

arvato

BERTELSMANN

La division logistique en France du groupe Arvato vise 10 % de croissance par an

Arvato est un groupe spécialisé dans la Gestion de la relation client, fait partie du groupe allemand Bertelsmann ,La société compte plus de 70 000 salariés à travers le monde et réalise plus de 4,7 milliards d'euros de chiffre d'affaires, avec une puissance opérationnelle qui est déployée dans une quarantaine de pays et environ Trois cents millions de consommateurs avec lesquels Arvato est en contact .

La division logistique en France du groupe internationale du marketing client, Arvato (groupe Bertelsmann), à décider de se lancer à la conquête du marché français en vison un objectif de taux de croissance annuel de 10%.



selon le directeur général Digital Marketing Arvato France, Alain Simon, notre division Digital Marketing où Supply Chain Management ne représente que 100 millions d'euros de chiffre d'affaires. C'est peu comparé au 1,5 milliard réalisé au global dans le groupe et aux 800 millions enregistrés par l'Allemagne dans le domaine de la logistique.

Sachant que le groupe Arvato est implanté en France depuis 1996, ou l'entreprise à lancer ses activités sur le marketing direct, les centres de contact avec un programme de fidélisation des clients, la gestion de relations clients..., cela ne fait qu'une dizaine d'années que nous avons commencé à intervenir en tant que logisticien pour accompagner des clients des secteurs de la musique et des jeux.

En 2013, nous avons réorganisé le groupe en trois « solutions groups » : Customer Relationship Management (CRM), digital marketing et Supply Chain Management, avec chacune de ces divisions un responsable dans tous les pays. Nous avons par ailleurs identifier les industries que nous allons viser en priorité dans nos offres. Il s'agit des secteurs de la santé, du high-tech et des produits de grandes consommations (FMCG) comprenant les activités relatives aux e-commerce. En nous appuyant sur cette nouvelle organisation, nous visons une

croissance de 10 % chaque année pour la division logistique en France.

Alain Simon rajoute aussi que la division « logistique » en France du groupe Arvato compte se développer en se concentrant sur trois axes fondamentaux :

-Le premier axe, les Centres de distribution européens (EDC), c'est-à-dire des entrepôts capables de couvrir la France et l'Europe.

Actuellement nous disposons d'un seul bâtiment de ce type dans l'Hexagone, situé à côté de Metz est spécialisé dans le secteur de la musique et nous comptons en avoir deux autres à partir de 2017, l'un en Île-de-France et l'autre en région lyonnaise.

-Le deuxième axe stratégique est de travailler sur ce que nous appelons les « future heroes », les entreprises qui sont implantées dans certaines zones géographiques, comme l'Asie, l'Amérique du Nord, ne sont pas encore présentes en France. Ces sociétés n'auront pas de fort volumes puisqu'elles ne seront qu'aux débuts de leur conquête de l'Hexagone, nous les accompagnerons en les intégrant à des entrepôts déjà existants. Quatre de nos sites pourront accueillir ces activités, afin de garder la main sur notre immobilier, nous sommes d'ailleurs en train de racheter certains d'entre eux.

-Le troisième domaine d'action privilégié concerne le marché du « RE » : REverse logistique, REcommerce et REmarketing. Cette activité consiste à donner une seconde vie à des produits récents en les remettant sur le marché.

Pour mener à bien ces trois stratégies de développement en France, nous avons commencé à renforcer nos équipes. Aujourd'hui, la division logistique emploie 900 personnes, contre 850 il y a seulement deux ans. Nous recherchons prioritairement des profils de commerciaux ou d'ingénieurs support.

Étant donné la maturité du marché logistique français, Quelles sont les stratégies du marketing relationnel pour convaincre de futurs clients Arvato ?

Le directeur général digital marketing Alain Simon explique : Actuellement nous proposons une offre e-commerce (la logistique omnicanal) différente et complète. Nous pouvons créer le site Internet, gérer la relation client, assurer la prestation logistique, gérer la base de données et l'exploiter, traiter les opérations de recouvrement... D'autre part, quel que soit le secteur adressé, notre offre est internationale tout en étant Française.. Sachant que notre solution informatique est homogène dans l'ensemble du groupe.

Ce qui nous différencie aussi c'est notre « logistique marketing », à laquelle je crois fortement et qui représente aujourd'hui environ 20 % de notre chiffre d'affaires. Il s'agit d'accompagner les marques dans leur politique de fidélisation des clients, par l'envoi d'échantillons ou autres « supports de communication », en dehors de toute commande commerciale. Pour cette activité nous avons un entrepôt dédié de 22 000 m² situé dans le nord de la France et réunissant une dizaine de marques clientes. Cet établissement est aussi en capacité d'assurer des opérations complexes d'impression.

NB:Toujours dans le thème des activités logistiques du leader mondial de la relation client Arvato, vient d'ouvrir récemment un nouvel entrepôt de 30 000 mètres carrés, qui relie les Pays-Bas à l'Allemagne et à l'ensemble de l'Europe, au cœur des solutions logistiques multimodales. cet entrepôt est considéré comme un site multi-clients (clients de l'industrie high-tech et consumer goods), capable de supporter des opérations de distribution multicanale et e-commerce.



Andreas Barth, président High-Tech&Entertainment chez Arvato SCM Solutions explique: »La majorité de nos clients internationaux sont à la recherche d'un entrepôt de distribution centralisé en Europe dans lequel leurs produits peuvent être personnalisés selon la technique du just-in-time afin de répondre aux différents besoins et attentes des marchés locaux qu'ils adressent. Les Pays-Bas sont idéalement situés au coeur de l'europe avec d'excellentes infrastructures et une main d'œuvre compétente ».