant la possibilité de commander des produits en ligne et de les faire livrer directement dans le coffre du véhicule.
- La Suisse est le premier pays en dehors de la Scandinavie où le service de livraison In-car Delivery est disponible.
- Les clients de Volvo et LeShop.ch peuvent décider...
 - où ils veulent envoyer la livraison
 - à quel moment ils aimeraient recevoir la livraison
- Les clients peuvent faire des courses online et ainsi gagner du temps. Et ils ne doivent pas être à la maison à un certain moment du jour.
- Quant la livraison est effectuée, le client reçoit un sms sur son téléphone portable et la clé numérique n'existe plus.
- Notre objectif chez Volvo est de rendre la vie de nos clients plus facile et plus commode.



- Jusqu'à la fin de 2017 plus de 10.000 véhicules seront équipés avec Volvo On Call en Suisse. Ces véhicules sont donc équipés pour In-car Delivery.
- A partir d'aujourd'hui chaque nouveau modèle Volvo en Suisse sera équipé avec Volvo On Call en standard.

