



Free

BIENVENUE CHEZ UPS



Votre rédacteur était invité ce matin à un « Technology Breakfast » organisé par i&e, l'agence de relation presse d'UPS. Au menu, la découverte des technologies UPS permettant à Free d'optimiser la distribution de la Freebox auprès de ses abonnés. L'endroit est charmant :-)

C'est la première fois qu'UPS organisait ce type d'événement en France et c'est donc Free qu'il a choisi pour venir témoigner et mettre en avant les clés d'un partenariat réussi. Du côté de « Big Brown », Gilles Depoutot, Porte-parole d'UPS France et Yves Rebillard, Responsable des Technologies ont assuré la présentation de leur entreprise et des solutions logistiques employées auprès de leurs multiples partenaires.

Du côté du trublion des télécoms, la présentation a été effectuée par Hugues Floch, Directeur Achats et Production, et Angélique Berge, Directrice de la Relation Abonnés pour les marques Free et Alice :-)

Egalement présents du côté de Free, Isabelle Audap, Responsable des Relations Presse d'Iliad, et Aurélien Duisit, Chargé de relation Web.

Au travers de sa présentation, le leader mondial dans le transport et la livraison impressionne. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 103 ans d'expérience, un milliard de dollars dépensés chaque année dans l'innovation, 15 millions de colis livrés chaque jour, 3 000 salariés ou encore 650 véhicules en France, UPS communique peu sur ces chiffres, mais aurait bien tord d'en rougir.



Dans la présentation de ses solutions pour les entreprises, « United Parcel Service » a longuement insisté sur le SWAP. Ce système de « reverse logistics » permet de nombreuses économies et rencontre un vif succès, notamment chez Free. Pour rappel, cette procédure est utilisée pour remplacer un matériel HS : un livreur UPS vous fournit votre nouvelle Freebox et reprend l'ancienne, dans le lieu de votre choix (domicile ou lieu de travail), de façon totalement transparente. Un système qui permet alors aux Freeanutes d'éviter de se déplacer dans un point relais (ancienne méthode) et d'être dépannés dans des délais très courts (dans les 24/48h). Autre point sur lequel UPS a insisté, le succès du suivi sur Internet, avec plus de 22 millions de demande de suivi par jour grâce à son outil « Quantum View ».



Arrive ensuite la présentation de Free, avec en guise d'introduction, un historique de la société résumé en quelques dates clés. Puis concernant la logistique, il est rappelé que la collaboration avec UPS perdure depuis janvier 2007. A l'époque, l'envie de monter en gamme et d'offrir de meilleures prestations aux Freenautes a eu raison du contrat qui liait avant Free et le transporteur historique national depuis pourtant plusieurs années.

Une prestation, certes plus onéreuse, mais de bien meilleure qualité. Une meilleure image, un meilleur suivi des colis, moins de pertes, il est vrai que les avantages de l'américain face à notre transporteur national sont nombreux.

Ainsi, ce suivi pointilleux a permis de réduire par quatre les contacts vers l'assistance concernant les questions de logistiques. Cette image de meilleure qualité a également permis d'améliorer le premier contact avec le Freenaute, avec des livreurs rigoureux ayant des consignes strictes (la quasi-totalité des colis sont livrés dès la première tentative).

Si le prix du contrat que lie Free à UPS n'a pas été divulgué, il a tout de même été précisé qu'il ne portait pas sur des longues durées de 5, 10 ou 15 ans, mais qu'il était renouvelé tous les ans, avec des mises au point organisées tous les mois entre les différentes équipes.

Avec des délais pouvant descendre en dessous des 24 heures, la logistique de Free reste, grâce à UPS, l'une des plus rapide du marché. Des délais qui pourront encore être raccourci et qui diminuent de plus en plus la nécessité pour Free, d'ouvrir ses premières boutiques...



[Pour rappel, Kiala (renouvellement) et Chronopost (accessoires, ...) demeurent toujours, en complément d'UPS, des prestataires de Free pour sa logistique]