



E-Commerce

Réussi et transfrontalier:
de l'idée à la distribution.

SWISS POST 

E-Commerce par E-Business Solutions

«Confrontez-vous aux exigences toujours plus complexes de marchés sans cesse plus globaux – grâce à la conformité optimale entre flux de matériaux, flux financiers et flux d'informations. Garantisiez une exécution fiable et de haute qualité de l'ensemble de prestations partielles du commerce électronique. Vous créez ainsi un confort élevé d'achat chez vos clients par le biais d'un processus global efficace et professionnel.»

E-Commerce

De l'idée à la distribution



Nouveau canal de distribution en ligne

Dans le commerce en ligne, chaque maillon de la chaîne de processus est décisive par rapport à la réussite globale. Tout est étroitement associé et l'interaction entre les différents composants et les partenaires crée un réseau extrêmement complexe et exigeant. Swiss Post Solutions vous propose de mettre en place et d'exploiter un nouveau canal de distribution en ligne grâce au commerce électronique. A l'aide de ce nouvel environnement commercial, vous partez à la conquête de nouveaux marchés transfrontaliers, trouvez de nouveaux clients et générez un chiffre d'affaires supplémentaire source de revenus supérieurs. Vous bénéficiez d'un service intégral de haute qualité avec tous les aspects du commerce en ligne d'un même fournisseur.

E-Commerce en tant que service intégral

Avec Swiss Post Solutions en tant que fournisseur de service intégral, vous bénéficiez de solutions et de support d'un seul tenant: conception, implémentation et exploitation de votre cyber boutique ainsi que communication avec les clients à la fois novatrice et efficace. L'exécution complète fait également partie du service intégral. Transporter, stocker et expédier les marchandises, établir la totalité de l'imputation des prestations et gérer l'encaissement, les retours et le suivi des clients.

Bénéficiez d'une longue expérience, d'un énorme savoir faire en termes de processus et d'une infrastructure informatique flexible qui garantit une intégration homogène dans vos systèmes.



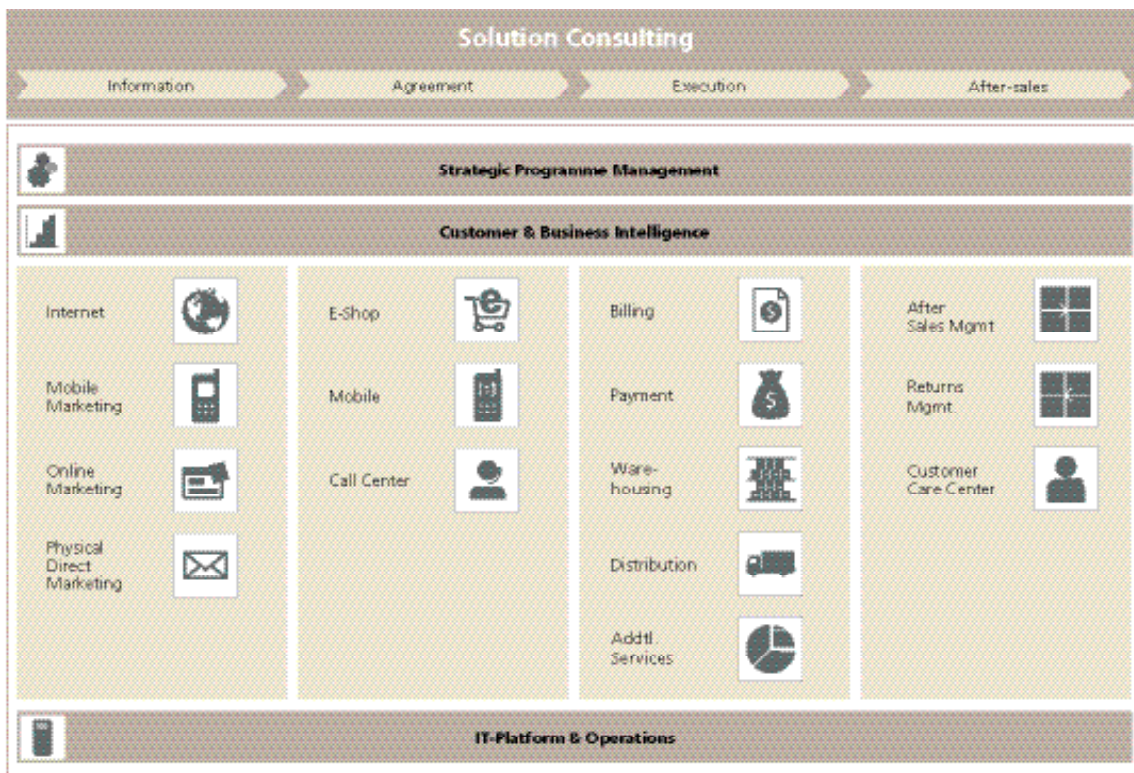
«Lancez un nouveau canal de vente. Et gagnez de nouveaux clients en ayant recours à de nouvelles technologies taillées sur mesure (Web 2.0, M Commerce).»

Commerce en ligne réussi à travers les frontières

Proposez votre offre au-delà des frontières et élargissez aisément vos canaux de distribution. C'est aussi simple que cela. Car le réseau international de partenaires de Swiss Post Solutions vous permet de réaliser votre commerce électronique de manière uniforme. La logistique d'entrepôt, l'e-Payment, l'envoi des marchandises, y compris le règlement des douanes et de TVA, la garantie des paiements dans des pays sélectionnés et donc des entrées de paiement assurées: tout cela est disponible, de même que l'orientation internationale des canaux de commande (Online-Shop, Mobile, Customer Care Center).

Information

Les consommateurs d'aujourd'hui se procurent leurs informations sur des canaux de plus en plus divers et utilisent toutes les voies possibles pour ce faire, physiques ou électroniques. Une vue complète est par conséquent décisive, car c'est le seul moyen d'adapter de façon optimale les différents canaux de communication et de distribution aux consommateurs. Le mix de communication taillé sur mesure atteint vos clients, accroît la notoriété de votre marque et donne confiance à moyen terme. Avec nous, vous faites l'expérience d'une utilisation adéquate de tous les canaux d'information et de communication, Of-line, Online et Mobile. Au-delà des frontières, 7/7, 24/24, comme base d'une croissance sûre et saine de vos e-Channels.



Notre offre modulaire vous garantit une solution à la mesure de vos besoins individuels.

«Accroissez vos bénéfiques. En générant de nouvelles sources de chiffre d'affaires.»



Négociation

Abordez vos clients de manière spécifique et offrez-leur le plus grand confort d'achat possible. Avec des possibilités de commandes différentes et novatrices. Internet, Mobile (SMS, MMS, Mobile Tagging), talon-réponse, courrier électronique, fax, téléphone (via Customer Care Center). Toutes les informations de commandes parviennent à notre plateforme e-Commerce et peuvent être éditées sous forme consolidée. Notre offre va du simple e-Shop standardisé avec des fonctionnalités de base à la solution e-Shop complète et multifonctionnelle.

Réalisation

Déléguiez la responsabilité du déroulement de votre e-Channel et faites gérer la transaction de l'ensemble des flux d'argent et de marchandises. Grâce à la solution de facturation et de paiement de Swiss Post Solutions, vos comptes clients sont gérés en même temps que le déroulement correspondant du paiement – bulletin de versement, e-facture, carte de crédit ou de débit. En cas de besoin, avec l'encaissement. Nous garantissons un stockage dans les règles, un Pick&Pack efficace et une expédition sûre et dans les délais de vos marchandises, petites ou grandes, spéciales ou standardisées. Vous trouverez chez nous des prestations supplémentaires telles que le Fraud and Risk Management, le Track & Trace ou le PickPost, des instruments supplémentaires servant à optimiser votre offre en ligne.

After Sales

La relation avec votre client ne s'arrête pas à l'achat. Surtout s'il rencontre un problème ou a une question. C'est là qu'intervient notre suivi professionnel du client. Une équipe formée et compétente veille activement et infatigablement à sa satisfaction lorsqu'il s'agit de vices, de questions relatives au paiement ou aux possibilités d'échange. Par téléphone, par courrier, par fax ou par courrier électronique. Les informations et les remboursements sont transmis directement au compte client existant. De sorte que chaque historique soit stocké sous forme centralisée et qu'il soit en permanence accessible et à jour.

Vos avantages

Laissez nous vous aider. Avec notre savoir faire intégral en marketing, en logistique et en paiement pour la conception et l'exploitation de processus de vente en ligne efficaces.

Tirez plus du comportement de vos clients et d'achat. En tant qu'élément intégré à la solution, nous vous offrons une procédure intelligente permettant d'accroître la fréquence et les ventes.

Assurez vous d'une qualité élevée des processus. Par le passage homogène à des processus individuels et grâce à l'organisation centrale des déroulements.

Profitez de notre programme modulaire de fonctions assortis de possibilités d'extension simples, d'une exploitation des applications de haut niveau et de la sécurité correspondante des données.

Détendez vous. En tant qu'interlocuteur central, nous nous chargeons de toutes les opérations et vous garantissons une grande transparence en termes de coûts ainsi que des modèles de prix flexibles.

Etendez votre potentiel commercial. Atteignez vos clients actuels et futurs par de nouveaux canaux (Web 2.0, Mobile, etc.) et exploitez activement le Multichannel Retailing.



«Accroissez votre taux de notoriété. Par une présence commerciale élargie et renforcée. Elargissez vos parts de marché. Grâce au Multi Channel Retailing.»

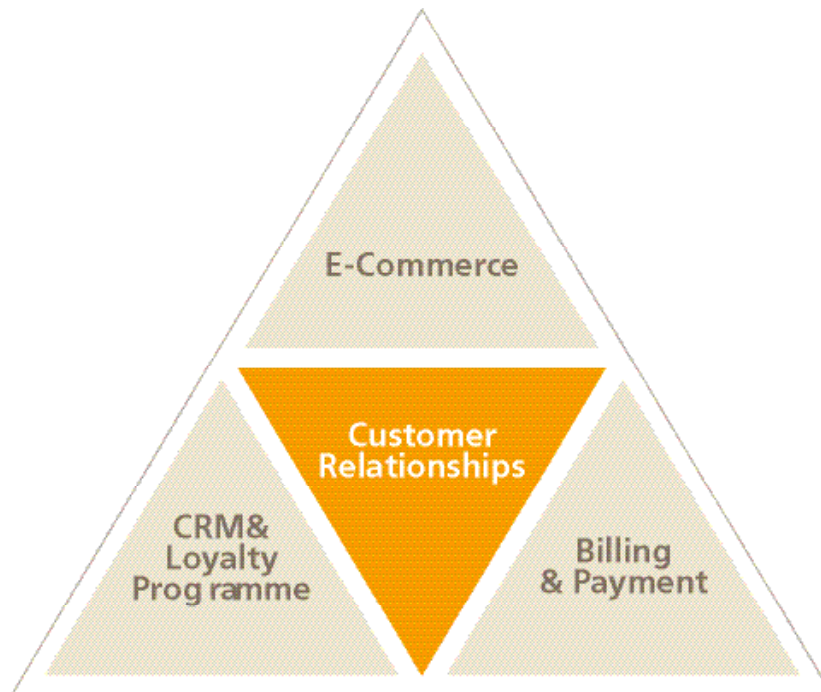
Votre partenaire dans la conception de processus de relations clients orientés vers l'avenir

Des extensions simples et flexibles

Les solutions qui vous sont destinées, à vous et à vos clients, sont au coeur des préoccupations de Swiss Post Solutions. Notre philosophie d'architecture de solutions modulaires et ouvertes le souligne. Vous bénéficiez d'extensions simples et flexibles de tous les processus clients pertinents, de la fidélisation des clients aux ventes en ligne orientées vers les clients en passant par l'imputation des prestations.

Une longue expérience

Grâce à notre longue expérience et à nos compétences éprouvées dans les domaines des programmes CRM et de fidélisation ainsi que de la facturation et du paiement, nous vous offrons la possibilité d'élargir et de perfectionner votre solution de commerce électronique. Par exemple avec des programmes à valeur ajoutée et des processus correspondants de paiement.



Swiss Post Solutions AG

Swiss Post Solutions est un département du groupe La Poste Suisse. Il soutient ses clients dans la gestion professionnelle de l'information et est synonyme de processus commerciaux efficaces, d'approche optimale des clients et de voies de communication électroniques sécurisées.

E-Business Solutions assume la responsabilité intégrale des processus commerciaux décentralisés. De la conception à l'exploitation en passant par l'implémentation. Avec son expérience éprouvée, sa flexibilité et sa fiabilité dans les compétences de base que sont le commerce électronique, les programmes CRM et de fidélisation ainsi que la facturation et le paiement, elle s'est avérée être un partenaire puissant.

Grâce à une application rapide et de haute qualité, à une conception flexible des processus et à une exploitation sûre, elle garantit à vos clients des avantages concurrentiels, de l'indépendance et une efficacité en termes de coûts.

Swiss Post Solutions SA
E-Business Solutions
Mingerstrasse 12
Case postale
3030 Berne
Suisse

Téléphone +41 58 338 39 39
Fax +41 58 667 32 98

businesssolutions@post.ch
www.poste.ch/e-commerce

SWISS POST 