

# Les consignes intelligentes transforment le commerce électronique

**RICOH**  
imagine. change.

## Un nouveau réseau de lockers pour colis est en train de changer la donne en matière de « logistique du dernier kilomètre » en Afrique du Sud, alors que le e-commerce continue son expansion dans le pays.

Ces 10 dernières années, le marché sud-africain est devenu le reflet de la concurrence acharnée, de la mondialisation et des perturbateurs technologiques qui y sont liés, et il est probable que cela change dans les années à venir. Il ne s'agit plus de qui a la plus grande flotte de véhicules, le plus grand nombre d'entrepôts, ou de qui propose le meilleur prix ; ce qui compte désormais, c'est la disponibilité d'une veille technologique avant-gardiste adéquate et une capacité d'exploitation de cette intelligence avec succès, dans un contexte localisé.

« Le marché de la vente au détail est instable, et cela ne va pas changer », déclare Brett Sauerman, directeur général, e-commerce chez DSV Afrique du Sud. « Plus que jamais, des décisions d'achat et la récurrence des ventes à succès dépendent de l'expérience du client avec l'entreprise, de l'image de marque et du prix. D'un point de vue logistique, le secteur est sous pression pour ce qui est d'offrir constance et différenciation, alors que la démocratisation des services continue à entraîner une diminution des prix. Aujourd'hui, un partenariat efficace avec le client est considérablement influencé par la capacité du prestataire logistique à apporter de nouvelles technologies à forte valeur ajoutée avant que le client ne les réclame. »

D'après Sauerman, DSV Afrique du Sud a su se préparer à temps à la

migration des volumes B2B traditionnels (tels que le transport et les colis) vers le B2C. En 2013, l'entreprise a investi dans des casiers intelligents, en étant consciente que cela prendrait du temps avant que le service ne devienne commercialisable, mais en ayant compris que le consommateur serait l'accélérateur de son adoption.

Début 2018, après un temps de déploiement raisonnable mais considérable, le groupe DSV s'est lancé dans un partenariat d'approvisionnement avec TZ Limited et Ricoh Afrique du Sud, en vue d'améliorer et d'étendre son réseau de consignes automatiques. TZ et Ricoh, grâce à des déploiements à grande échelle réussis dans le monde entier, ont démontré qu'ils pouvaient proposer une technologie et des

innovations adéquates en matière de services pour supporter le développement agressif et les objectifs de DSV, selon Sauerman.

Ce dernier ajoute : « En appliquant une réflexion innovante à l'ensemble de l'entreprise, DSV a pu commercialiser ses solutions orientées BtoC en très peu de temps. Le juste équilibre entre les services de base adressés aux clients et les investissements faits dans de nouvelles technologies s'est révélé être une stratégie payante pour DSV et ses clients. »

Sauerman est convaincu que le rythme d'adoption du marché

concernant les lockers à colis est intimement lié à la capacité des clients à comprendre la valeur ajoutée et à convaincre les consommateurs de celle-ci. « Pour accélérer le rythme d'adoption, il est indispensable de concentrer ses efforts pour informer le public concernant les nouveaux services - pour faire savoir que le e-commerce a évolué et propose désormais à chaque client un accès simple et sans compromis à un service de qualité en lien avec le transport grâce aux lockers DSV », explique-t-il.

En décembre 2018, 200 casiers intelligents avaient déjà été installés - l'objectif étant un déploiement dans tout le pays d'ici la fin de l'année 2019. La plupart des consignes automatiques de DSV sont situées dans des zones résidentielles.

De nouveaux services sont déjà à l'étude avec un lancement prévu début 2019, d'après Sauerman. « Plusieurs secteurs vont grandement bénéficier de ces nouvelles avancées, et nous sommes impatients d'afficher notre évolution et de partager ces avantages avec nos clients ainsi qu'avec les consommateurs finaux », précise-t-il.

Si DSV tient à garder sa position en Afrique du Sud, la dynamique actuelle doit être

maintenue - une tâche de plus en plus facile dans la mesure où la clientèle prend conscience des avantages qu'apportent les lockers intelligents DSV. « Par ailleurs, nous sommes conscients qu'en mettant en avant les consignes automatiques intelligentes auprès de la clientèle, nous créons des opportunités pour la concurrence dans ce domaine », souligne Sauerman.

« Nous sommes déterminés à garder une longueur d'avance par rapport aux demandes du marché en innovant et en mettant continuellement au point des services basés sur une veille avant-gardiste. C'est la symbiose de cette veille technologique, de notre savoir-faire opérationnel et de notre potentiel reconnu qui nous permettra de rester devant nos concurrents. »

### FAITS MARQUANTS

- Les prestataires de services logistiques doivent proposer des technologies à valeur ajoutée pour demeurer concurrentiels
- DSV Afrique du Sud a commencé à investir dans les casiers intelligents en 2013
- En décembre 2018, 200 casiers intelligents étaient installés.

**RICOH**  
imagine. change.

**DSV**