

CUSTOMER SUCCESS STORY

Seven Senders permet à ASICS de réduire ses coûts de transport tout en améliorant la satisfaction client grâce à son réseau local de transporteurs du dernier kilomètre

ASICS s'est imposé comme une marque de chaussures et de vêtements de haute qualité. Le nom ASICS, signifiant *Anima Sana In Corpore Sano* (« Un esprit sain dans un corps sain »), a été choisi pour refléter la philosophie de la marque. Depuis ses débuts modestes en 1949 à Kobe, au Japon, ASICS connaît une popularité grandissante et est aujourd'hui l'une des marques préférées des coureurs et des athlètes de tous horizons.

ASICS a toujours cru aux bienfaits du mouvement. C'est là que la collaboration avec Seven Senders a pris tout son sens, en les aidant à optimiser le déplacement de leurs colis jusqu'au consommateur final.

Pour organiser leurs expéditions transfrontalières et assurer un avenir solide pour l'entreprise, ASICS s'est appuyée sur la proposition de valeur unique de services personnalisés de dernier kilomètre offerts par le réseau logistique de Seven Senders.

Seven Senders a attiré l'attention d'ASICS en tant que solution innovante pour l'expédition de colis à travers l'Europe. Auparavant, l'entreprise expédiait à l'international uniquement via des transporteurs universels standards. « Cependant, dans notre quête constante d'approches innovantes pour mieux répondre aux consommateurs et améliorer l'expérience client, cette solution n'était plus suffisante ni bien orientée vers l'avenir » explique Michael Grysako-Prattes, Directeur de la Distribution EMEA chez ASICS.





ASICS et Seven Senders coopèrent depuis octobre 2022 pour assurer les livraisons à domicile dans plusieurs pays européens clés. Depuis juin 2023, les livraisons hors domicile et les retours ont également été déployés. En juillet, un nouveau marché a été ouvert grâce à la solution douanière de Seven Senders : la Suisse. Depuis le début de cette collaboration, ASICS observe des résultats positifs significatifs :

- **Économies de coûts** allant jusqu'à 14 % par transport
- **Plus de flexibilité** grâce au réseau de transporteurs locaux
- **Satisfaction client et durabilité** avec le localisateur de points relais
- **Solution de dédouanement** transparente et fiable

TRAVAILLER EN MODE AGILE GRÂCE À DES PLATEFORMES ENTIÈREMENT PERSONNALISÉES

En plus d'un service de livraison performant avec un portefeuille de transporteurs de dernier kilomètre entièrement adapté aux besoins d'ASICS, **Seven Senders offre également des services supplémentaires, tels qu'un puissant outil BI (Analytics), la compensation des émissions de transport des envois et un portail d'étiquettes de retour via la plateforme de Seven Senders ou ad-hoc.** Une équipe dédiée d'experts en opérations clients, de l'intégration des partenaires à la gestion des grands comptes est disponible pour répondre aux demandes d'ASICS et éléver notre collaboration à un niveau supérieur.

Les options de personnalisation du portail Seven Senders permettent aux équipes du service client d'ASICS de suivre de manière proactive tous les envois avant leur livraison, d'enregistrer et de suivre facilement l'avancement de toutes les réclamations, et de gérer les retours pour tous les prestataires de dernier kilomètre via une vue d'ensemble pratique. La performance des livraisons peut être suivie quotidiennement, et tout cela fournit à ASICS un flux simplifié pour gérer tous les colis sortants.

UNE LIVRAISON CENTRÉE SUR LE CLIENT

Grâce à sa collaboration avec Seven Senders, **ASICS bénéficie d'un large réseau de transporteurs nationaux de dernier kilomètre, très appréciés dans les différents marchés cibles.** Pour ASICS, des services de livraison supplémentaires assurent une approche client optimisée et des processus plus efficaces. Il est important pour ASICS de répondre aux besoins de chaque pays de destination en personnalisant le transporteur de dernier kilomètre selon les préférences du consommateur final.

Les clients français et scandinaves, par exemple, préfèrent les livraisons hors domicile par rapport à d'autres pays. Les options PUDO, c'est-à-dire la sélection de points de dépôt et de retrait individuels comme les bureaux de poste, les casiers à colis, etc., sont donc essentiels ici. **ASICS peut facilement offrir aux clients, lors du passage en caisse, l'option de livraison hors domicile via le localisateur de PUDO de Seven Senders, réduisant ainsi les coûts de livraison tout en opérant de manière plus durable et centrée sur le client.** Dans les pays nordiques, des alternatives aux livraisons à domicile sont en cours d'exploration, un ajout passionnant que nous proposerons aux clients ASICS en 2024.



REGARDER VERS L'AVENIR AVEC UN PARTENAIRE PARTAGEANT LES MÊMES VALEURS

En juillet 2023, ASICS a lancé une boutique en ligne pour ses clients suisses et a fait appel à l'expertise de Seven Senders pour gérer les formalités douanières nécessaires. Seven Senders dispose d'un excellent réseau et de nombreuses années d'expérience dans ce domaine. "Nous devons avoir les bons documents à portée de main au bon moment. La traçabilité est essentielle et nous avons un partenaire local qui peut cartographier les activités douanières locales," rapporte Grysako-Prattes.

La stratégie continue d'ASICS en matière de durabilité est également soutenue par la collaboration avec Seven Senders. Ils ont opté pour des envois neutres en carbone avec 7SGreen, et les certificats annuels fournis par Seven Senders offrent une vue transparente des émissions économisées.

La stratégie de dernier kilomètre d'ASICS se reflète dans ses choix de transporteurs : une agilité alignée sur sa vision centrée sur le client, lui permettant d'innover en matière de livraison du dernier kilomètre avec une perspective tournée vers l'avenir. Seven Senders accompagne ASICS en optimisant les processus, en réduisant les coûts et en aidant l'entreprise à atteindre ses objectifs de durabilité, tout en offrant aux clients, sur tous les canaux, le meilleur service et support possibles.

FAITES PASSER VOS ENVOIS DE COLIS INTERNATIONAUX À LA VITESSE SUPÉRIEURE

Félicité Fayard • Sales Manager France • f.fayard@sevensenders.com

Dircksenstraße 4, 10179 Berlin • Copyright Seven Senders 2024 • www.sevensenders.com