

CASE STUDY | La Poste autrichienne choisit Citizen pour l'équipement de toutes ses nouvelles bornes Libre service

Depuis fin 2012, l'utilisation de bornes libre-service a permis à la Poste autrichienne d'accroître la satisfaction de ses clients. Ces bornes faciles d'accès sont développées et fabriquées par la société Inform, fournisseur autrichien de services d'informatisation des points de vente. Au cœur des bornes libre-service, avec écran tactile et option de paiement sans numéraire, se trouvent des imprimantes haute performance de Citizen pour imprimer et distribuer des timbres-poste, des lettres recommandées, des reçus de paiement et des étiquettes de colis.

La tendance actuelle à l'achat en libre-service n'a pas échappé à l'attention de la Poste autrichienne. De nombreux clients souhaitent aujourd'hui envoyer ou recevoir du courrier et des colis en dehors des heures d'ouverture traditionnelles. L'organisation a donc décidé de répondre à ces besoins. « Notre objectif est de permettre aux clients de gérer leur courrier et leurs colis en libre-service » explique Peter Obermayr, directeur responsable des succursales de la Poste autrichienne.

Obtenir la satisfaction totale des clients est de la plus haute importance pour le premier fournisseur autrichien de services postaux et logistiques. Grâce à l'introduction de bornes libre-service capables d'imprimer des étiquettes de colis et des timbres et donnant les moyens de poster du courrier et des colis dans les filiales, Peter Obermayr est convaincu que la Poste autrichienne répond aux besoins de ses clients.



“La performance des bornes libre-service optimise notre service client de manière significative”

Peter Obermayr

« En période très fréquentée, nous pouvons maintenant réduire les temps d'attente des clients aux guichets grâce au libre-service. Et quand les filiales sont fermées, les clients peuvent acheter des timbres et envoyer des colis 7j/7 et 24h/24 dans les filiales disposant d'un sas d'entrée à accès libre et d'équipements libre-service ».

>>>



La première action de la Poste autrichienne aura été d'introduire les « boîtes de dépôts postaux », un concept similaire aux stations de dépôt et retrait de colis déjà répandues en Allemagne. Les utilisateurs peuvent envoyer des colis, des paquets et des lettres recommandées prépayés à tout moment en les déposant dans ces « boîtes ». 107 filiales ont déjà été équipées de ce système.

La seconde étape consistait en une solution libre-service pour envoyer des colis et des lettres recommandées ainsi que pour acheter des timbres. C'est ainsi que 500 succursales se sont associées à des banques ayant un sas d'entrée accessible 24h/24, offrant ainsi des espaces libre-service la nuit.

Après une brève mais intense période d'étude de marché, et un appel d'offre détaillant les spécifications des produits, des procédures d'impression, des fonctions de sécurité, des options de code-barres et de paiement, la Poste autrichienne a décidé de mettre en œuvre le service d'informatisation des points de vente d'Inform, incluant des imprimantes Citizen. La société d'ingénierie Inform a remporté l'offre face à ses concurrents car sa solution satisfait parfaitement aux exigences de la Poste autrichienne, combinant facilité d'utilisation et fiabilité. Après un essai fructueux avec deux systèmes pilotes, le fonctionnement en temps réel a démarré le 15 novembre 2012 dans la succursale numéro 1236 à Vienne

La navigation dans le menu du système, au moyen d'un écran tactile, n'est pas plus compliquée que l'utilisation du panier d'une boutique d'achat en ligne. Le client sélectionne sur l'écran s'il souhaite envoyer un colis ou acheter des timbres. Pour envoyer un colis, le client doit en préciser les dimensions ainsi que l'adresse du destinataire, puis il obtient les informations tarifaires. « L'interface utilisateur est intuitive et facile à comprendre », confirme Peter Obermayr.

Pour imprimer des timbres-poste, des étiquettes pour les colis et des reçus, chaque borne libre-service est équipée de quatre imprimantes Citizen. La première est une imprimante à transfert thermique CL-S621 servant à imprimer les timbres-poste. « Les timbres sont déjà sur un rouleau et l'imprimante ajoute la valeur puis coupe et éjecte le timbre », explique Román Aresté, directeur régional des ventes chez Citizen. Et il ajoute : « Il est important qu'un timbre-poste imprimé dure aussi longtemps qu'un timbre-poste standard. C'est pourquoi le procédé à transfert thermique est ici nécessaire ».

Les deuxième et troisième imprimantes utilisées sont des imprimantes compactes CL-S400DT. L'une sert à imprimer des étiquettes pour le courrier recommandé et l'autre imprime les étiquettes d'expédition. Les clients trouvent les étiquettes requises dans un distributeur de la borne libre-service. La quatrième imprimante dans la borne libre-service est la CT-S651, pour les reçus. « L'imprimante à reçus est une imprimante de point de vente classique, rapide et fiable. Sa sortie frontale en fait une imprimante prédestinée pour la borne libre-service » souligne Román Aresté.



>>>

« Nous avons choisi Citizen comme fournisseur des imprimantes dans les bornes libre-service car Citizen propose une solution à fournisseur unique » explique Peter Schmidt, directeur général d'Inform. « Citizen est l'un des seuls fabricants à proposer aussi bien des imprimantes d'étiquettes que des imprimantes à transfert thermique si bien que nous pouvons tout acheter auprès de ce fournisseur unique par le biais du distributeur Jarltech. »

Les employés voient également les bornes comme un développement positif. « Nos employés peuvent se concentrer sur le conseil aux clients », indique Peter Obermayr. « La recharge des moyens d'impression, des rouleaux de papier, des étiquettes et des rubans est aisée et ne nécessite que très peu de formation des employés. »

Le déploiement de ce système va avancer rapidement. Jusqu'à présent, 93 unités ont été mises en œuvre et d'ici fin 2013 on trouvera des bornes libre-service dans 200 sites dans toute l'Autriche.

Featuring printers:

CITIZEN CL-S621



L'imprimante de bureau qui vous facilite la vie:

- Sortie par le devant
- Largeur variable du papier
- Vitesse d'impression rapide
- Supports grande largeur
- Réenrouleur pratique à chargement par l'avant
- Encombrement réduit

CITIZEN CL-S400DT



Pour vos événements - et pour l'environnement:

- Sortie par le devant
- Largeur variable du papier
- Vitesse d'impression rapide
- 2-colour LCD display
- Alimentation par tous supports
- Encombrement réduit

CITIZEN CT-S651



Imprimante rapide et performante avec sortie du ticket par l'avant:

- Sortie par le devant
- Impression rapide des tickets
- Massicot flexible pour une coupe complète ou partielle
- Diagnostic facile
- Épaisseur du papier jusqu'à 0,150 mm
- Encombrement réduit

Citizen Systems Europe

Citizen est une entreprise européenne avec un réseau de distribution et des bureaux en France ainsi que dans toute la région EMEA.

Citizen propose une large gamme d'imprimantes pour étiquettes et codes barres et d'imprimantes portables destinées aux applications industrielles, au commerce de détail, au milieu hospitalier et aux points de vente. La vente et l'après-vente de tous ces produits sont assurés par un réseau de partenaires spécialisés.

Citizen Systems Europe est une filiale à 100 % de Citizen Systems Japan et fait partie du groupe international Citizen, qui fabrique aussi bien les célèbres montres Eco-Drive, des calculatrices, des mini-imprimantes et des systèmes d'impression industriels, que des machines-outils, des oscillateurs à quartz, des diodes électroluminescentes et bien d'autres composants électroniques.

Pour plus d'informations, contactez s'il vous plaît

Citizen Systems Europe GmbH
Marketing-Abteilung
Tel.: +49 (0)711/3906-400
marketing@citizen-europe.com

À propos de la Poste autrichienne / Österreichische Post AG

La Poste autrichienne est le premier fournisseur national de services postaux et logistiques. Ses activités commerciales principales sont la distribution du courrier, du publipostage, des médias imprimés et de paquets. Le réseau de filiales de la Poste autrichienne est l'un des réseaux de vente les plus développés du pays et offre à ses clients dans toute l'Autriche des produits et services de qualité dans les secteurs postaux, bancaires et des télécommunications. www.post.at

À propos d'Inform

La société Inform GmbH, basée à Vienne, est un fournisseur de solutions d'informatisation des points de vente et est spécialisée dans les prestations de points de vente depuis sa création en 1983. Cette société fabrique des technologies libre-service pour les sociétés et institutions de transport du courrier et de colis ayant des exigences élevées en termes de libre-service et elle possède 14 000 systèmes de caisses libre-service actuellement en service. Un réseau étendu de partenaires lui permet d'offrir des prestations à plus de 7000 clients dans 11 pays.

Internet : www.Inform.at