



VotreColis.ma

En temps et en heure !

Dossier de presse  
Corporate



# VOTRE COLIS.MA : SPÉCIALISTE DU LAST MILE AU MAROC

**VotreColis.ma** est une startup innovante spécialisée dans le last mile au Maroc qui a conçu une solution d'optimisation des tournées de ses propres livreurs.

Une solution déclinée de sa marque mère **VotreChauffeur.ma** lancée en 2014.

La solution est exclusivement destinée au b to b et permet aux entreprises et particulièrement aux e-commerçants de construire des tournées de livraison optimisées en temps et en kilomètres.

Le e-commerçant va donc pouvoir gérer de façon intelligente ses livraisons sur le dernier kilomètre afin de limiter les coûts opérationnels associés aux livraisons unitaires.

La plateforme se base sur quatre piliers fondamentaux et complémentaires : l'expertise dans l'optimisation des tournées, la formation des équipes, la digitalisation des processus et la capacité de montée en charge y compris en termes de véhicules.



# Notre ambition :

## Devenir le service de livraison préféré des e-commerçants et petits commerces

**VotreColis.ma** a entrepris ces derniers mois un développement ambitieux au service de ses clients, et a su s'imposer comme un acteur Marocain de référence. Aujourd'hui, nous avons décidé d'accélérer notre développement national en anticipant les évolutions de notre environnement et les attentes de nos clients. Pour cela, nous nous sommes fixés une ambition forte pour les années à venir : *“Etre le service de livraison préféré des e-commerçants et un partenaire national de référence c'est tout l'enjeu de notre plan stratégique qui exprime notre engagement toujours plus fort en matière de services. C'est donc un nouvel élan qui nous porte vers l'avenir pour faire de **VotreColis.ma** bien plus qu'un prestataire : un véritable partenaire de ses clients. ”*

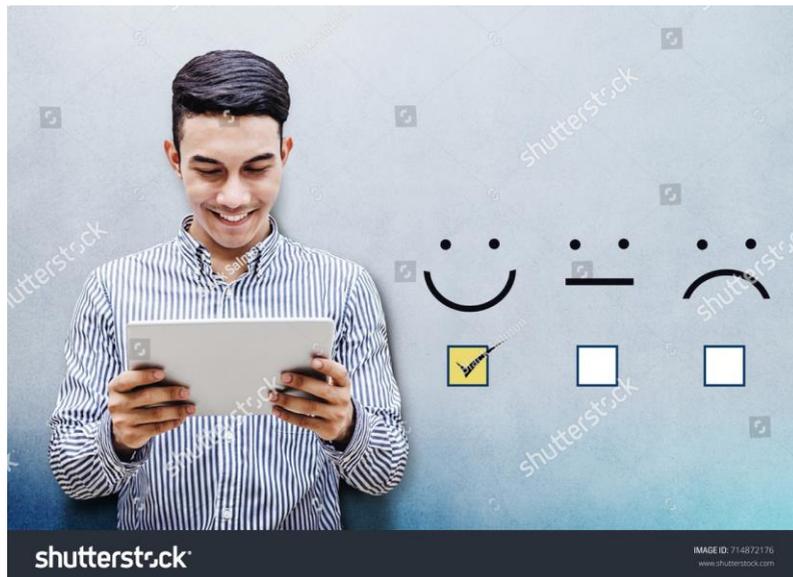
JEREMY DAHAN- Directeur Général de VotreColis.ma



# L'expérience client au cœur de la stratégie de **VotreColis.ma**

**VotreColis.ma** entend bien accélérer son développement national en anticipant les bouleversements de son environnement et en proposant à tous ses clients b to b la livraison de manière personnalisée.

Pour ce faire, **VotreColis.ma** s'appuie sur **ses innovations technologiques**.



Les ambitions portées par le nouveau plan stratégique :

Etre le service de livraison b to b préféré des entreprises

Parce qu'aujourd'hui, la bataille de livraison se livre autour du service et non plus seulement sur le délai, il est indispensable de proposer la prestation express offrant la meilleure expérience possible.

Comprendre et anticiper les attentes de ses clients, sont les grands enjeux que se s'est fixé **VotreColis.ma**.

Pour cela, **VotreColis.ma** :

- Poursuit le déploiement de son réseau de proximité, enjeu du dernier km, en s'appuyant sur un réseau d'une quarantaine de livreurs répartis sur plusieurs villes Marocaines
- Développe des solutions innovantes et évolutifs pour répondre et s'adapter aux nouveaux besoins des entreprises en attente de plus de précision et d'interactivité,
- Renforce son expertise sectorielle pour répondre aux enjeux de ses clients BtoB,

## Nos solutions aux entreprises

### 1) Des offres innovantes et des solutions de livraison adaptées pour répondre aux exigences des TPE/PME et e-commerçants



Durant ces dernières années, l'internationalisation a rendu les clients de plus en plus exigeants en termes de qualité de service, de réactivité et de flexibilité. Ces exigences se traduisent par la nécessité d'une logistique performante.

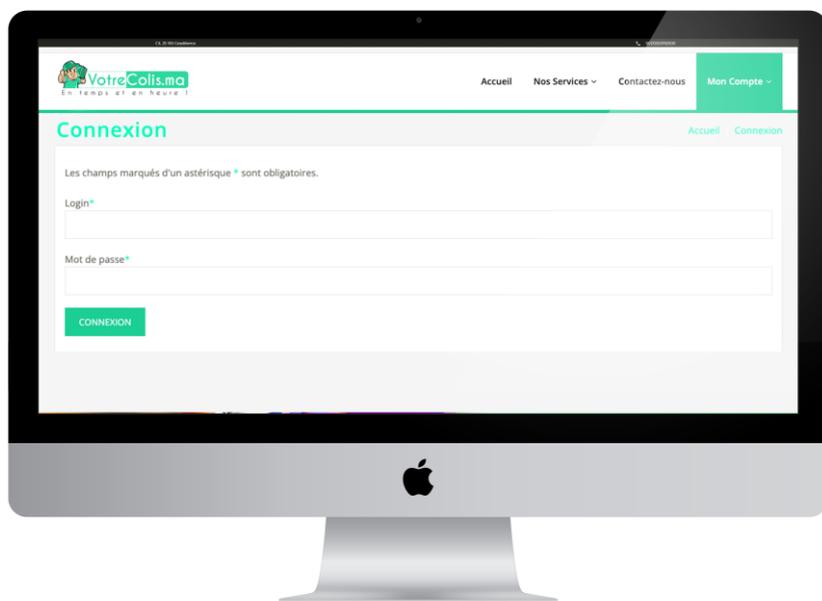
Les PME sont impactées par toutes ces évolutions. Leur avantage concurrentiel ne se fait plus uniquement sur le produit et leur capacité de différenciation, mais aussi sur la maîtrise de leur chaîne logistique avec une livraison dans les meilleures conditions de coût, qualité, délai.

Les attentes exprimées par les TPE/ PME sont claires :

- 1. pouvoir offrir à leurs clients un véritable avantage compétitif en terme de livraison**
- 2. recevoir un accompagnement et des conseils au quotidien**
- 3. jouir de solutions personnalisées et adaptées à leurs besoins**
- 4. bénéficier d'une technologie adaptée et d'une traçabilité en temps réel**

# Nos solutions aux entreprises

## 2) Les nouvelles technologies au service de l'interactivité avec les clients

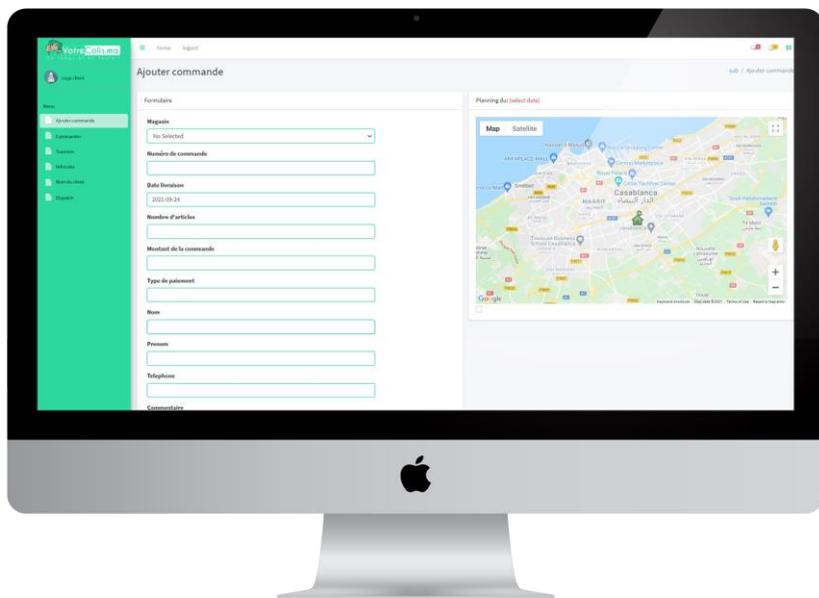


Alors que les nouvelles technologies tiennent une place de plus en plus importante dans le quotidien des consommateurs et des entreprises en général, **VotreColis.ma** a choisi de développer ses solutions «connectées» avec :

- Le site internet **VotreColis.ma** permettant de créer un compte et le faire valider afin d'accéder à la totalité de l'offre **VotreColis.ma** et en quelques clics : obtenir un tarif et des délais, préparer son envoi et programmer un enlèvement, expédier et suivre son colis.
- Une plateforme permettant de saisie et de suivi des livraisons : Les équipes du client saisissent sur la plateforme les éléments nécessaires à la livraison : N° de commande , localisation, horaire pick up, créneau de livraison , type de commande ( express ou J+1 ), type de paiement , montant de la commande, détail produit ( volume, poids, commentaire' ) .
- Interfaçage des systèmes d'information 'Entreprise' & 'VotreColis' via des échanges de flux via **WEBSERVICES**.

# E-commerce

Livraison du dernier km et information en temps réel, les maillons du développement du e-commerce.



Il est aujourd'hui plus important que jamais d'attirer des clients réguliers pour les e-commerçants.

Des options de livraison souples et fiables sont cruciales pour encourager les clients occasionnels à augmenter la fréquence de leurs achats.

La souplesse est clé : la plupart des e-consommateurs ont plus tendance à effectuer un achat s'ils peuvent se faire livrer le lendemain, suivre leur colis en temps-réel et re-planifier leur livraison. Presque la moitié des e-consommateurs comptent également sur les notifications de l'heure de livraison envoyées par les livreurs\*. La livraison est donc une étape fondamentale du parcours e-commerce et une opportunité de différenciation.

Elle est aussi le meilleur moyen de fidéliser les clients et de susciter des achats récurrents dès lors que l'expérience client est optimale.

Dans ce contexte, de plus en plus de services e-commerce confient leurs envois à [VotreColis.ma](https://www.votrecolis.ma)

La start-up propose une offre de livraison express complète pour tous les e-commerçants, une expertise toute particulière de la livraison aux particuliers et des solutions innovantes pour répondre à toutes les attentes.

# La qualité de service

## au cœur des organisations de [VotreColis.ma](http://VotreColis.ma)



www.shutterstock.com · 1382510204

### Un Service Client engagé

**VotreColis.ma** a choisi de développer l'expérience client à travers chaque canal de contact : les réseaux sociaux et les canaux de communication plus traditionnels (téléphone et mail) avec la mise en place d'interfaces faciles à utiliser et des outils de traçabilité permettant d'avoir un seul interlocuteur de A à Z.

L'objectif étant de simplifier les échanges et réduire au maximum l'effort client.

- Par téléphone Les conseillers clientèle prennent en charge aujourd'hui environ 1000 appels quotidiens pour répondre aux demandes d'informations commerciales, d'enlèvement et de suivi des colis.
- En ligne Les conseillers répondent aux demandes clients communiquées via l'espace client sur [VotreColis.ma](http://VotreColis.ma)
- Un CHABOT est également disponible 24/7 sur la page [VotreColis.ma](http://VotreColis.ma)

## Quelques références clients



pimkie®

Maison 123  
PARIS



DU pareil  
...au même

CAMAÏEU

DECATHLON

Etam

DEVRED

CAROLL  
PARIS

JULES

minelli





## Contact presse

Mme Imane ARIF  
Tél : 06 66 19 91 92  
Mail : [imane@wib.me](mailto:imane@wib.me)