

## Editorial

### Economisez sur vos coûts de transport. Pas sur la qualité.

Cher client,

La crise économique a eu un impact direct dans la plupart des secteurs. Dans ce contexte commercial difficile, DPD est prêt à vous offrir davantage. Même en temps de crise, il n'y a en effet aucune raison que vous réduisiez vos attentes. Plus de qualité et de sécurité, de meilleures performances et, parallèlement, des coûts inférieurs: c'est ce que DPD vous propose. C'est d'ailleurs pour ces mêmes raisons que nous sommes considérés depuis plusieurs décennies,



Marc Hasler, CEO, DPD BELUX  
marc.hasler@dpd.be

sur toutes les routes d'Europe, comme la véritable alternative durable et économique au fret aérien et/ou aux services express. Grâce à notre puissant réseau routier européen, notre expérience de plus de 30 ans dans le secteur du transport de colis et notre fiabilité, nous sommes en mesure d'optimiser vos opérations nationales et internationales – en vous permettant à la fois d'économiser et de bénéficier d'une qualité optimale. Nous sommes prêts à vous offrir davantage.

Avec mes plus cordiales salutations,



Marc Hasler  
Chief Executive Officer



## Contenu

**Page 1 – Economisez sur vos coûts de transport**

**Page 2 – «B2B et B2C, une harmonie parfaite?»**

**Page 3 – BELUX news**

**Page 4 – Divers**

## Premier FORUM DPD – sur le thème «B2B et B2C, une harmonie parfaite?»



C'est en mars 2009 qu'a eu lieu le premier FORUM DPD 2009 sur le thème «**B2B & B2C, une harmonie parfaite?**». Les 37 participants, essentiellement de grands comptes DPD Belgium ainsi que de grands clients potentiels issus du secteur B2C, ont été ravis par la qualité des orateurs ainsi que par leur connaissance approfondie du sujet.

Lors de son exposé académique, le professeur et docteur *Malaika Brengman*, professeur de marketing à l'ULB, l'université libre de Bruxelles, a souligné la nécessité de prêter une oreille attentive aux demandes des clients. «Un service B2C doit s'avérer commode pour le client et doit être presté à un coût raisonnable» a-t-elle expliqué. Elle a aussi rappelé de ne pas oublier les éléments «soft» des coûts du client (par ex. le «coût psychologique» lié à l'attente d'un colis qui devrait arriver). Elle a terminé son exposé en rappelant que chaque client est différent et que ses besoins ne peuvent pas être considérés comme identiques à ceux des autres; il faut donc proposer des solutions B2C modulaires.

*Marc Périn*, président de la fédération du e-commerce belge, a présenté un exposé particulièrement vivant traitant des besoins et des problèmes rencontrés par les vendeurs par correspondance. Grâce à une présentation très soignée, il a démontré la croissance rapide du marché du e-commerce. Outre cette tendance, il a aussi souligné l'impatience des clients. Il considère que le rôle du prestataire de services logistiques consiste à combler le fossé entre la plate-forme d'e-commerce et l'e-consommateur en trouvant une solution permettant de réduire la «distance» liée aux ventes par correspondance. Il est d'avis que «le consommateur veut

tout, tout de suite, et à bas prix». Il a par ailleurs ajouté que d'un point de vue logistique, le concept du dernier km variable et un système de retour performant constituent les clés du succès d'une solution B2C.

En sa qualité de consultant majeur du secteur belge de la chaîne d'approvisionnement, le professeur et docteur *Alex Van Breedam* (ancien directeur de l'Institut Flamand de la Logistique et professeur rattaché à l'Université Catholique de Louvain), a présenté une vue aérienne du problème du dernier km et a proposé de rassembler les flux, plus spécialement en aval. Il considère que seule une collaboration entre les entreprises est susceptible d'améliorer l'efficacité et la rentabilité, ce «regroupage» pouvant aussi constituer une réponse adéquate aux problèmes de développement durable.

*Christian Ludewig*, Directeur des Ventes de DPD Belgium, a esquissé lors de ce forum un concept du dernier km théorique parfait, où l'intelligence IT serait synchronisée à des options de livraison opérationnelles telles que la livraison à domicile, les livraisons PUDO (Pick-up & Drop off Points) et/ou la remise à disposition d'un colis. «Face au large éventail de demandes B2C, il faut réagir par un concept de livraison modulaire», a-t-il conclu.



Une audience attentive.

*Marc Hasler*, CEO Belgium, faisait office d'animateur de ce forum particulièrement vivant, au cours duquel les participants ont pu s'informer de façon plus détaillée ou émettre des commentaires relatifs aux idées avancées par certains intervenants. Le forum s'est terminé par une séance de questions/réponses ainsi que des conversations plus informelles autour d'une tasse de café. L'objectif initial, à savoir créer de la richesse en partageant les connaissances, a été manifestement atteint et ce forum peut donc être considéré comme un succès retentissant.

# BELUX

## • Partenaire de livraison pour une activité en pleine expansion

DPD (Belgium) SA est le partenaire officiel de Newpharma, le pionnier de la vente de médicaments en ligne en Belgique.

Trois mois après son lancement, la première pharmacie belge bilingue sur internet Newpharma a tiré un premier bilan positif de son activité.

Au même moment a été publié au Moniteur Belge l'AR autorisant la vente en ligne de produits OTC (médicaments ne nécessitant pas de prescription médicale). DPD est le partenaire opérationnel pour la distribution légale de 17.500 produits parapharmaceutiques qui sont proposés en ligne en Belgique (sur [www.newpharma.be](http://www.newpharma.be)).

«Nous avons commencé avec la livraison de 69 colis en octobre 2008. Les mois qui ont suivi, nous avons eu le plaisir d'assister à un développement dynamique des volumes avec une croissance mensuelle située entre 200 et 250%. Les potentiels de livraison restent énormes», explique Marc Hasler, CEO de DPD Belgique et Luxembourg.



## • DPD (Belgium) SA au Salon Transport & Logistique d'Anvers

DPD (Belgium) SA participera au Salon Transport & Logistique 2009 organisé à Anvers du 20 au 22 octobre 2009 et notre stand sera implanté au hall 4/stand numéro 4106.



## Newsticker

- ▶ DPD Russie a ouvert deux nouveaux dépôts à Togliatti et Belgorod (il s'agit des 32<sup>ème</sup> et 33<sup>ème</sup> dépôts).
- ▶ Chronopost vient de lancer un nouveau service destiné aux vétérinaires et aux laboratoires médicaux.
- ▶ DPD Corée est le nouveau partenaire réseau de la société DPEX appartenant à Qantas.
- ▶ DPD UAE a ouvert un nouveau dépôt à Abu Dhabi afin de soutenir une nouvelle augmentation de la croissance.
- ▶ DPD Ukraine ouvre un dépôt à Dniepropetrovsk.

## • DPD lance un nouveau service express: DPD 10:00

C'était en mai que DPD a lancé son nouveau service express baptisé DPD 10:00 et destiné aux envois express nationaux et internationaux. DPD 10:00 garantit une livraison express avant 10h00 dans certaines régions spécifiques de Belgique ainsi que vers des destinations situées en Allemagne, aux Pays-Bas et au Luxembourg.



La publicité pour DPD 10:00 – «rien ne dure plus longtemps que d'attendre!»

## • Mieke Vertriest remporte le «Womed Award 2008»

La directrice de notre sous-traitant X-TRANS, qui exerce ses activités sur notre site d'Aalter et fait rouler 8 camions à notre service, a remporté le titre d'entrepreneuse féminine la plus méritante de l'année. Toutes nos félicitations!



Mieke Vertriest, lauréate du Womed Award 2008, en compagnie de Marc Hasler.

## Ici & là

### • DPD veut devenir le service européen d'expédition de colis privilégié des producteurs chinois

DPD Chine et le Groupe Forward basé à Hong Kong viennent de conclure un partenariat en Chine.

Après le test fructueux réalisé l'an dernier, DPD Chine et le Groupe Forward de Hong Kong ont donc conclu un accord de coopération. Le but poursuivi par ces deux sociétés est de lancer des opérations communes sur le marché chinois des colis express, où elles ont par ailleurs l'intention d'unir leurs forces, de conquérir des parts de marché supplémentaires et de consolider la marque DPD. Des vols directs entre la Chine et l'Europe (dans un premier temps via Francfort) ont été mis en place.

### • GeoPost acquiert 5 nouvelles franchises SEUR en Espagne

GeoPost a récemment acquis cinq nouvelles franchises en Espagne (Albacete, Cordoba, Palencia, Teruel et Carthagène). Ces acquisitions consolident la position occupée par GeoPost ainsi que sa volonté de s'implanter à long terme en Espagne puisque GeoPost y gère désormais 13 franchises. Les franchises récemment acquises enregistrent un chiffre d'affaires annuel de près de 25 millions d'euros.

### • Les 40 plus importants groupes mondiaux du secteur transport & logistique

On trouve GeoPost (avec ColiPoste) en 17ème position:

	Groupe	Pays	CA 2007 G €
1	DHL	UE	39.61
2	UPS	USA	36.26
3	FedEX	USA	25.69
4	Schenker & Bas	UE	14.05
5	Kuehne + Nagel	TUE	12.77
6	Nippon Express	JPN	11.79
7	Yamato	JPN	7.6
8	Yellow-Roadway	USA	7.02
9	TNT Express	UE	6.55
10	DSV	UE	6.48
11	Ceva	UE	6.29
12	CH Robinson	USA	5.34
13	Panalpina	UE	5.29
14	Sagawa	JPN	4.95
15	Ryder System	USA	4.79
16	Geodis	UE	4.78
17	GeoPost + ColiPoste	UE	4.5
18	Expedito	USA	3.82
19	Sinotrans	CHN	3.72
20	Gefco	UE	3.55

### • DPD renforce sa position aux Emirats Arabes Unis

DPD UAE, qui exerce ses activités depuis le début de l'année 2008, est basé à Dubaï, le principal centre économique des Emirats Arabes Unis. Au cours de l'année écoulée, cette société a été intégrée au réseau international de DPD et a été adapté aux normes de performance et IT appliquées dans le monde entier par DPD. DPD UAE est une entreprise conjointement détenue par l'actionnaire majoritaire de DPD, en l'occurrence GeoPost, et le Groupe Kanoo, l'une des plus grands entreprises familiales indépendantes de la région du Golfe.



DPD vous en donne plus pour votre argent – depuis quelques mois aussi aux Emirats Arabes Unis. Une camionnette DPD à Dubaï.

### • Pose de la première pierre pour le nouveau dépôt à Aalter

A Aalter, notre CEO, le bourgmestre d'Aalter et un représentant du maître d'ouvrage ont posé, fin avril, la première pierre du nouveau dépôt. En septembre 2009 ce nouveau dépôt sera opérationnellement prêt et tous les colis y seront traités.



## Impressum DPD Flash

### Responsabilité générale

Marc Hasler

### Rédaction

Département Marketing DPD BELUX

### Fréquence de parution

DPD Flash paraît régulièrement en français et en néerlandais.

### Copyright

Copyright – Toute utilisation du contenu doit faire l'objet d'un accord préalable de la rédaction. Nous ne sommes nullement responsables de l'exactitude des contenus proposés.

### Feedback/contact:

DPD (Belgium) nv/sa

Mot-clé: DPD Flash

Egide Walschaertsstraat 20

B-2800 Malines