

### Le client de demain: une vision

## Créer une solution intelligente



**Hansruedi Köng**  
responsable PostFinance

«Le trafic des paiements est en pleine mutation. Nos activités bancaires sont entrées de plain-pied dans l'ère numérique. Les clients de nos clients commerciaux appliquent des modèles d'entreprise numériques. Nos clients commerciaux sont donc contraints d'évoluer et PostFinance doit suivre la tendance, car elle entend leur proposer des services financiers qui leur permettent de donner entière satisfaction à leur clientèle, voire de dépasser ses attentes.

#### Le trafic des paiements se normalise

Dès 2018, les formats de paiement seront harmonisés en Suisse. Ils se conformeront à la norme ISO 20022 et seront bientôt un standard dans toute l'Europe. PostFinance est en train d'introduire les nouveaux formats de paiement, qui viendront accroître

«La Poste propose à ELS  
une solution sur mesure,  
d'un seul tenant.»

l'interchangeabilité des produits financiers. Pour nos clients commerciaux, ce sera plus facile de changer de banque. Afin de fidéliser les entreprises à PostFinance, nous leur proposons des solutions globales intelligentes, ainsi que les prestations sur mesure dont elles ont besoin. Dans ce cadre, nous collaborons avec d'autres sociétés du groupe, comme c'est le cas pour notre client Energie Logistique Suisse (ELS) SA.

#### Exemple d'ELS

ELS est une plateforme en ligne regroupant diverses communautés d'achat de petites et moyennes entreprises

d'approvisionnement en énergie. Ces communautés permettent à chaque entreprise d'avoir une meilleure assise sur le marché et de bénéficier de conditions d'achat plus avantageuses. ELS commercialise plus de 200 000 produits, notamment l'ensemble des matériaux et pièces détachées nécessaires pour la construction et la maintenance des réseaux de communication et de distribution d'énergie, d'eau et de gaz. Pour mener ses activités, ELS a besoin d'une plateforme de commande et de paiement, mais aussi d'un savoir-faire en logistique.

#### Main dans la main

La Poste propose à ELS une solution sur mesure, d'un seul tenant, qu'aucune autre entreprise de Suisse ne saurait lui offrir: PostLogistics se charge de l'exploitation du site de vente en ligne ainsi que des commandes et des livraisons de marchandises, tout en assurant la gestion des retours. PostFinance met à disposition la plateforme de paiement et prend en charge les processus créanciers et débiteurs, ainsi que la gestion financière des marchandises. Elle est directement reliée au système de planification d'ELS.

#### Pourquoi la société ELS est-elle un «client de demain» pour PostFinance?

Afin de pouvoir offrir une valeur ajoutée à sa clientèle, ELS associe les univers physique et numérique. En collaboration avec ELS et PostLogistics, PostFinance a relié un ensemble de techniques existantes pour créer une nouvelle solution intelligente. En offrant la possibilité de gérer les marchandises des clients sur son bilan, PostFinance permet à ELS de se concentrer sur ses compétences clés: les achats, les processus, le suivi des clients et la prospection commerciale. PostFinance devient un partenaire indispensable en s'insérant dans la chaîne de création de valeur de ses clients.» ■

Ce sujet vous intéresse? Posez vos questions en direct  
le 22 mars ou à l'avance à l'adresse suivante:  
[redaction@poste.ch](mailto:redaction@poste.ch)



Le live-chat avec Hansruedi Köng aura lieu  
le 22 mars 2016 à 15h15:  
[pww.post.ch/livetalk](http://pww.post.ch/livetalk)

**Philippe Lorenz**

COO et cofondateur de la société *Energie Logistik Schweiz AG.*



«LA POSTE EST  
UN PARTENAIRE  
ENTHOUSIASTE  
ET PROFESSIONNEL.»

© Alessandra Leimer

*Energie Logistik Schweiz (ELS) AG est cliente de la Poste depuis juin 2015.  
La plateforme e-logistik.ch est opérationnelle depuis janvier 2016.*

**J'aime la Poste parce que:**

«La Poste est un partenaire polyvalent avec qui nous avons pu développer un outil de production (ELS-Shop), trouver des solutions logistiques et gérer notre trésorerie. La Poste a su nous soutenir dans le démarrage de notre start-up et saura nous accompagner dans notre croissance.»

**Son potentiel d'amélioration:**

«Le poids de l'histoire et des procédures internes rendent certains processus longs et compliqués, ce qui peut contrarier la rapidité et la flexibilité essentielles au succès d'une start-up. La Poste pourrait développer une entité spécialisée dans le soutien à l'innovation avec une plus grande autonomie de décision et de gestion des risques.»