

be close

la lettre d'infos de bpost international

Des distinctions de qualité
L'UNEX récompense nos efforts

page 1

Des certificats renouvelés
Notre quête de perfection se poursuit

page 2

Une organisation sur mesure
Des spécialistes à votre service

page 3

e-Shipper
Dorénavant, aussi pour le DM !

page 4



news

bpost international se distingue dans le cadre de l'enquête qualité UNEX 2010

L'année dernière, l'UNEX (Unipost brand for External Quality of Service Measurement Systems) a une nouvelle fois mesuré les délais de livraison des principaux opérateurs postaux internationaux. Lors de ce test, bpost international a fait encore mieux qu'en 2009. Nous avons abordé ces excellents résultats avec Alain Cornez, Operational Quality Manager.

Courriers-tests anonymes

« L'UNEX est un système de contrôle de qualité qui calcule et compare les délais de livraison des différents opérateurs postaux, tant en Europe que dans le reste du monde », explique Alain Cornez. « Le principe consiste à envoyer des courriers-tests entre les différents pays participants. Les expéditeurs et les destinataires des envois sont sélectionnés par TNS Research International, une société n'ayant aucun lien avec les entreprises postales concernées, et qui agit sous le contrôle de l'IPC (International Post Corporation). Cela garantit la fiabilité des résultats. L'IPC réunit la plupart des entreprises postales en Europe, mais aussi aux États-Unis, au Canada, en Australie et en Nouvelle-Zélande. »

Des performances élevées, malgré les circonstances extérieures

« Nous avons continué sur notre élan de 2009. Les mesures que nous avons prises en 2010 pour améliorer la qualité des envois prioritaires, ont permis à bpost international de faire des progrès en matière de délais de livraison, tant en Belgique (import) qu'à l'étranger (export). Comme l'indique ce graphique, ce sont en moyenne 95,5% des envois prior qui arrivent dans les 3 jours. Nos résultats de 2010 sont donc excellents, surtout en

février, et décembre de l'année précédente, ou encore le nuage de cendres du volcan islandais qui a considérablement perturbé le ciel européen en avril. »

On peut toujours faire mieux...

« Aussi bien pour l'import que pour l'export de courrier, nous sommes dans le top 5 européen en 2010. Il s'agit du plus haut rang jamais atteint par bpost international », précise Alain Cornez avec fierté. « Et cela nous invite à viser des résultats encore meilleurs en vue d'atteindre le top 3 ! » Comment bpost international peut-il atteindre cet objectif ? « En ce qui concerne le courrier vers l'étranger, nous allons optimiser certains itinéraires. Et, en Belgique, nous entendons encore améliorer le tri et la distribution, en collaboration avec nos collègues du réseau national. » Une approche qui permettra à bpost international de continuer à viser très haut...

Alain Cornez

Operational Quality Manager
Plus d'info : alain.cornez@bpost.be

Nous continuons à grandir

Le monde postal est en perpétuelle évolution, et cela engendre de nouveaux défis pour les entreprises du secteur. Les besoins des clients changent, le marché se complexifie, le volume du courrier traditionnel diminue, celui des paquets augmente rapidement.

Les chiffres le montrent : bpost international tire son épingle du jeu, avec une part de marché internationale en croissance de 6%. Notre nouvelle offre « Paquets » –destinée au business de l'e-commerce, en rapide croissance– joue à ce niveau un rôle important.

Pour répondre toujours mieux aux besoins de nos clients et leur offrir des solutions encore mieux adaptées, nous avons réorganisé notre activité en quatre divisions : International Mail, International Parcels & e-commerce, Americas et Asia. Dans cette newsletter, vous découvrirez le travail de notre équipe International Mail, ou comment la collaboration étroite entre nos Account Managers et nos Service Managers, qui se chargent de l'organisation pratique et du suivi de vos envois, permet de garantir à nos clients un service de premier choix.

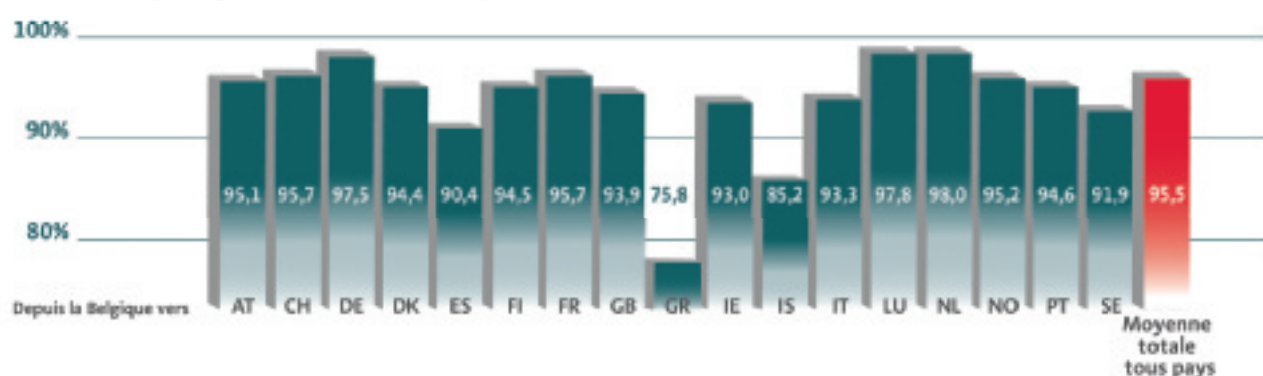
Nous vous présentons également les dernières mises à jour de notre application e-Shipper, qui vous permet de compléter vos formulaires de dépôt en ligne et en toute facilité.

Enfin, nous sommes heureux de vous annoncer que la collaboration étroite entre nos différents départements ainsi que les efforts et la motivation de nos collaborateurs nous ont permis de décrocher le certificat ISO 9001:2008 tant pour le courrier international que pour les paquets internationaux. Mais aussi que le nouveau design de notre marque a remporté un vif succès, puisqu'il a été récompensé ces derniers mois par deux awards.

Nous avons donc de solides atouts en main, pour vous servir encore mieux et continuer à grandir avec vous.

Peter Somers
CEO bpost international
Membre du Comité de Direction de bpost
peter.somers@bpost.be

% des envois prior qui arrivent dans les trois jours



Le délai de livraison est mesuré à partir du dépôt des envois chez bpost jusqu'à la livraison au destinataire. Ainsi, le délai de livraison comprend également l'enlèvement, le tri et le transport national et international.



La qualité de bpost international à nouveau certifiée

Une série d'importants certificats externes qui confirment la qualité de nos services et de notre organisation ont été récemment renouvelés. Bart Verhulst, Business Excellence Manager, en tire de la fierté, mais il ne se repose pas pour autant sur ses lauriers : « Tendre vers le 'Continuous Improvement' est inscrit au cœur de notre culture d'entreprise. »

Certificate of Excellence et ISO 9001:2008

Le 'Certificate of Excellence' est attribué tous les trois ans par l'International Post Corporation et bpost international l'obtient pour la troisième fois de suite. « Il s'agit d'un certificat sectoriel typique, qui évalue les aspects purement opérationnels du département postal international », explique Bart Verhulst. « C'est une très bonne chose de l'obtenir, mais la reconnaissance ISO est encore plus importante. Nous avons reçu le certificat ISO pour les activités 'international mail' et 'international parcels'. Au travers des audits effectués tous les 6 mois par un certificateur externe, il est apparu entre autres que nous sommes particulièrement performants dans la mise en place de

systemes et processus efficaces. Cela nous permet de détecter et résoudre les problèmes rapidement, mais aussi de les prévenir. C'est ainsi, par exemple, que tous les collaborateurs ont la possibilité d'attirer l'attention sur des points susceptibles d'être améliorés dans l'organisation via les Corrective & Preventive Actions (CAPA). Ensuite, des mesures d'amélioration sont initiées, et les solutions qui en découlent

« Même si un certificat est attribué pour trois ans, nous devons y travailler chaque jour. »

implémentées. De cette façon, chacun contribue au processus d'amélioration continue, ce qui engendre de nouvelles solutions à l'avantage de nos clients. Et nous veillons à ce que cela reste une priorité au quotidien. »

Investir dans la satisfaction et la motivation des employés

bpost international peut aussi s'enorgueillir, pour les trois prochaines années, d'avoir obtenu l'Investors in People Certificate (« lip »), qui apporte une reconnaissance aux entreprises qui s'occupent de manière structurée du développement et de l'accompagnement de leurs collaborateurs. « C'est quelque chose de passionnant. Né en Grande-Bretagne, le lip examine tous les aspects HR de l'entreprise. Il évalue aussi dans quelle mesure les décisions du management sont comprises et exécutées. Comment le personnel est informé et dans quelle mesure il peut formuler des suggestions et reçoit des opportunités de formation : tout cela est également pris en compte. » bpost international a obtenu ce certificat avec un résultat excellent et Bart Verhulst en est particulièrement heureux : « Nous travaillons dans le respect des travailleurs. Cela permet d'avoir des employés satisfaits et motivés, et des mouvements de personnel particulièrement limités. Un atout pour nos clients : ils savent que bpost international est une entreprise stable, avec des employés concernés, qui

contribuent à la recherche de solutions pour répondre au mieux à chacun de leurs besoins. »

Des preuves de qualité

Quelle est l'importance de tels certificats aux yeux du monde extérieur ? Bart Verhulst : « Ils donnent à nos clients une indication objective de notre efficacité et en apportent la preuve dans un contexte qualitatif. Ils démontrent en outre que nous disposons d'employés compétents, que nous motivons et en qui nous investissons. Je comparerais cela avec un jeu de Lego. Chaque processus est un bloc qualitatif. Mais il faut placer tous ces processus de la meilleure manière qui soit afin de construire la solution idéale, qui répondra précisément aux besoins spécifiques d'un client. Il semble donc que nous sommes très bons à ce 'jeu'. »

Bart Verhulst
Business Excellence Manager

Plus d'info :
bart.verhulst@bpost.be

sous les projecteurs

bpost couvert de prix aux IF Design et Rebrand™ awards

À l'évidence, le nouveau design de marque ainsi que la nouvelle identité corporate de bpost – et donc aussi de bpost international – séduisent. Nous avons en effet été récompensés, en même temps qu'Interbrand (qui a développé notre nouvelle identité de marque), par un Rebrand™ Award et un IF Design Award. Pour rappel, en décembre 2010, le tandem avait déjà reçu une première reconnaissance avec le Superdesign award.

L'avenir et le passé fusionnent

Lors des American Rebrand™ awards, bpost était la seule marque belge primée, avec un Distinction Award. Parmi des centaines de « cases » envoyés depuis 32 pays, bpost a été retenu comme l'un des exemples les plus remarquables de rebranding en 2010. Le jury a loué la nouvelle identité corporate de bpost, considérée comme « élégante et forte. L'avenir et le passé fusionnent dans une identité visuelle à la fois attrayante et chaleureuse. » Le jury international des IF Awards, en Allemagne, a récompensé le rebranding de bpost en lui décernant un Communication Design Award. Ce jury est lui aussi tombé sous le charme d'une identité visuelle dynamique et respectueuse du riche passé de la marque.

Vision, exécution, émotion

Christ'l De Jonghe, Director Group Marketing Communication and Branding chez bpost, à propos de ce succès : « Ces nouveaux prix récompensent non seulement la vision et l'exécution, mais aussi l'implication émotionnelle. bpost

entend être une entreprise combative qui parle aux gens et les incite à opter pour ses services. Nos clients professionnels autant que nos clients résidentiels se reconnaissent dans notre nouvelle identité visuelle. Cette reconnaissance est pour nous la plus belle récompense. »

« Une identité visuelle à la fois attrayante et chaleureuse. »

Prêt pour demain

Patrick Stal, Director d'Interbrand, savoure lui aussi cette reconnaissance : « L'identité corporate de bpost a déplacé avec pertinence les limites du secteur, et elle montre que l'entreprise est prête pour un avenir dynamique et compétitif. Les identités de marque ne sont jamais développées pour obtenir des prix, mais pour donner vie aux stratégies des entreprises. Cependant, obtenir la reconnaissance de tant de jurys professionnels internationaux, cela représente un couronnement pour notre effort collectif. »

Christ'l De Jonghe

Director Group Marketing Communication & Branding bpost

Plus d'info :
beclose@bpost.be





La volonté d'offrir des services toujours meilleurs

Correspondance quotidienne, courrier administratif, direct mail, envoi de paquets... bpost international offre un large éventail de services postaux à ses clients, quel que soit le secteur. « Notre défi reste le développement de solutions spécifiques pour répondre aux besoins de chaque secteur », expose Craig Baines, Sales Manager International Mail. « C'est pourquoi nous travaillons désormais avec deux équipes de vente spécialisées, une équipe Parcels et une équipe « Mail ». »

Des produits selon les besoins

Pourquoi traiter les envois de paquets distinctement des envois de courrier ? « La croissance spectaculaire de l'e-commerce a ouvert de nouvelles perspectives », explique Craig Baines. « Nous avons décidé d'accorder une attention spécifique à l'envoi de paquets, tout en restant pleinement concentrés sur notre première spécialité, qui est l'envoi de courrier sous toutes ses formes. C'est pourquoi nous avons mis sur pied deux équipes distinctes. Il s'agit en effet de services profondément différents, tout comme le sont les besoins de nos clients. Avec l'aide de spécialistes dans ces deux domaines, nous sommes en mesure d'offrir deux services distincts via une seule et même personne de contact.

Sales team & Service Management International Mail

Envois vers la Belgique et envois internationaux

La nouvelle équipe Mail se concentre sur deux catégories de produits. Craig Baines : « Pour notre offre vers la Belgique, nous avons bénéficié de l'expertise et du réseau de bpost. Quant au courrier international proprement dit –envoyé depuis la Belgique vers l'étranger-, nous traitons plus de 220 destinations dans le monde entier, avec les délais de livraison les plus courts et à des prix hautement compétitifs. Nous nous occupons des courriers réguliers, de la correspondance administrative, des extraits de compte bancaire, fiches de salaire, factures... qui sont envoyés par exemple de France vers les Pays-Bas, en transitant par notre centre de tri en Belgique. Sans oublier les produits de direct marketing, tels que les mailings, les catalogues ou les magazines. Nous pouvons en outre, en collaboration avec speos, nous charger d'une gestion des documents complètement intégrée. Dans ce cas, nous nous occupons de tout : de l'impression et de l'envoi mais aussi de la numérisation, de l'archivage ou de l'envoi par voie électronique. »

Profiter pleinement des nouvelles opportunités

Craig Baines a une vision claire des objectifs de la nouvelle équipe Mail. « Nous voulons continuer à consolider notre position dominante en Belgique. De plus, nous sommes aujourd'hui déjà bien implantés dans les pays voisins, et nous voulons continuer à y grandir et y conquérir de nouveaux marchés. » Et sa vision à long terme est elle aussi clairement définie : « Il n'y a plus de

monopole en Europe, et cela offre de belles perspectives de croissance. Nous observons aussi des changements d'habitudes en matière postale. Pensez au transfert du courrier physique vers l'e-mail. Cette tendance va se poursuivre dans les prochaines années. Et cela nous ouvre de nouvelles possibilités : notre développement doit être en ligne avec le marché, nos services doivent se diversifier... Et, bien sûr, nous devons exploiter notre expertise et nos capacités pour continuer à mériter la confiance de nos clients. »

Craig Baines

Sales Manager International Mail

Plus d'info :

craig.baines@bpost.be

« Nous devons exploiter notre expertise et nos capacités pour continuer à mériter la confiance de nos clients. »



Service Management International Mail. Votre point de contact opérationnel

Bien entendu, votre Account Manager est toujours à votre disposition. Mais la plaque tournante pour l'organisation pratique et le suivi de vos envois, c'est le Service Management. Wim Declerck, Service Manager, nous explique que la satisfaction des clients est le ressort principal pour exceller dans les tâches dévolues à cette équipe.

Offres de prix sur mesure

Chez bpost international, chaque client peut compter non seulement sur un Account Manager attitré, mais aussi sur son propre Service Manager. « Celui-ci est son premier point de contact pour tout ce qui concerne le suivi et l'organisation pratique, » explique Wim Declerck. « Mais nous faisons bien plus que cela. Nous nous occupons également de fournir des offres de prix détaillées. Format, poids, quantité, pays de destination... tout cela varie d'un client à l'autre et c'est à nous d'élaborer, en fonction de ces éléments, la proposition de prix la plus avantageuse possible. Il s'agit donc d'un travail sur mesure. Il n'y a pas deux offres identiques ! »

Coordination et suivi

Lorsqu'un client a décidé de travailler avec bpost international, le Service Management prend en charge la coordination pratique. Il organise l'enlèvement du courrier à la demande du client, et sert de point de contact pour les services opérationnels. Cependant, lorsque l'envoi est parti, le travail n'est pas fini : l'équipe s'occupe aussi de la facturation et traite les plaintes éventuelles. « Heureusement, cela n'arrive que

« Nous travaillons au cas par cas. Ainsi, nous ne proposons pas deux offres identiques. »

rarement. Toutefois, quand une plainte est exprimée, il est essentiel que nous y répondions le plus rapidement et le plus efficacement possible. Il en va du maintien de nos bonnes relations avec nos clients. »

Une étroite collaboration interne

« L'équipe du Service Management est loin d'être une équipe isolée », poursuit Wim Declerck. « Chez bpost international, nous accordons la plus haute importance à la satisfaction des clients. Il est donc crucial de les informer correctement, et de leur fournir des offres et des solutions qui répondent adéquatement à leurs demandes. Cela n'est possible que si tous nos services collaborent étroitement. Cela nous permet aussi d'être proactifs, en transmettant par exemple aux Account Managers de nouvelles informations, qui peuvent être intéressantes pour tel ou tel client en particulier. Et lorsque bpost international participe à un salon professionnel, tant les Service Managers que les Account Managers y sont représentés. Ce contact direct avec la clientèle rend d'ailleurs notre travail vraiment passionnant et ne fait qu'augmenter notre motivation. »

Wim Declerck

Service Manager International Mail

Plus d'info :

wim.declerck@bpost.be



solution

e-Shipper rend l'envoi de paquets et de courrier beaucoup plus simple

Ceux qui confient leurs paquets et leur courrier quotidien à bpost international connaissent sans doute déjà e-Shipper. Depuis le 1er mars, nous offrons aussi ce service pratique pour le Direct Mail. Le moment est donc idéal pour passer sous la loupe les avantages de ce service en ligne gratuit. Conversation avec Inge Vandyck, Senior Product Manager Mail, et Marcel Van Den Maagdenberg, Senior Solutions Expert Parcels.

Nouveau. e-Shipper est désormais disponible pour Direct Mail

Inge Vandyck est enthousiaste à l'idée que les clients Direct Mail pourront désormais utiliser e-Shipper : « Dans le passé, la déclaration et la préparation des envois se faisait à l'aide d'un document à remplir manuellement. Cela est toujours possible, mais e-Shipper peut épargner à nos clients cette corvée de papiers. De plus, ils seront toujours certains que leurs documents de dépôt sont correctement complétés. Le système signale en effet les éventuels oublis. » Mais e-Shipper présente aussi des avantages pour bpost international : « Ces documents sont traités immédiatement de façon automatique, ce qui nous permet de traiter les envois encore plus rapidement », explique Inge Vandyck. « Et cela a permis

d'améliorer notre service client à un autre niveau. Le système archive en effet toutes les données des dépôts. Si bien qu'il suffit au client de demander un historique pour savoir immédiatement quelles quantités il a envoyées à un moment donné, et quel était le coût exact de ses envois. Des données que, par le passé, il devait se charger lui-même de conserver. »

Simplification maximum pour le client

e-Shipper est déjà utilisé depuis longtemps pour les envois de paquets. Cette expérience a permis de rendre l'outil sans cesse plus facile à utiliser. Marcel Van Den Maagdenberg : « Avec e-Shipper Pro, nos clients peuvent uploader leurs données à l'aide d'un simple fichier Excel et imprimer leurs étiquettes avec leur imprimante. Pour les clients qui envoient de gros volumes, nous avons conçu la solution « Machine to Machine » : le client télécharge un fichier de données sur notre serveur ftp. Ces données sont récoltées toutes les 30 minutes par notre équipe. »

Mais bpost international ne se contente pas d'adapter continuellement e-Shipper aux besoins de ses clients. Track & Trace – l'outil qui permet de suivre les envois en

ligne – évolue également en fonction des nouveaux développements. « Les utilisateurs de la version standard d'e-Shipper peuvent suivre leurs paquets via le portail e-Shipper », explique Marcel Van Den Maagdenberg. « Les utilisateurs d'e-Shipper Pro, quant à eux, peuvent le faire aussi bien via le portail que via le site Internet de bpost international. Et les clients M2M gardent leurs envois à l'œil grâce à un fichier texte sur le serveur ftp et sur notre site. »

« e-Shipper est vraiment une force de bpost international. Les résultats de notre enquête de satisfaction le démontrent. »

Un outil gratuit offrant de nombreux avantages

Plus de rapidité, de précision et d'efficacité. e-Shipper n'offre que des avantages, et ceux qui utilisent déjà le système le confirment. Inge Vandyck :

« Pour le moment, j'observe encore une certaine peur de franchir le pas. Mais les clients qui utilisent déjà e-Shipper sont ravis. Les résultats de notre enquête de satisfaction le montrent : 84% de tous nos clients sont très satisfaits de l'usage de cet outil. »

« e-Shipper apporte une amélioration à la procédure existante, et représente une véritable force de bpost international. » Marcel Van Den Maagdenberg y croit lui aussi fermement et poursuit ses efforts vers toujours plus de qualité : « Nous voulons intégrer encore davantage nos systèmes avec ceux de nos clients. Nous nous targuons en effet d'offrir des services sur mesure et de vrais partenariats. » À suivre, sans aucun doute.

Marcel Van Den Maagdenberg
Senior Solutions Expert Parcels

Inge Vandyck
Senior Product Manager Mail

Plus d'info :
marcel.vandenmaagdenberg@bpost.be
inge.vandyck@bpost.be

saviez vous que...

Vous pouvez vous aussi utiliser e-Shipper **gratuitement**, même pour des envois occasionnels de paquets ou de courrier vers l'étranger. Votre numéro de client et un login suffisent pour avoir accès à la plateforme sécurisée. Prenez contact avec votre Account Manager pour plus d'information.



Recevez également be close en ligne !

Désormais, vous pouvez être tenu au courant des dernières actualités de bpost international par voie numérique ! Pour recevoir cette lettre d'infos dans votre boîte e-mail, enregistrez-vous sur www.bpostinternational.com/newsletter.

Calendrier

8-9 Juin

Mailingtage
Nuremberg - Allemagne

13-15 Septembre

e-Commerce
Paris - France



E.R. : Peter Somers, Centre Monnaie, 1000 Bruxelles, Belgique. RPM Bruxelles.