

DR. OETKER

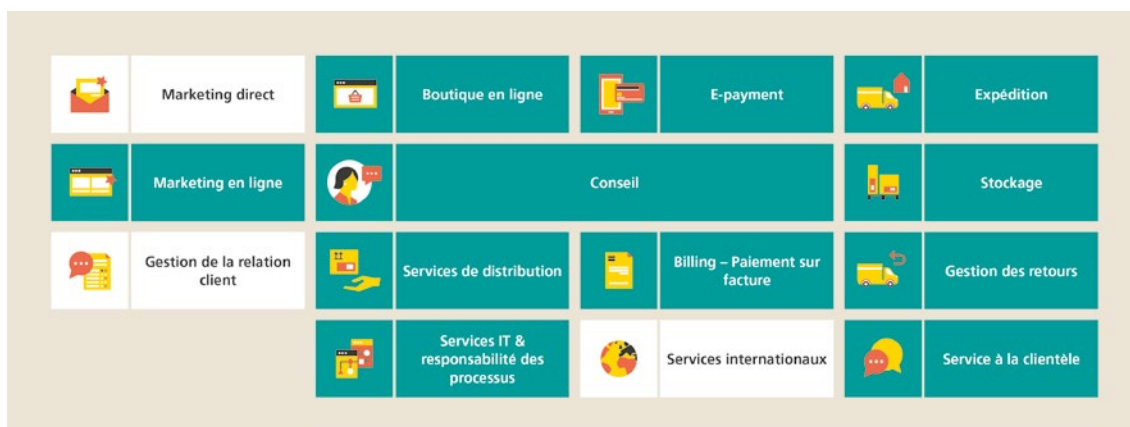
LA QUALITÉ EST LA MEILLEURE DES RECETTES

L'important, ce sont les bons ingrédients. Une évidence pour Dr. Oetker. Il n'est donc pas étonnant que Dr. Oetker Suisse s'appuie sur un partenariat avec la Poste dans l'e-commerce, puisqu'elle offre tous les ingrédients du succès dans ce domaine.

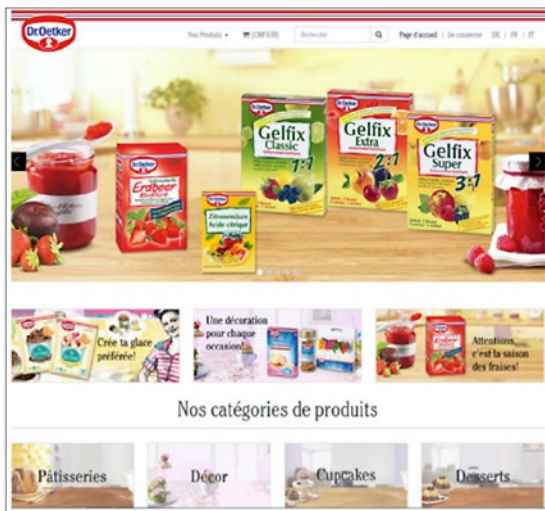
Dr. Oetker, c'est la réussite assurée. Tous ceux qui aiment faire des gâteaux le savent bien. C'est donc une bonne chose que l'entreprise traditionnelle allemande ait ouvert une boutique en ligne pour la Suisse en 2015. Celle-ci se distingue par son vaste assortiment, qui serait impensable dans le commerce de détail. Plus d'une centaine de produits sont référencés: des mélanges pour gâteaux aux desserts prêts à servir en passant par les décors à parsemer.

La qualité est la meilleure des recettes: tel est le crédo de Dr. Oetker. Pour son arrivée sur le marché en ligne suisse aussi, l'entreprise a voulu rester fidèle à ce principe. C'est pourquoi Dr. Oetker Suisse s'est mis à la recherche d'un partenaire qui maîtrise son métier de A à Z, et a trouvé la Poste. «La Poste nous soulage dans tous les domaines», déclare Reto Bleuer, qui accompagne le projet Boutique en ligne chez Dr. Oetker. «Grâce à la Poste, nous pouvons nous concentrer entièrement sur notre activité de base.»

Les appréciations de Reto Bleuer sont à prendre au sens littéral. La Poste a non seulement développé sa solution e-commerce, mais fournit également toutes les prestations qui y sont liées: du stockage à la facturation ou e-payment, en passant par le traitement des commandes, la distribution et la gestion des retours. Un système informatique bien rodé assure des processus rationnels. Mieux encore: la Poste fonctionne comme call center et conseille Dr. Oetker pour le développement de sa boutique. «Pour nous, c'est la solution parfaite», affirme Reto Bleuer. «Tout au long de la phase de développement et de construction, la Poste nous est apparue comme un partenaire compétent. Et dans l'exploitation aussi, elle s'avère totalement fiable. La qualité est au rendez-vous à tous les niveaux.»



Ill.: La société Dr. Oetker fait confiance à la Poste pour toutes les prestations indiquées en vert.



Responsabilité des processus et services informatiques

La Poste a la responsabilité des processus pour la solution e-commerce de Dr. Oetker Suisse et met à sa disposition tous les services informatiques nécessaires. Elle veille à un flux de données parfait entre la boutique en ligne et la solution logistique YellowCube, gère les données de base et les données clients, assure la facturation ainsi que la gestion des débiteurs et propose sa solution d'e-payment éprouvée. La Poste travaille avec «Odo», un logiciel open source basé sur le cloud. Celui-ci permet un monitoring permanent de tous les processus et garantit la fiabilité de l'exploitation.

En plus de l'entretien technique de l'ERP (entretien, support) et de la surveillance du traitement des commandes, la Poste fournit à Dr. Oetker Suisse tous les renseignements généraux relatifs aux commandes en cours, aux délais de livraison, aux questions sur le paiement etc. Ainsi, Dr. Oetker peut se concentrer entièrement sur sa boutique en ligne et sur la promotion de ses ventes.

YellowCube

La Poste prend en charge toutes les prestations logistiques pour Dr. Oetker. La pièce maîtresse de la solution logistique s'appelle YellowCube, une installation de stockage et de conditionnement hautement automatisée (Autostore) localisée sur le site d'Oftringen. Pour le compte de Dr. Oetker, la Poste contrôle l'entrée des marchandises et enregistre le numéro de charge ainsi que la date limite de conservation. Ensuite, les produits sont entreposés dans les conteneurs Autostore. Une petite partie de l'assortiment est dirigée vers le stockage sur palettes.

Chaque commande effectuée sur la boutique en ligne de Dr. Oetker est transmise automatiquement à YellowCube. Là, la marchandise est conditionnée, emballée et pourvue des documents nécessaires (bulletin de livraison, facture, étiquette d'expédition). Le traitement est réparti sur toute la journée, le créneau horaire pour la livraison le jour suivant se terminant à 17h30. Les clients de Dr. Oetker peuvent voir à tout moment où leurs colis se trouvent avec le suivi des envois. Le processus d'après-vente est également piloté et traité via YellowCube.

www.poste.ch/yellowcube

Dr. Oetker

Dr. Oetker fait partie des marques leaders de l'industrie alimentaire allemande et jouit d'une excellente réputation internationale. Les articles de pâtisserie et les mélanges pour gâteaux, les desserts en poudre et les desserts prêts à servir, les pizzas et les articles de décoration font partie de son vaste assortiment. Fondée en 1891, cette entreprise familiale emploie près de 10000 collaborateurs dans le monde entier. En 2015, Dr. Oetker a lancé une boutique en ligne pour la Suisse.

www.oetker-shop.ch

Poste CH SA
PostLogistics
E-commerce
Wankdorfallee 4
3030 Berne

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

