

RAPPORT DE RÉUSSITE CLIENT

# ASOS propose des modes de livraison adaptables pour répondre aux attentes des clients



Flexibilité et respect de l'environnement : la boutique en ligne de vêtements et de cosmétiques ASOS et Seven Senders unissent leurs forces pour s'assurer que les clients reçoivent leurs commandes au moment qui leur convient le mieux.



# Pourquoi une logistique performante est essentielle pour la satisfaction des clients

Forte de ses nombreuses années d'expérience, l'entreprise ASOS sait combien **une orientation client cohérente combinée à une logistique performante** est importante pour prospérer sur le marché en pleine effervescence du e-commerce. Afin d'améliorer sensiblement l'expérience client (Customer Experience, CX) pour les processus de commande et de livraison, cet expert international de la mode et des articles lifestyle coopère avec les spécialistes de la livraison que sont Seven Senders, Budbee et PostNord pour les marchés suédois, danois, néerlandais et finlandais.

ASOS s'adresse à des groupes cibles très différents, mais principalement jeunes. Cette boutique en ligne d'origine britannique dessert ses 21,7 millions de clients à partir de centres de traitement des commandes basés au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Europe, et livre des colis dans presque tous les pays du monde. **L'Allemagne étant le marché le plus important** en Europe, l'entrepôt européen d'ASOS est situé dans le centre de transport de marchandises de Großbeeren, à proximité de Berlin. **99 % des**

**marchandises commandées** par des clients européens en dehors du Royaume-Uni sont expédiées depuis ce dernier.

Outre des articles de mode, des chaussures ou des cosmétiques, il est important pour ASOS d'inspirer et d'accompagner ses clients tout au long du parcours client. C'est pourquoi les **modes de livraison innovants**, mis en place grâce à la coopération avec Seven Senders, constituent un autre volet de la stratégie d'entreprise axée sur le client et le partenariat.

## ASOS en bref



**Création de la plateforme en 2001**



**10 langues**



**Plus de 200 marchés**



**Plus de 85 000 produits**



**850 marques**



**21,7 millions de clients**



# Nouveau système de transport à destination pour ASOS, un dispositif clé pour des clients satisfaits

En Suède, la boutique de mode enregistre un volume de livraison de plus de 1,1 million d'articles. Comme ASOS a récemment été confrontée en Scandinavie à des problèmes de livraison et à un réseau surchargé dans la zone du dernier kilomètre, les responsables cherchaient **une solution plus souple** pour éviter les difficultés durant les pics saisonniers.

« Le réseau de notre ancien transporteur ne s'est pas développé au même rythme que le commerce électronique dans l'ensemble de la Scandinavie. La visibilité du suivi a également été étendue », rapporte Riccardo Mannhöfer, directeur des solutions de livraison pour l'Europe chez asos.com.

Outre le système **de retrait et de collecte à des points relais** (« Pick-Up and Drop-Off », PUDO), le **Click and Collect**, c'est-à-dire le retrait en magasin des articles commandés, a constitué pendant de nombreuses années la méthode de livraison standard dans les pays scandinaves. Le fait que de plus en plus de clients scandinaves exigent une **livraison à domicile** a renforcé le besoin d'une solution de transport plus flexible. Riccardo résume : « ASOS veut se démarquer en offrant plus d'options de service et une expérience client plus pertinente. La priorité est placée sur le dernier kilomètre ».

## Les options de livraison les plus populaires en Scandinavie



Livraison à domicile



PUDO



Click and Collect



## Une nouvelle combinaison de transporteurs au service d'une livraison des articles plus pratique pour les clients scandinaves

Le choix s'est porté sur le prestataire de services logistiques Budbee, fondé en Suède en 2016, pour l'option de livraison à domicile et sur PostNord pour le système de retrait et de collecte des colis (PUDO). Le transporteur traditionnel couvre l'ensemble du pays, tandis que Budbee opère principalement dans les centres urbains tels que la capitale du pays, Stockholm. 50 % des clients d'ASOS vivent en ville.

En Suède, **20 % des clients optent désormais pour la livraison à domicile** via Budbee powered by Seven Senders. « La décision active du client pour la livraison à domicile nous montre que cette solution était bien la voie à suivre pour nous », déclare Riccardo Mannhöfer, responsable des solutions de livraison pour l'Europe chez ASOS. Étant donné que le projet suédois, qui a débuté en novembre 2019, et la combinaison de différentes options de livraison via un seul canal fonctionnent très bien, ASOS collabore désormais via Seven Senders avec Budbee **aux Pays-Bas** et avec Budbee et PostNord **au Danemark**. En **Finlande**, la boutique de mode utilise Budbee comme transporteur

supplémentaire. « Nous avons l'avantage d'avoir Seven Senders comme interlocuteur unique pour tous ces pays au lieu de devoir traiter avec un grand nombre de transporteurs différents. Ce filtrage simplifie considérablement les livraisons internationales », explique Riccardo.





# Une solution d'expédition innovante permettant de minimiser l'empreinte carbone

Budbee offre également la possibilité d'une livraison sur une plage horaire déterminée : par exemple, le client peut choisir de se faire livrer sa commande entre 17 et 22 heures ou opter pour une livraison particulièrement discrète. Un pas de plus vers une expérience client optimale. Le fait que Seven Senders regroupe les envois et les remet uniquement aux partenaires de livraison dans le pays de destination permet de garantir **qu'aucun camion vide ne quitte l'entrepôt berlinois** – un atout de taille en faveur de la protection de l'environnement et de la viabilité écologique.

Convaincue par cette expérience positive, ASOS teste actuellement l'offre de services de livraison de Seven Senders pour le marché allemand et son volume de plus de 8 millions d'envois, ce qui permet de prévoir et d'analyser encore mieux l'évolution des livraisons, les éventuels goulets d'étranglement, etc. L'objectif premier est d'améliorer **la visibilité des performances des transporteurs** en Europe. « L'expertise en matière de conseil, la flexibilité et le rapport coût-efficacité offert par la possibilité d'ajout de commandes de dernière minute aux chargements sont les trois principales raisons pour lesquelles nous travaillons avec Seven Senders », conclut Riccardo.



**« Seven Senders nous aide à réunir des partenaires de livraison pour offrir la meilleure expérience client possible, à regrouper les contacts et à nous rapprocher de nos clients. »**

**Riccardo Mannhöfer**

Directeur des solutions de livraison pour l'Europe chez ASOS



# Une situation gagnant-gagnant pour la livraison à destination



« Les performances, les modes de livraison proposés, l'expérience client, la confiance, le prix et l'expertise sont tout simplement convaincants. »

**Riccardo Mannhöfer**

Responsable des solutions de livraison pour l'Europe chez ASOS

« Nous sommes ASOS, une entreprise jeune et dynamique. C'est pourquoi nous formons une bonne équipe avec Seven Senders, car nous sommes sur la même longueur d'onde. La coopération est également très agréable sur le plan personnel. Nous apprécions à la fois le professionnalisme et le respect mutuel, mais aussi l'ambiance toujours décontractée, innovante et créative de notre collaboration. », souligne Riccardo. D'après Riccardo, peu importe qu'une entreprise dispose de ses propres experts en logistique ou qu'elle soit totalement novice en la matière. Seven Senders est un **partenaire de choix** qui peut s'adapter aux besoins et exigences de chacun, des entreprises qui ont foncièrement besoin d'un soutien en matière de livraison et de logistique aux acteurs chevronnés comme ASOS qui maîtrisent déjà les rouages de la logistique.

## À propos de Seven Senders

Seven Senders est la première plateforme de livraison pour l'envoi de colis. L'entreprise connecte les chargeurs à son réseau de plus de 100 transporteurs à travers l'Europe, leurs permettant ainsi d'utiliser une excellente livraison à destination comme avantage concurrentiel. Avec des services de livraison supplémentaires comme l'assurance, le portail de retours et les étiquettes, Seven Senders facilite grandement les livraisons internationales. Des notifications d'expédition automatiques, du tracking et des solutions de surveillance assurent un process d'expédition transparent. Des rapports et analyses mensuels permettent une optimisation, basée sur des données, de la performance des expéditions internationales. Les chargeurs reçoivent toutes ces informations à partir d'une source unique et réduisent leurs complexités d'affaires.

**Des questions ?  
N'hésitez pas à nous contacter !**

+33 (0) 177 513 330  
t.garnesson@sevensenders.com  
[www.sevensenders.com](http://www.sevensenders.com)