



La livraison, dernière impression laissée au client

Livre blanc 2024

Uber
Direct

Sommaire

01 Le choix stratégique
du **bon partenaire
de livraison** ■

02 Un mode de livraison
**adapté à tous les schémas
logistiques** ■

03 Uber Direct, au service
**de l'expérience client
de tous les commerçants** ■

01

Le choix stratégique du **bon partenaire** de livraison

Gagnant-Gagnant. Si une livraison sans couture permet d'emporter la satisfaction des clients, elle offre aux marques et commerçants de nombreux bénéfices. Un contexte qui rend le choix de son prestataire crucial ■

Aujourd'hui, le e-commerce n'est plus un canal en forte croissance comme il l'a longtemps été... mais il est **LE canal, s'imposant comme la nouvelle norme de consommation et donc sur lequel commerçants, marques et détaillants concentrent attention, investissements et stratégies.**

Comment profiter de toutes les opportunités de ce canal ? Comment assurer, jusqu'au dernier kilomètre, un parcours client sans couture ? Et comment retranscrire, de l'acte d'achat jusqu'à la livraison, votre univers de marque ?



Marion Hatt,
General Manager
Uber Direct France.



La livraison est une étape particulièrement cruciale du parcours d'achat. Les acheteurs attendent qu'elle se déroule sans accroc, dans les temps et les lieux convenus. Et surtout, c'est elle qui fixe la dernière impression qu'auront de vous les consommateurs.



D1

Le choix stratégique du **bon partenaire** de livraison

Fiabilité, transparence et sécurité

Concrètement, l'optimisation du NPS¹ se fera sur deux critères majeurs. **Le premier : la couverture géographique et la disponibilité horaire du partenaire.** Uber Direct est disponible dans plus de **360 villes françaises avec une amplitude horaire 7j/7 et 24h/24** quasiment partout, couvrant ainsi plus de **80% de la population urbaine**. Cela permet de garantir le respect de la promesse de livraison (jour-même, J+1, créneau de livraison, etc.), ainsi que l'homogénéité de la qualité de service pour l'ensemble des clients.

Le second : le respect de la fiabilité, de la transparence et de la sécurité des livraisons.

Uber Direct s'en assure par le partage en temps réel du suivi de la course, ainsi que l'envoi de SMS pour informer de l'arrivée du livreur. Le service de livraison offre ensuite plusieurs options de sécurité lors de la collecte et de la remise du colis, telles que la signature sur l'application du livreur, l'envoi de photo du colis déposé, le scan d'un code-barre, ou la mise en place d'un code pin.

Toutes ces précautions poursuivent un objectif : viser l'excellence en termes de satisfaction client en augmentant le taux de livraison en première présentation, tout en réduisant le taux de contact au service client et les remboursements dus à une mauvaise expérience de livraison (non-présentation, perte, casse, etc.). Pour les marques et les enseignes, les bénéfices ne s'arrêtent pas là. Car disposer de données fiables et en temps réel des livraisons en cours et passées permet au service client d'être réactif, voire proactif, tout en s'inscrivant dans une démarche d'amélioration continue. Et le tout en réduisant les coûts liés au poste de livraison.

Comment ? Déjà en misant sur les économies d'échelle réalisées par le prestataire, notamment grâce à son empreinte géographique, la taille de sa flotte de livraison, et sa capacité à organiser des tournées pour mutualiser des livraisons. Ensuite, en offrant une meilleure expérience de livraison, et donc en augmentant le taux de conversion, en baissant le coût du service-client, en fidélisant ses clients et en augmentant leur taux de réachat.

¹Net Promoter Score, pourcentage de clients qui évaluent la probabilité de recommander une entreprise, un produit ou un service.



360
villes françaises



7j/7 24h/24
amplitude horaire



couvrant plus de
80%
de la population
urbaine

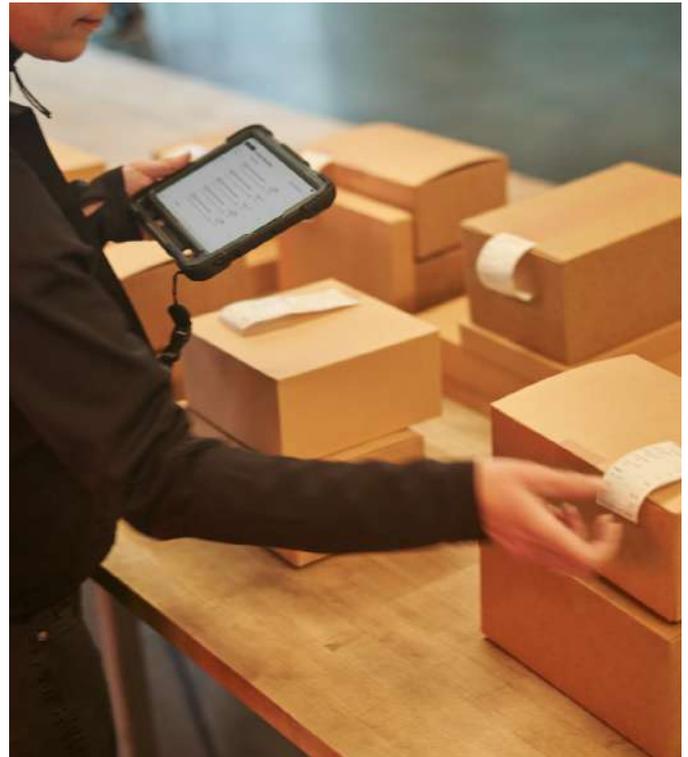
02

Un mode de livraison adapté à tous les schémas logistiques

La promesse d'une livraison fiable et sécurisée passe par le choix d'un prestataire, dont les solutions s'intègrent parfaitement aux schémas logistiques et IT des e-commerçants ■

Nous attendons tous, il est vrai, de la livraison qu'elle ait lieu exactement où et quand nous l'attendons. Une exigence que tous les commerçants, quels que soient leur taille et leur niveau de maturité omnicanale, peuvent aujourd'hui atteindre en s'entourant du bon partenaire de livraison. **C'est le cas d'Uber Direct et de ses différentes options de livraison.** Dans le cas de la livraison express, les commerçants devront connaître en temps réel les stocks, pour choisir, en conséquence, le magasin qui préparera la commande et dans des **délais presque immédiats**. Idem pour la livraison le jour même, et ce, même si le délai de préparation est moins contraignant.

En revanche, la livraison sur rendez-vous à J+ n'implique que d'avoir un flux régulier entre l'entrepôt et les magasins, ne nécessitant pas d'unification des stocks. **Or cette dernière option, implémentable par tous, répond déjà à la majorité des attentes des consommateurs en leur permettant de prendre rdv avec le livreur sur le créneau horaire de leur choix.**



Livraison express



Livraison le jour même



Livraison sur rendez-vous

02

Un mode de livraison adapté à tous les schémas logistiques



Automatisation complète

On le voit bien : l'avantage de partenaires tels qu'Uber Direct est de pouvoir s'intégrer à tous les types de schéma logistique et IT, du plus linéaire au plus complexe. Uber Direct étant déjà intégré à de très nombreuses solutions e-commerce du marché (CMS, OMS, DMS), la solution est littéralement plug & play pour les enseignes, tandis que celles qui ont tout construit sur mesure, pourront facilement se connecter directement via API.

L'autre point à garder en tête est de **choisir un partenaire dont la solution sera facilement maîtrisable par l'ensemble des équipes**. À l'heure où les flux de livraison sont de plus en plus nombreux, il est, en effet, primordial que, dans des groupes de plusieurs dizaines, voire de centaines de points de ventes répartis sur tout le territoire, les équipes opérationnelles maîtrisent simplement et rapidement les outils du prestataire de livraison, et qui plus est, sur les supports informatiques connus et disponibles.

Au final, les bénéfices se retrouvent à tous les niveaux :



La livraison n'aura **pas entraîné de complexité additionnelle** pour les collaborateurs



Le client final sera **satisfait de son parcours client** sans couture jusqu'au dernier kilomètre



Le commerçant aura des **données fiables et transparentes** pour piloter la performance de ses opérations

03

Uber Direct, au service de l'expérience client de tous les commerçants

Quelles que soient la taille ou la catégorie de produits, Uber Direct répond aux besoins et aux attentes de tous ses clients. Qu'il s'agisse de la livraison express, le jour même ou sur rendez-vous à J+1 et suivants ■

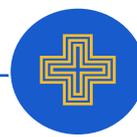


1

Attirer de nouveaux clients

Animalerie

Attirer de nouveaux clients et augmenter la fréquence d'achat. C'est ce qui a poussé cette enseigne d'animalerie en fort développement en France à mettre en place la livraison express et sur rendez-vous.



2

Fiabiliser la livraison de produits sensibles

Pharmacie

Sécuriser de bout en bout, de la prise en charge en pharmacie jusqu'à la preuve de livraison au client. Telle a été l'exigence qu'Uber Direct a été capable d'atteindre pour un réseau de pharmacies.



3

Faire face aux pics saisonniers

Fleurs

La gestion des pics d'activités lors de la Saint-Valentin, de la fête des Mères, ou des fêtes de fin d'année est un point crucial pour les ventes de fleurs. Afin d'assurer une qualité de livraison optimale, Uber Direct a proposé à cette enseigne de fleuristes d'externaliser la flotte de livraison au départ des magasins du réseau pour pouvoir répondre aux pics saisonniers sans craindre de ne pas avoir assez de livreurs.



03

Uber Direct, au service de l'expérience client de tous les commerçants



4

Optimiser les retours

Prêt-à-porter

Avec plus de 30% des commandes e-commerce renvoyées, le prêt-à-porter est le secteur le plus touché par les retours, induisant un coût élevé pour les marques. Afin de limiter le temps d'immobilisation du produit hors circuit de vente, Uber Direct permet à ces dernières de récupérer le produit directement chez le client et de le rapporter en magasin pour une remise en stock immédiate.



5

Livraison sur chantier dans l'heure

Bricolage & jardinage

Besoin d'un outil sur un chantier ? Il est possible de passer une commande en un coup de fil et d'être livré directement sur les chantiers, sans avoir besoin de se rendre en magasin, pour les clients artisans de cette marque de bricolage. Et ce grâce au service de livraison express sur chantier développé par Uber Direct.



6

Offrir la même qualité de livraison partout en France

Cosmétique

Grâce à sa présence dans plus de 360 villes en France, Uber Direct accompagne une marque de cosmétiques disposant de plus d'une centaine de magasins sur le territoire et souhaitant offrir la même expérience de livraison à l'ensemble de ses clients.

03

Uber Direct, au service de l'expérience client de tous les commerçants



7 Protéger les articles fragiles

Optique

Éliminer le risque de perte et de casse. C'est la promesse d'Uber Direct grâce à sa solution sécurisée et fiable pour la livraison de lunettes ou de lentilles une fois qu'elles sont arrivées chez l'opticien.



8

Optimiser les stocks

Cigarette électronique et CBD

Uber Direct a permis le développement d'un service de livraison express pour une marque de cigarettes électroniques, au départ de ses magasins situés partout en France. Résultat : une optimisation des stocks pour piocher dans le stock au plus près du client pour chaque commande.



9

Répondre aux contraintes opérationnelles

Restauration

Pour une chaîne de restaurants japonais, Uber Direct s'appuie sur une flotte de plus de 65 000 livreurs indépendants actifs chaque semaine pour mieux répondre aux fluctuations d'activité, tout en optimisant les temps de trajets pour livrer les clients au plus vite et tout en facilitant la synchronisation entre la préparation de la commande en cuisine et l'arrivée du livreur.



03

Uber Direct, au service de l'expérience client de tous les commerçants



10

Garantir la livraison de produits fragiles et chers

Électronique

Pour une marque internationale de produits électroniques grand-public, Uber Direct a travaillé sur la sécurisation lors de toutes les étapes de la livraison de produits pour protéger les articles de grande valeur des tentatives de fraudes.



11

Prendre en charge d'importants volumes

Grande distribution

Grâce notamment à sa flotte haute capacité, Uber Direct a pu mettre en place la livraison de courses en express ou sur créneau avec des paniers conséquents (jusqu'à 33kg et 150L).



Uber Direct

Uber Direct offre une solution de livraison à vélo et à la demande, permettant aux commerçants (de tout secteur et de toute taille) de proposer à leurs clients un service de livraison depuis leurs magasins, en express et sur créneau, dans plus de 360 villes en France.

Uber Direct met ainsi à disposition des commerçants son expertise de la livraison, sa technologie et son réseau de livreurs-partenaires, pour prendre en charge et livrer rapidement les commandes passées par leurs clients sur leur site e-commerce.

Le service Uber Direct s'intègre de manière transparente au parcours client de chaque e-commerçant et est accessible via API et via son réseau de partenaires pré-connectés (dont notamment un grand nombre de POS, OMS, TMS, DMS).

Pour les commerçants souhaitant recourir à la livraison sans intégration technique, le tableau de bord Uber Direct disponible en ligne permet de s'inscrire et de réaliser ses premières livraisons en quelques minutes seulement.

