



NUMÉRO 9 — OCTOBRE 2016

LE SAVOIR_FAIRE_04

• TNT joue la carte de la proximité

LA SOLUTION_07

• Un partenariat d'acier

L'ATTITUDE_11

 Le développement durable est l'affaire de tous

TNT
THE PEOPLE NETWORK*

2700

C'est, en kWh, la consommation movenne d'électricité d'un ménage français en un an.

C'est aussi, en TegCO₂*, les émissions de CO₂* économisées par TNT entre 2011 et 2014. /

* hors chauffage et eau chaude





• Un partenaire à vos côtés

Pour un accompagnement toujours plus personnalisé de ses clients à l'international, TNT a lancé en juin le Service Client Privilège. Une cellule dédiée est ainsi à la disposition de 180 clients en Île-de-France et dans l'Est, avant un prochain déploiement dans toute la France. /





TNT vous convie à un moment d'échange autour de vos problématiques de transport,

pour trouver ensemble des solutions à tous vos besoins. Venez rencontrer nos experts prochainement sur ces salons professionnels : Salon des Entrepreneurs Marseille (26-27 octobre), Salon des Entrepreneurs Nantes (23-24 novembre), et Classe Export Lyon (1-2 décembre). /

Tout pour vos salons

Votre entreprise est exposante sur des salons professionnels?

Découvrez Expo Services, l'offre de TNT qui assure ramassage, livraison, montage et démontage de votre stand en France et à l'international, et vous accompagne pendant et après le salon (stockage temporaire d'emballages, démontage et livraison de votre stand vers n'importe quelle destination, ...). /

Pour en savoir plus:

www.tnt.fr/expo



INNOVATION

• L'e-commerce n'attend pas!

TNT propose les services de livraison Sameday et Nextday dans plusieurs villes en

France, pour répondre aux principales attentes des e-shoppers. La première? Être livré rapidement, le jour même ou à J+1. La seconde : être assuré de la livraison, en choisissant le créneau horaire de livraison, dans l'après-midi ou en soirée. /

i Vamos a España!

TNT étend la couverture de son service de livraison express international en Espagne,

et propose désormais une livraison le lendemain en provenance et à destination de 1 300 codes postaux supplémentaires. Grâce à cette extension, TNT livre désormais plus de 90% des entreprises espagnoles à J+1./

• Depuis fin juin, TNT propose à ses clients encore plus de flexibilité grâce à de nouvelles solutions express vers et depuis son réseau de points de proximité*. Présentation de ces nouveautés, exemples à la clé. /

TNT joue la carte de la proximité

D'un côté, des destinataires impatients de recevoir ce qu'ils ont commandé ou souhaitant être livrés lorsque cela les arrange. De l'autre, des entreprises soucieuses de réduire leurs stocks et de proposer à leurs clients toujours plus de flexibilité.

EXPÉDIER EN AGENCE TNT OU RELAIS COLIS®

Alexis, dentiste travaillant seul, n'est pas en mesure de recevoir un chauffeur pendant ses consultations. Notre praticien met donc à profit l'heure du déjeuner pour déposer les empreintes dentaires de ses patients dans le Relais Colis® ou l'agence TNT la plus proche. Son prothésiste les recevra dès le lendemain matin. TNT permet désormais aux professionnels de déposer leurs colis express dans le point de proximité TNT le plus proche et au moment de leur choix. L'accès au service s'effectue depuis www.tnt.fr, rubrique Cliquez, Envoyez!, et sans compte client. Rien de plus simple!



LIVRER AU PLUS PRÈS DES DESTINATAIRES NOMADES

7h40. Angers. Coralie, représentante en produits cosmétiques, s'arrête dans le Relais Colis® le plus proche de son domicile pour récupérer de nouveaux échantillons. Ils ont été envoyés la veille, par son entreprise, pour sa tournée commerciale du jour. Un peu plus tard, Julien, plombier à Bordeaux, retire sa commande web de pièces détachées en agence TNT. Celles-ci seront indispensables à sa prochaine intervention sur le chauffe-eau d'un de ses clients. Avec les services de livraison express avant 8h, 9h, 10h ou 12h en point de proximité TNT*, la mise à disposition de colis dès le lendemain matin dans la zone de chalandise d'un destinataire itinérant devient possible! Moins de kilomètres parcourus pour Coralie et Julien, c'est plus de temps consacré à leur coeur de métier...

LE CHIFFRE

GÉRER EFFICACEMENT SES FLUX RETOURS

Aïe! Le terminal de paiement de Louis, restaurateur en food-truck, ne fonctionne plus. Un retour en urgence s'impose. Solène, elle, a commandé des chaussures qui ne lui conviennent pas: elle souhaite les renvoyer sans contrainte. Pas de problème! TNT propose un service de retour express en point de proximité*. Pour le fournisseur de Louis et le site marchand préféré de Solène, c'est une solution pour répondre efficacement aux besoins de leurs clients mais également remettre en stock plus rapidement leurs marchandises. Et, au passage, gérer de manière maîtrisée leurs flux SAV...

* Agences TNT ou Relais Colis® éligibles en France métropolitaine. Si le dépôt en Relais Colis® est effectué avant 15 heures, la livraison a lieu le matin du prochain jour ouvré. Après 15 heures, la livraison a lieu le matin du deuxième prochain jour ouvré. Pour la Corse, ces délais sont allongés d'une journée. Vérifier les jours et horaires d'ouverture des points de proximité sur www.tnt.fr (rubrique Liens utiles / Agences TNT et Relais Colis®)

de la population française se trouve à moins de 10 minutes d'un des 4 500 points de proximité TNT.

04



NICOLAS LEGRAS, GENERAL MANAGER

« Une réactivité primordiale »

Quel est votre domaine d'activité?

Le Groupe SDS est présent dans trois secteurs. SDS est le leader français de la distribution de pièces détachées et accessoires à destination des revendeurs professionnels en gros et petit électroménager. S-Habitat est spécialisé dans la distribution de pièces détachées pour des revendeurs professionnels de volets roulants, de stores et de fermetures. Enfin, nous avons créé récemment SDS Logistique, qui se consacre aux industriels et importateurs à la recherche d'une expertise dans le stockage et la livraison à J+1 de leurs pièces détachées. Il peut s'agir, par exemple, de spécialistes de l'équipement de salles de fitness ayant besoin de livrer rapidement à leurs clients des pièces détachées de vélos elliptiques, de tapis de course ou de rameurs.

Pour quels types de prestations avez-vous recours aux services de TNT?

Les livraisons express de colis jusqu'à 30 kg, à J+1, dans toute la France. Toute commande passée avant 17 h 30 est livrée par TNT, dès le lendemain avant 13 heures.

Pourquoi avoir choisi TNT pour assurer vos livraisons?

TNT est un transporteur extrêmement fiable à tous les niveaux d'exécution de la prestation : prise

de commande, livraison, suivi, facturation, etc. L'entreprise assure les livraisons même le samedi, ce qui est un plus dans les domaines d'activité dans lesquels nous intervenons. J'apprécie également beaucoup la franchise de mes interlocuteurs chez TNT. Dès qu'il y a le moindre souci, je suis informé, et ils trouvent toujours une solution efficace. Enfin, chacun est très impliqué dans sa mission et fait le maximum pour répondre à nos attentes. Si je préfère que l'un de mes clients soit livré avant midi, ou si l'un d'entre eux est situé dans une zone éloignée des grands axes routiers, je sais que je peux compter sur TNT pour effectuer dans les meilleures conditions ces livraisons un peu particulières.

Quel bilan tirez-vous de votre collaboration avec TNT?

Je suis pleinement satisfait. Vous savez, dans nos différents métiers, la réactivité est essentielle. Quiconque est victime d'une panne sur sa machine à laver, sa cuisinière, sa porte électrique de garage ou l'un des volets roulants de sa maison, veut être dépanné dans les plus brefs délais. Plus tôt nous fournissons la pièce détachée, plus tôt le réparateur peut entrer en action. TNT est un maillon primordial de la chaîne.





– Fondée en 1919, la maison Tartaix s'adresse à tous les métiers qui utilisent le métal en leur proposant des métaux au détail sur-mesure, sous toutes les formes, avec tout ce qui peut être utile pour le travailler (outils spéciaux, abrasifs, soudure, accessoires en tous genres).



- Forte d'une expertise de près d'un siècle, l'entreprise propose des pièces préparées avec le plus grand soin, au 1/10^e de mm près. Toutes les références de Tartaix sont proposées sur-mesure, notamment à des artistes, maisons de luxe et écoles de gravure.



- Une fois le bon de transport apposé, les colis sont prêts à partir. TNT effectue alors le ramassage et assure la livraison des clients de Tartaix en France et à l'international. L'entreprise a choisi TNT comme transporteur de référence car elle attache une très grande importance à la qualité de ses livraisons : rapidité (livraison à J+1 avant 13h00 pour la France métropolitaine), respect des délais et des colis qui doivent arriver en parfait état chez des clients particulièrement exigeants.

Un partenariat d'acier

Qui : Tartaix Métaux Outillage Activité: Vente au détail de métaux sur-mesure : Paris 3e

Effectifs: 5 personnes

: www.tartaix.com



 Profils, cornières, coulisses, tubes, barres... L'entreprise spécialisée dans le laiton propose une grande quantité de références pour tous les usages.



-Qu'elles soient passées au comptoir ou sur internet. les commandes sont préparées et emballées par les vendeurs. 150 colis (de la plus petite taille à la palette) sont ainsi livrés tous les mois

TNT TOUCH

• Relais Colis®, la solution de proximité

Pour satisfaire les clients de Tartaix, et notamment les particuliers, artistes et artisans, TNT offre plus de flexibilité avec la possibilité de retrait en Relais Colis®.

06

💻 **LISE MERMILLIOD,** RESPONSABLE WEB & CUSTOMER INTERFACE TECHNOLOGY, TNT FRANCE

• « Un gain de temps considérable! »

En quoi l'utilisation d'outils digitaux fiabilise-t-elle les envois de colis?

La phase de l'étiquetage, par exemple, est plus source d'erreur ou d'approximation manuellement qu'en ligne. Si le code postal ne correspond pas à la ville de destination indiquée. le système le signale et invite l'expéditeur à vérifier l'information avant impression, évitant ainsi le risque de livraison du colis à une mauvaise adresse. Par ailleurs, l'impression sur imprimante thermique évite que les bons de transport soient arrachés lors de la manutention des colis. Les notifications proactives et informations de suivi colis, au destinataire comme à l'expéditeur. ne sont possibles qu'à partir d'outils connectés.

Quel est, selon vous, l'atout majeur d'un mode d'envoi digitalisé?

Le gain de temps! La demande de ramassage ne se fait plus au téléphone, avec les temps d'attente que cela peut parfois générer. mais directement en ligne. En cas d'expéditions récurrentes au même client. fréquentes dans l'univers du

BtoB, nul besoin de ressaisir les informations concernant les coordonnées du destinataire. Elles seront mises en mémoire, autorisant la re-création d'un bon de ramassage en quelques clics!

Et en cas d'anomalie dans le process de livraison?

Là encore, la solution digitale est plus rapide. Une notification d'absence du destinataire sera envoyée par SMS sur le terminal mobile de ce dernier et sur celui de l'expéditeur. permettant une remise quasi-immédiate du colis dans un nouveau circuit de livraison.

• Les exemples abondent. Le numérique fait désormais partie de la vie privée comme professionnelle de chacun d'entre nous. TNT l'a bien compris et développe à l'attention de ses clients une palette d'outils digitaux dont l'ambition est claire : rendre toujours plus simple, fiable et rapide la livraison de leurs colis!

Digitalisation rime avec satisfaction

éserver un co-voiturage sur le site Blablacar, puis s'assurer que le trajet s'effectuera sans avoir à chercher l'itinéraire en le programmant sur son GPS, prendre un rendez-vous en ligne chez le médecin ou le coiffeur, organiser une réunion de travail grâce à Doodle ou visiter à distance, virtuellement, l'appartement que l'on souhaite louer pour les vacances, le digital irrigue notre quotidien. Indicateur probant de cette révolution numérique, qui s'accélère depuis le début du siècle, le commerce en ligne a vu croître son activité de manière considérable ces dernières années. En 2009, il franchissait, en France, le seuil des 20 milliards de chiffre d'affaires. En 2015, il atteignait 64,9 milliards d'euros. En 2016, il devrait dépasser dans le seul hexagone les 70 milliards d'euros, pour 1 milliard de transactions réalisées - dont 20 % à partir de smartphones ou tablettes - auprès de 200 000 sites marchands actifs*. Ce développement n'a rien d'étonnant, tant le digital est synonyme d'autonomie, de rapidité, de fiabilité et de flexibilité dans la relation commerciale.

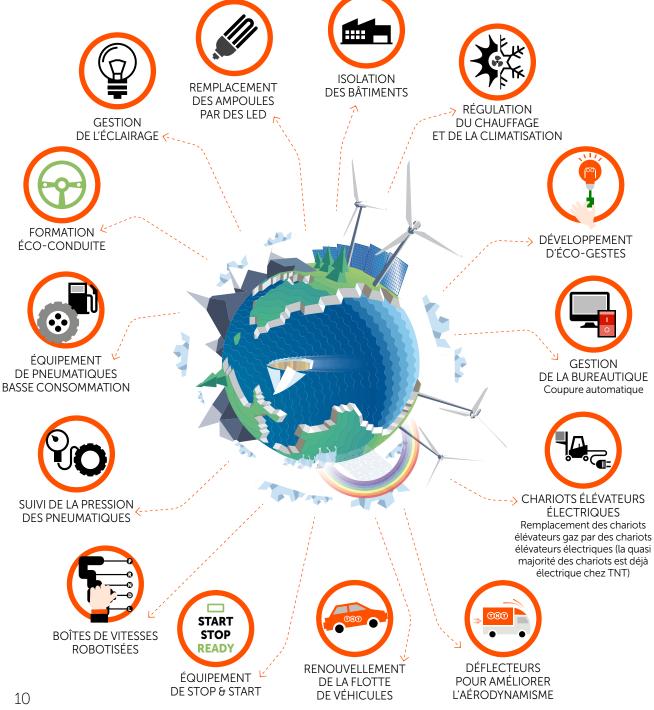
D'IMPORTANTS BÉNÉFICES CLIENTS

Tous ces bénéfices clients sont bien au rendez-vous de l'utilisation des solutions connectées de TNT: myTNT, TNT Expedio ou EDI. Installées par TNT chez ses clients et faciles à prendre en main, grâce à la formation dispensée, elles sont adaptées à la taille de l'entreprise cliente et aux différents types de transports, domestiques ou internationaux. Dotés de ces outils digitaux, les clients de TNT peuvent, en ligne, demander un ramassage, éditer des bons de transport, suivre leur colis et même contacter un conseiller. Dans un proche avenir, TNT développera par ailleurs de nouveaux services: compatibilité de myTNT avec les imprimantes thermiques pour les envois en France, lancement d'outils de gestion des retours 100% en ligne - très utiles aux e-commerçants et aux techniciens itinérants - et ouverture d'un « self service » qui apportera, en ligne, des réponses aux questions et interrogations les plus fréquentes des clients. Quant aux collaborateurs de TNT, ils seront plus que jamais disponibles pour être à l'écoute de leurs clients, les conseiller, et veiller à leur pleine et entière satisfaction.

Envoyez! LE CHIFFRE Choisissez votre destination des expéditions sont effectuées via un outil informatique THO

*Source: Fevad

Pour l'efficacité énergétique, TNT s'engage







LA RAPIDITÉ ET LA FIABILITÉ DONT VOUS AVEZ BESOIN DANS LES MOMENTS CLÉS

Chez TNT, nous savons que vos livraisons les plus importantes nécessitent une attention et un soin particuliers. C'est la raison pour laquelle nos clients, aux quatre coins du monde, comptent sur nos services Express et sur-mesure. Avec notre gamme complète, vous avez toujours une solution pour satisfaire vos besoins.

SERVICES DE LIVRAISON DÉDIÉE OU EN EXTRÊME URGENCE⁽²⁾

Pour une livraison personnalisée, notre service Time Critical est fait pour vous. Véhicule ou avion dédié, prochain vol en partance, coursier spécialement mobilisé: soyez serein, nos équipes s'occupent de tout.



SERVICES DE LIVRAISON À JOURS ET HORAIRES GARANTIS⁽²⁾

Que votre priorité soit la rapidité, la flexibilité ou la livraison à horaire garanti en matinée, ne perdez pas une minute de productivité!

Avec nos services Special Express, 9:00 Express, 10:00 Express, 12:00 Express ou Express, choisissez le délai qui vous convient.

Découvrez nos services Express et sur-mesure sur

- (1) Chaque minute compte
- (2) Pour vérifier la disponibilité d'un service de livraison selon vos communes de départ et de destination et de votre type d'expédition (marchandises ou documents) ainsi que les restrictions opérationnelles éventuellement applicables, connectez-vous sur www.tnt.fr

