

PosiTion

Editorial

Es ist eine Tatsache: Nicht die ganz grossen Unternehmen sind besonders innovativ, sondern die kleineren. Vor Jahren fragte man sich bei der Post, warum eine wenig bekannte DPD und UPS bei den KMU-Kunden Erfolg haben. Die Antwort war so einfach wie logisch: Die privaten Dienstleister holten die Pakete bei den Kunden ab. Während die Post wartete, bis die «Kunden» ihre Pakete an den Schalter brachten. Und was passiert heute mit innovativen Dienstleistungen der kleinen und mittleren Dienstleister im KEP&Mail-Markt? Sie werden weiterhin von der Post kopiert. Oder sie werden aufgekauft, integriert und auch monopolisiert. Trotzdem entwickeln die Privaten immer wieder neue innovative Services – im Interesse der Kunden.



Peter Sutterlüti
Präsident KEP&Mail

Postmarkt: Innovation dank Konkurrenz

Die privaten Anbieter im Postmarkt existieren im Wettbewerb nur dank Innovationen. Dass sie damit erfolgreich sind, beweist das aktuelle Portrait ausgewählter Dienstleistungen der Verbandsmitglieder von KEP&Mail. Es zeigt aber auch, dass im Restmonopol noch grosses Innovationspotenzial zu Gunsten der Kundinnen und Kunden schlummert.

Logistik – gesteuert durch die Kunden

Bei der Expressfirma GO! und ihrer Schwester Night Star Express bestimmt der Kunde mit der Anwendung Depotplatz.ch im Voraus, wo er seine Pakete abgestellt haben will. Und wo bei Nachtzustellungen die Schlüsselübergabe erfolgen soll. Der Zusteller wird über ein online-System informiert, wie der Kunde die Zustellung wünscht. Diese Anweisungen kann der Kunde jederzeit seinen aktuellen Bedürfnissen anpassen. Eine Web-Applikation informiert zudem über jede einzelne Retoursendung. Das heisst der Absender erfährt, wann und aus welchem Grund eine Sendung zurückkommt. Und ermöglicht so die frühzeitige Disposition der Ware für einen Neuversand.

GO! ist eine internationale Marke für Express- und Sameday-Dienstleistungen in der Schweiz und im Ausland. Night Star Express transportiert und stellt Sendungen in der Nacht im In- und Ausland zu. www.general-overnight.ch/www.night-star-express.ch

Pakete aus dem Paketautomat

Die Firma DHL hat sich schon frühzeitig überlegt, wie der Empfänger zum Paket kommt, wenn er nicht zu Hause ist. Beim DHL Service-Point 24/7 können die Sendungsempfänger seit Frühling 2012 auf Wunsch ihr Paket rund um die Uhr am Paketautomaten beim Glattzentrum und in den Regionen Genf und Lausanne abholen. Damit werden der Komfort und der Zustellerfolg für Privatkunden massiv verbessert. Das System ist schon mehrere Monate in Betrieb und erfreut sich guter Zustimmung. DHL Express ist einer der grössten Express- und Paketdienstleister national und international. www.dhl.ch

Liefern wenn es dem Empfänger passt

Mit dem neuen Service FlexDelivery von DPD wird der Paketempfänger per E-Mail oder SMS vorinformiert, wann eine Sendung zur Auslieferung bereit ist. Er kann direkt antworten und den Zustelltag nach Wahl und seiner Verfügbarkeit festlegen. Am Morgen des Auslieferungstags erhält er eine Mitteilung, in welchem Zeitfenster des Tages die Sendung zugestellt wird. Für noch mehr Bedienungskomfort können Paketempfänger mit dem Smartphone ihr Paket an eine andere Adresse senden, das

Paket deponieren lassen oder in den nächstgelegenen ParcelShop senden lassen. Dieser Service ist einzigartig.

DPD ist die Nr. 1 der privaten Paketdienstleister in der Schweiz auch mit Expressangebot an Geschäfts- und Privatkunden national und international. www.dpd.ch

Schnellste Retouren zum günstigsten Preis

Die Firma nilo hat es geschafft, mit dem Päckli Punkt für die Retourpakete von Versandhandelskunden eine preislich wie leistungsmässig attraktive Alternative zur faktischen Monopolstellung der Post und deren überhöhten Preisen zu entwickeln. Das geht ganz einfach: Der Kunde, der eine Retoure an Versandhändler schicken will, bringt das Paket an den Kiosk statt an den Postschalter. Er profitiert von den attraktiven Öffnungszeiten und bezahlt im Vergleich zur Post nur etwa den halben Preis. Für Versandhändler ist die Lösung auch interessant, weil sie die Retourpakete schneller zurück erhalten.

nilo (night logistics) ist die Logistiksparte der Valora und beliefert Kioske sowie andere Verkaufs- und Service-Stellen. www.nilo-logistics.ch

Aussergewöhnlicher Kundennutzen bei Mailings

Im Briefmarkt geniesst die Post für Sendungen bis 50 Gramm weiterhin Monopolschutz. Nur 25 Prozent sind frei. Bestehen kann nur, wer niedrige Preise und Innovationen bietet. Quickmail befördert Mailings, Kataloge und Zeitschriften – mit kostenloser, integrierter Sendungsverfolgung und erst noch mit elektronischer Übermittlung der Information über unzustellbare Sendungen. Ein weiterer Mehrwert ist die vollständige Gestaltungsfreiheit der Sendungen ohne Preiszuschläge. Soviel Zusatznutzen gibt es für diese Sendungen nur beim privaten Dienstleister.

Quickmail ist der erste private Briefdienstleister und erreicht bereits 62% aller Schweizer Haushalte. www.quickmail-ag.ch

Die Liste der Innovationen macht den Unterschied einer kundengerechten Dienstleistung aus. Für Privat- und Geschäftskunden lohnt es sich, genau hinzuschauen und zu vergleichen.

Zahlen

	KEP&Mail
Totalumsatz pro Jahr	CHF 600 Mio.
Beförderte Pakete	30 Mio./Jahr
Beförderte Briefe	50 Mio./Jahr
Beschäftigte	3000 Personen
Personal Subunternehmer	2000 Personen
Anzahl Depots	50
Anzahl Zugangspunkte	300

PosiTion ist das offizielle Sprachrohr von KEP&Mail und kann auf der Website www.kepmail.ch abonniert werden.

Version française au verso.

Verantwortlich: Peter Sutterlüti, Präsident KEP&Mail,
Thunstr. 17, Postfach 343, 3000 Bern 6

PosiTion

Editorial

C'est un fait: ce ne sont pas les très grandes entreprises qui brillent en matière d'innovation mais celles plus petites. Il y a des années, la Poste se demandait pourquoi des entreprises peu connues comme DPD et UPS avaient du succès au-près des PME. La réponse était aussi simple que logique: les prestataires privés assuraient la prise en charge des colis chez les clients, alors que la Poste attendait que les «clients» viennent les déposer au guichet. Que se passe-t-il aujourd'hui avec les services innovants des prestataires PME sur le marché KEP&Mail? Ils sont copiés par la Poste. Ou encore, ils sont rachetés, intégrés voire monopolisés. Mais les opérateurs privés n'en continuent pas moins à développer de nouveaux services innovants – dans l'intérêt des clients.



Peter Sutterlütli
Président KEP&Mail

Marché postal: innovation grâce à la concurrence

Les prestataires privés du marché postal doivent leur existence à l'innovation. Et le succès est au rendez-vous: c'est ce que montre la sélection de services des membres de l'Association KEP&Mail. Mais on verra aussi qu'un grand potentiel d'innovation en faveur des client(e)s sommeille encore dans le monopole restant.

Logistique – pilotage par les clients

Chez la maison express GO! et Night Star Express, sa société sœur, le client planifie à l'avance le lieu de livraison de ses colis sur Depotplatz.ch. Pour les livraisons de nuit, il programme aussi la remise des clés. Le distributeur est informé par un système en ligne du mode de livraison souhaité par le client. Le client peut à tout moment actualiser ces directives selon ses besoins. De plus, une application internet l'informe de tout envoi retourné. L'expéditeur apprend donc à quel moment et pour quelle raison un envoi est retourné. La marchandise est ainsi rapidement disponible pour une nouvelle expédition.

GO! est une marque internationale de services Express et Same-day en Suisse et à l'étranger. Night Star Express expédie et livre des envois dans la nuit, en Suisse et à l'étranger.
www.general-overnight.ch/www.night-star-express.ch

Réception des colis par un automat colis

Très tôt, la société DHL s'est demandé comment le destinataire d'un colis pouvait réceptionner celui-ci en son absence. Depuis le printemps 2012, DHL a mis en place des ServicePoint 24/7 qui permettent, sur demande, aux destinataires de colis de les réceptionner, 24h/24, dans des automates de livraison des colis, au Glattzentrum et dans les régions de Genève et Lausanne. Le confort et le succès des livraisons pour les clients privés en sont considérablement améliorés. En service depuis plusieurs mois, le système est très bien accueilli.

DHL Express est un des plus grands prestataires de services d'expédition express nationale et internationale. www.dhl.ch

Livraison à la carte

Avec le nouveau service FlexDelivery de DPD, le destinataire d'un colis est informé par e-mail ou sms de la date de livraison prévue. Il peut répondre directement en indiquant le jour de livraison souhaité et sa disponibilité. Le matin du jour de livraison, il reçoit une notification du créneau horaire de livraison. Pour améliorer encore plus le confort du service, les destinataires des colis peuvent, depuis leur smartphone, faire livrer leur colis à une

autre adresse ou le faire déposer dans le ParcelShop le plus proche. Ce service est unique.

DPD est le n° 1 des distributeurs privés de colis en Suisse et offre également des services d'expédition express nationale et internationale à la clientèle commerciale et privée. www.dpd.ch

Retours ultra rapides à prix imbattables

Dans le secteur des retours de colis, l'entreprise nilo a réussi à concurrencer le quasi monopole de la Poste et ses tarifs excessifs par le service Päckli Punkt, alternative intéressante tant en termes de prix que de prestations. C'est très simple: le client qui souhaite retourner un colis à une maison de vente par correspondance, le dépose au kiosque et non au guichet de la Poste. Il bénéficie d'horaires d'ouverture conviviaux et ne paie qu'environ 50% du tarif postal. Les maisons de vente par correspondance ont aussi un avantage: celui de récupérer plus vite les colis retournés.

nilo (night logistics), pôle logistique de Valora, livre les kiosques ainsi que d'autres points de vente et de service.
www.nilo-logistics.ch

Avantages client exceptionnels en cas de mailings

Sur le marché du courrier, la Poste dispose encore d'un monopole pour les lettres jusqu'à 50 g. Seul 25% du secteur est libéralisé: qui conque veut réussir, doit offrir bas tarifs et innovations. Quickmail expédie publipostages, catalogues et journaux – avec suivi de l'envoi gratuit intégré et, en plus, service de notification électronique des envois non distribuables. Autre valeur ajoutée: la totale liberté de présentation des envois, sans supplément. Seul un prestataire privé peut offrir autant d'avantages supplémentaires pour ce type d'envois.

Quickmail est le premier distributeur de courrier privé; il dessert déjà 62% des ménages suisses. www.quickmail-ag.ch

Ces innovations sont autant de services orientés client qui font toute la différence. Les clients privés et commerciaux ont tout intérêt à y regarder à deux fois et à comparer.

Chiffres

KEP&Mail

Chiffre d'affaires par an	600 mio. CHF
Colis transportés	30 mio. par an
Lettres transportées	50 mio. par an
Employés	3000 personnes
Personnel des sous-traitants	2000 personnes
Nombre de dépôts	50
Nombre de points d'accès	300

PosiTion est l'officiel de communication de KEP&Mail. Il est possible de s'y abonner sur le site Web à l'adresse www.kepmail.ch.

Deutsche Version siehe Rückseite.

Responsable: Peter Sutterlütli, Président KEP&Mail,
Thunstr. 17, CP 343, 3000 Berne 6