



DiDooDam confie sa logistique à bpost

La confiance, cela apporte de la sérénité ; le professionnalisme apporte, lui, de la croissance. Deux constats faits par Laurence Nazé, créatrice de DiDooDam, après avoir fait appel aux services logistiques de bpost. Aujourd'hui, Laurence se sent particulièrement bien dans ses... chaussons avec son partenaire logistique.

Laurence lance son entreprise dans sa cave. Stockage, envoi, gestion des retours... Tout est *fait maison*, au propre comme au figuré. Dans sa maison gembloutoise, on pense, on vit et on dort 'chaussons'. Le succès est au rendez-vous. Les créations de DiDooDam s'arrachent sur le net. Si le service Collect & Stamp soulage quelque temps l'entrepreneuse, il faut très vite voir plus grand et plus efficace.

Jusqu'à 40 commandes par jour

« Cela devenait très difficile à gérer » se souvient Laurence. « La gestion des commandes me prenait tellement de temps que je ne faisais pratiquement plus

que ça. J'en ai conclu que ma croissance était intimement liée à un partenariat avec un professionnel de la logistique. Je n'ai pas immédiatement pensé à bpost. C'est lors d'un salon professionnel que j'ai pu rencontrer un de leurs commerciaux. »

« La combinaison de deux services – Shipping Manager et Fulfilment – m'est apparue comme la solution idéale. Il fallait gérer les arrivées des chaussons, leur stockage, la préparation des commandes, la gestion des retours... Avec une quarantaine de commandes par jour, je ne faisais plus que ça. C'en était fini de la partie créative de mon travail. Et je ne parle même pas de la

>>

Objectifs

- > Gestion fluide des commandes
- > Livraison rapide en Belgique et à l'étranger
- > Contrôle des coûts

Solutions

- > Shipping Manager : envoi automatisé des paquets
- > Fulfilment : gestion logistique des commandes

Avantages

- > Planning des livraisons maîtrisés
- > Suivi simplifié des paquets en ligne
- > Tarifs contractuels attractifs



« Les services sont flexibles et sur mesure. Je maintiens donc mes coûts d'envoi sous contrôle. »

Laurence Nazé, Créatrice DiDooDam

communication que je voulais personnalisée avec mes clients. »

Stock et commandes centralisés

« On a toujours un petit pincement au cœur à voir ses produits quitter la maison et être confiés à un tiers. Pourtant, une visite au centre de logistique bpost où est effectué l'e-fulfilment a suffi à me rassurer. Un espace m'est dédié et les personnes chargées de gérer les envois de commande ont très rapidement fait 'connaissance' avec mes chaussons. Je sais donc que, de la réception du producteur à l'envoi chez mon client, le contrôle qualité est permanent. De façon très pragmatique, lorsque quelqu'un passe une commande sur mon site, celle-ci est intégrée directement au Shipping Manager, une application dans le cloud. Cela simplifie le traitement des paquets. Jemelle a accès à cette application et gère donc les envois en temps réel à ma place.»

« J'ai gagné en confort de vie, c'est certain. Pour une petite entreprise comme la mienne, pouvoir faire appel à un géant comme bpost et bénéficier d'un service à ce point personnalisé, cela ouvre de nouveaux horizons. Pouvoir me consacrer à mon core business m'a permis de gagner en croissance. »

« Certes, ce genre de services à un coût. Celui-ci reste très relatif. Premièrement, une excellente relation commerciale avec bpost m'a permis de choisir les services et les options qui les accompagnent. Ensuite, le nombre de chaussons envoyés par jour m'a fait bénéficier d'une économie d'échelle. Le gain de temps et les possibilités que m'offre cette collaboration n'ont pas de prix. Au final, j'en sors gagnante. »

Commandé un jour, livré le lendemain

« Mes produits, des chaussons décorés de mes illustrations, font l'objet d'achats 'coup de cœur'. Les gens apprécient recevoir rapidement leur commande. À mes débuts, j'allais chaque jour au bureau de poste. Il a ensuite fallu rationaliser les choses. Mais aujourd'hui, je ne me pose plus la question. Les commandes passées avant 15 heures seront livrées dès le lendemain. »

« Quant aux (rares) retours, ils sont envoyés directement au centre de logistique bpost. La connaissance de mon produit par les employés bpost leur permet de traiter le retour rapidement et efficacement. De mon côté, je suis informée en temps réel grâce à l'envoi automatisé des statuts des commandes par bpost. Je peux donc me focaliser sur la relation client et ne plus perdre de temps en manipulations diverses et variées. »

Mon plus beau cadeau

« Je n'ai pas la taille d'Amazon et pourtant, j'ai l'impression d'être traitée comme tel par bpost. C'est rassurant parce que je sais que la taille de mon entreprise ne joue pas dans la qualité du service. Mon plus beau cadeau ? Recevoir un e-mail de mes clients qui me félicitent pour la qualité de mes produits et la rapidité avec laquelle j'ai traité leur commande. Et ça, sans un partenaire fiable, c'est impossible », conclut Laurence. ■



Concernant DiDooDam...

Laurence Nazé crée DiDooDam, marque belge de chaussons en cuir souple pour enfants et adultes, en 2006. Très vite, ses chaussons sont une référence sur le marché de la puériculture alternative, mais séduisent également les familles entières à la recherche d'un sentiment de confort. Les chaussons DiDooDam sont, en effet, disponibles de la pointure 16 au 49. Elle est distribuée dans une vingtaine d'enseignes, elle est aussi accessible via www.didoodam.com.



02 201 11 11



www.bpost.be

