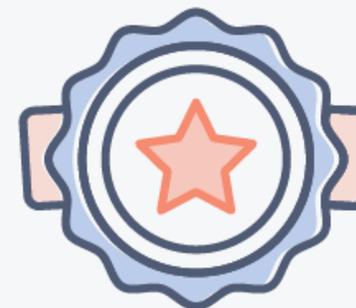


EASY SHOPPING

LA SOLUTION BLOCKCHAIN QUI
SÉCURISE VOS ACHATS



ownest

NAISSANCE DU PROJET



Contexte du projet

Dans le cadre de sa politique de diversification, La Poste a souhaité s'intéresser à un marché jusqu'à présent relativement inexploré par le Groupe et la concurrence : le marché du tourisme.

Le marché du tourisme représente aujourd'hui l'un des plus gros marchés en terme de chiffre d'affaires en France. Après deux années affaiblies (2015 et 2016), le marché du tourisme en France enregistre une hausse de 9,5% en 2017 et présente des chiffres prometteurs pour 2018.

Après avoir étudié les différentes problématiques liées à ce secteur, la direction du business development s'est concentrée sur l'identification et la suppression de certains irritants liés au shopping lors d'une visite touristique.

Irritants identifiés

Temps



Flexibiliser

Emport
des sacs
de
shopping



Faciliter

Vols à
l'arrachée



Sécuriser

Place et
poids
dans les
bagages



Soulager

Processus
de détaxe



Accompagner

Nos réponses

ENJEUX ET OBJECTIFS



Enjeux

Identifier et supprimer les irritants liés au marché du tourisme afin de faciliter l'expérience client et proposer aux commerçants un service innovant leur permettant d'attirer et de fidéliser la clientèle touristique (Française ou étrangère).



Nos objectifs

Optimiser la chaîne de valeur. Comment ?

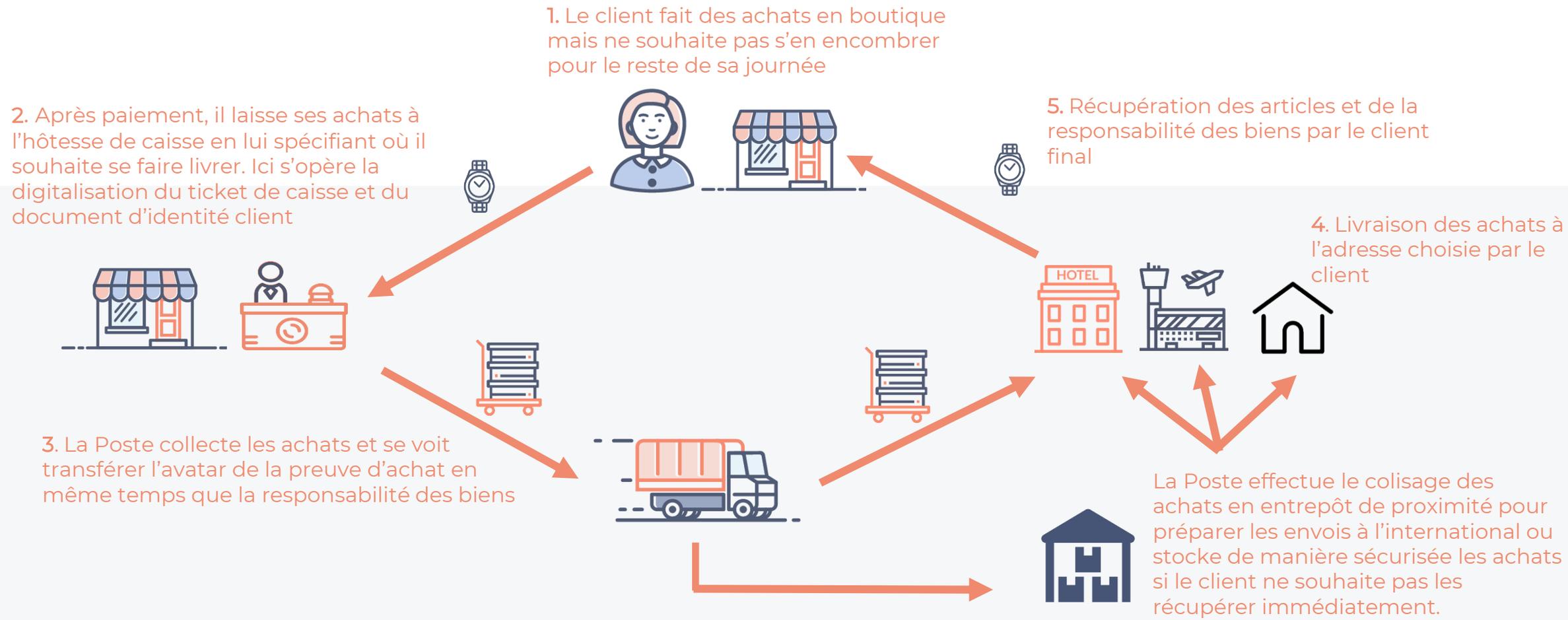
- En augmentant la satisfaction du consommateur par la mise à disposition d'un service facile d'utilisation, flexible et innovant :
 - Qui propose plusieurs fonctionnalités complémentaires :
 - Livraisons sur de multiples destinations → à l'hôtel, à l'aéroport ou à domicile (France et International)
 - Digitalisation et simplification du processus de détaxe pour les clients éligibles
 - Qui garantit la visualisation en temps réel des biens et des responsabilités sur tout le réseau logistique (blockchain)
- En utilisant nos actifs ainsi que notre expertise opérationnelle et organisationnelle sur la logistique du dernier kilomètre et l'international
- En créant un réseau partenarial collaboratif et étendu à toutes les parties prenantes* du service :
 - Pour mutualiser les tournées de collecte et distribution, réaliser des économies d'échelle et donc rendre le service accessible à toutes les bourses
 - Pour garantir la qualité de service par l'implication totale de chaque partenaire



QU'EST-CE QUE
C'EST ?

L'OFFRE EASY SHOPPING...

ACHETEZ EN BOUTIQUE ET REPARTEZ LES MAINS LIBRES POUR CONTINUER VOTRE SHOPPING SANS ENCOMBRES. CONTINUEZ L'ESPRIT TRANQUILLE SANS DEVOIR VOUS SOUCIER DE LA SÉCURITÉ DE VOS ACHATS.





QUELLES ÉVOLUTIONS ?

...ET SES EXTENSIONS

EASY SHOPPING GÈRE LA DÉTAXE POUR VOUS ! ACHETEZ EN BOUTIQUE ET PASSEZ AU COMPTOIR EASY SHOPPING POUR FACILITER LE **REMBOURSEMENT DE LA TVA** LIÉE À VOS ACHATS. OBTENEZ VOTRE ARGENT **DÈS VOTRE DÉPART, A L'AÉROPORT, EN BUREAU DE CHANGE.**



3. Le jour de son départ, le client se rend à l'aéroport et se présente aux Douanes ou aux bornes tactiles PABLO pour valider son ou ses bordereau(x) digitalisés puis aux bureaux de change partenaires de l'offre Easy Shopping.



5. Le client rentre chez lui sans se soucier des procédures de détaxe.

L'OFFRE EASY SHOPPING...



QU'EST-CE QUE C'EST ?

ACHETEZ EN BOUTIQUE ET REPARTEZ LES MAINS LIBRES POUR CONTINUER VOTRE SHOPPING SANS ENCOMBRÉS. CONTINUEZ L'ESPRIT TRANQUILLE SANS DEVOIR VOUS SOUCIER DE LA SÉCURITÉ DE VOS ACHATS.

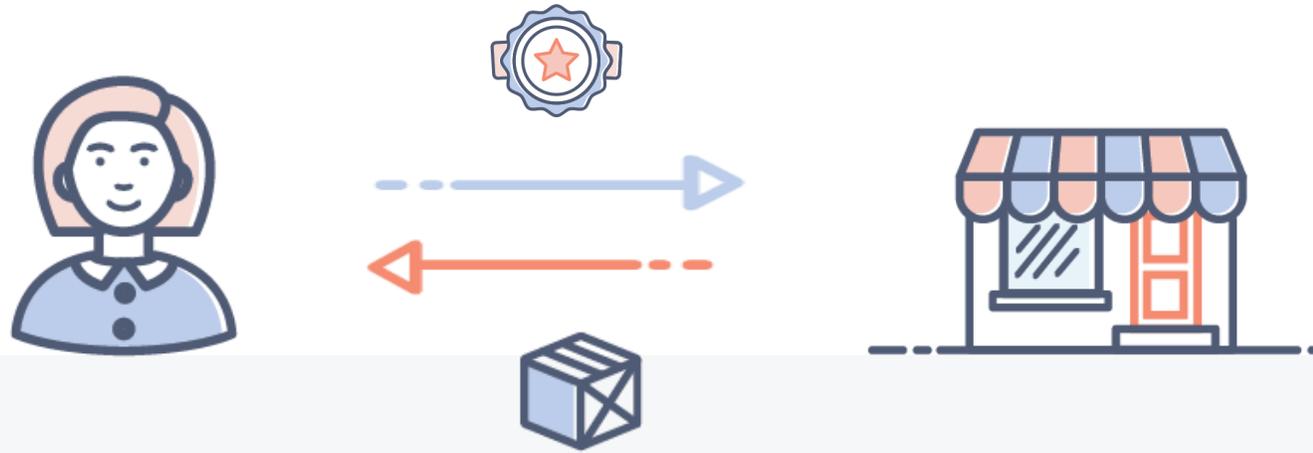


4. Le client récupère immédiatement sa détaxe à hauteur de 12% sur ses achats de plus de 175€ (cash).



UNE UTILISATION SIMPLE ET FACILE DU SERVICE

- ✓ *La facilitation au maximum de l'UX pour limiter la contrainte client*

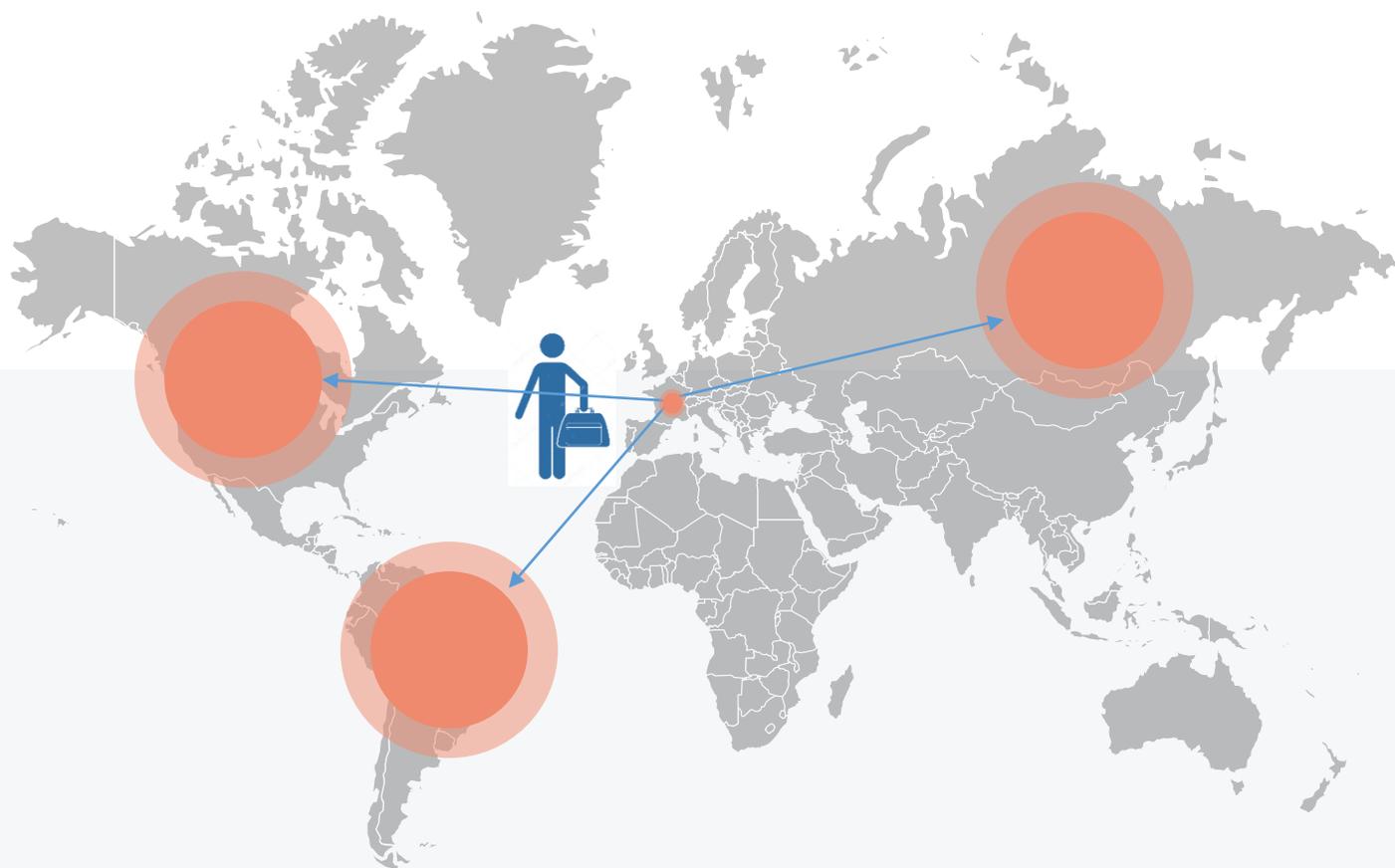


- ✓ *Pas besoin d'une application supplémentaire, une simple présentation d'un passeport et des tickets de caisse permet l'accès au service*

- ✓ *La mise en place de zones de stockage sécurisées afin de proposer une rétention des colis et ainsi livrer les clients au moment souhaité (en coordination avec leurs dates de retour pour les livraisons internationales)*

- ✓ *Aucun besoin d'intégrer des gestes logistiques pour les commerçants; les achats sont pris en charge sans emballages spécifiques*

LA CIBLE : LES TOURISTES INDIVIDUELS



Une cible Française et étrangère

Cette offre s'adresse aux **touristes individuels**, **Français ou étrangers** pour une livraison à l'hôtel, à l'aéroport, ou à domicile à l'international.

Un service pour tous

S'adresse à **tous les clients** sans cibler uniquement l'ultra-luxe.

Une cible en croissance

Contexte favorable : **augmentation du nombre de touristes individuels**
Flux touristiques à Paris montre un **chiffre record** en 2017 avec 33,8 millions d'arrivées hôtelières. (+9,5%)

LES BÉNÉFICES DE LA SOLUTION **EASY-SHOPPING**

Bénéfices pour le commerçant

Boost son offre de services
Boost son acquisition client
Fidélise sa clientèle

Bénéfices pour l'ensemble des acteurs

Offre multi-enseignes et multi-destinations
Massification des flux et optimisation des tournées (collecte et livraison)
Prix mini

Bénéfices pour le client

Continue sa journée les mains libres
Ne se soucie pas des procédures de détaxe
Sécurise ses achats
Est livré où il veut, quand il veut

Bénéfices pour tous

Complète ou remplace les offres existantes
Peut intégrer les prestataires de transport et acteurs de la détaxe déjà en place



EASY-SHOPPING, UNE APPROCHE COLLABORATIVE

Approche collaborative

Le service est basé sur la co-construction entre un grand groupe et une start-up apportant une technologie blockchain



Création d'un réseau de partenaires
Hôteliers, commerçants, aéroports, transporteurs (passagers et marchandises), douanes, administration fiscale, le service a pour but de lier un ensemble d'acteurs pour proposer une offre de bout en bout.



Compréhension des besoins et enjeux

Grâce aux premiers rendez-vous avec des partenaires potentiels, nous avons pu comprendre les enjeux des commerçants quant à leur besoins de services.



Adaptation de l'offre

Nous avons ensuite pu adapter l'offre en ajoutant par exemple la gestion de la détaxe, afin de répondre aux besoins exprimés par les partenaires potentiels.



Approche customer-centric

L'offre a été entièrement pensée et conçue pour rendre la vie du consommateur final plus facile. Le service est très simple d'utilisation et lui permet de se décharger de nombreux irritants lors d'un séjour touristique.

EASY-SHOPPING, UNE APPROCHE COLLABORATIVE BASÉE SUR LE PARTAGE DE LA CRÉATION VALEUR

Service Easy Shopping



X€

OU

Rémunération indirecte

datas clients



Prescripteurs et utilisateurs

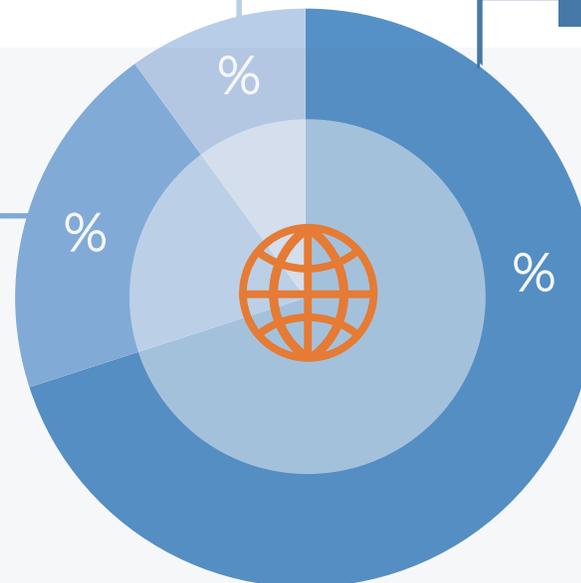
Compagnies aériennes,
comparateurs de prix, de vols,
d'hôtels (tripadvisor, booking...),
voyagistes
Hôtels / chaînes d'hôtels

Aéroports et Bureaux de Change

Frais de gestion et de stockage
des achats en transit.

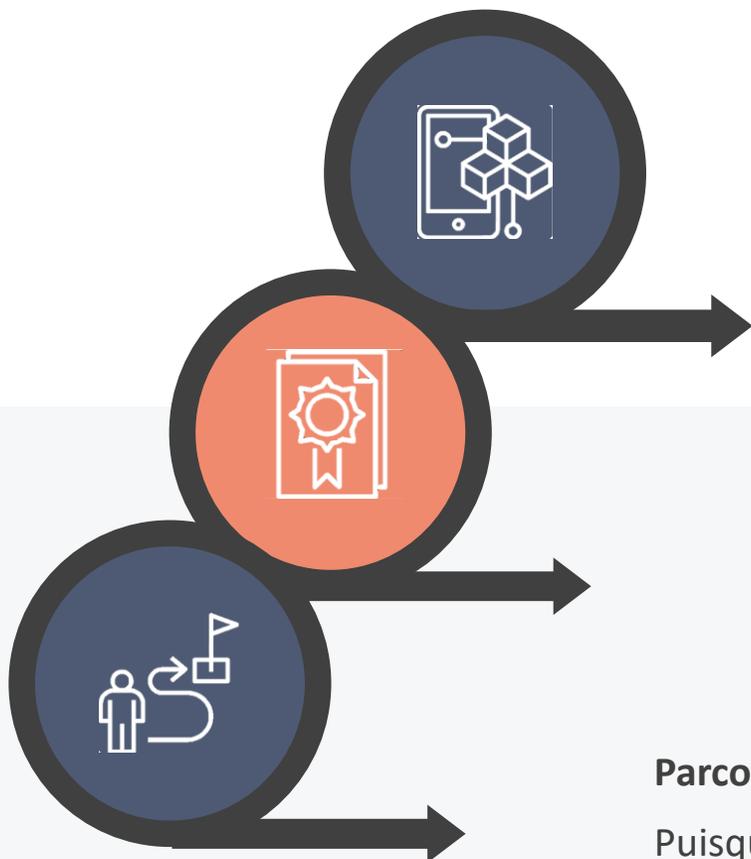
La Poste et Ownest

Assurent le service bout en bout



Les chiffres et montants indiqués sont fictifs

NOTRE LIGNE DIRECTRICE : PROPOSER UN SERVICE INNOVANT



Technologie

Le projet Easy Shopping propose une des premières expériences de livraison entièrement sécurisée par une **technologie blockchain** spécialisée dans la Supply Chain. L'ensemble des données et des transferts de responsabilité sont partagés de manière transparente tout au long de la chaîne de valeur.

Offre inédite

Easy Shopping vise un **déploiement multimarques, multi-partenaires et multi-destination**, avec plusieurs options de livraison, jusqu'à l'international, pour fluidifier le parcours client et répondre aux besoins exacts du client à travers une offre jusqu'à présent non disponible.

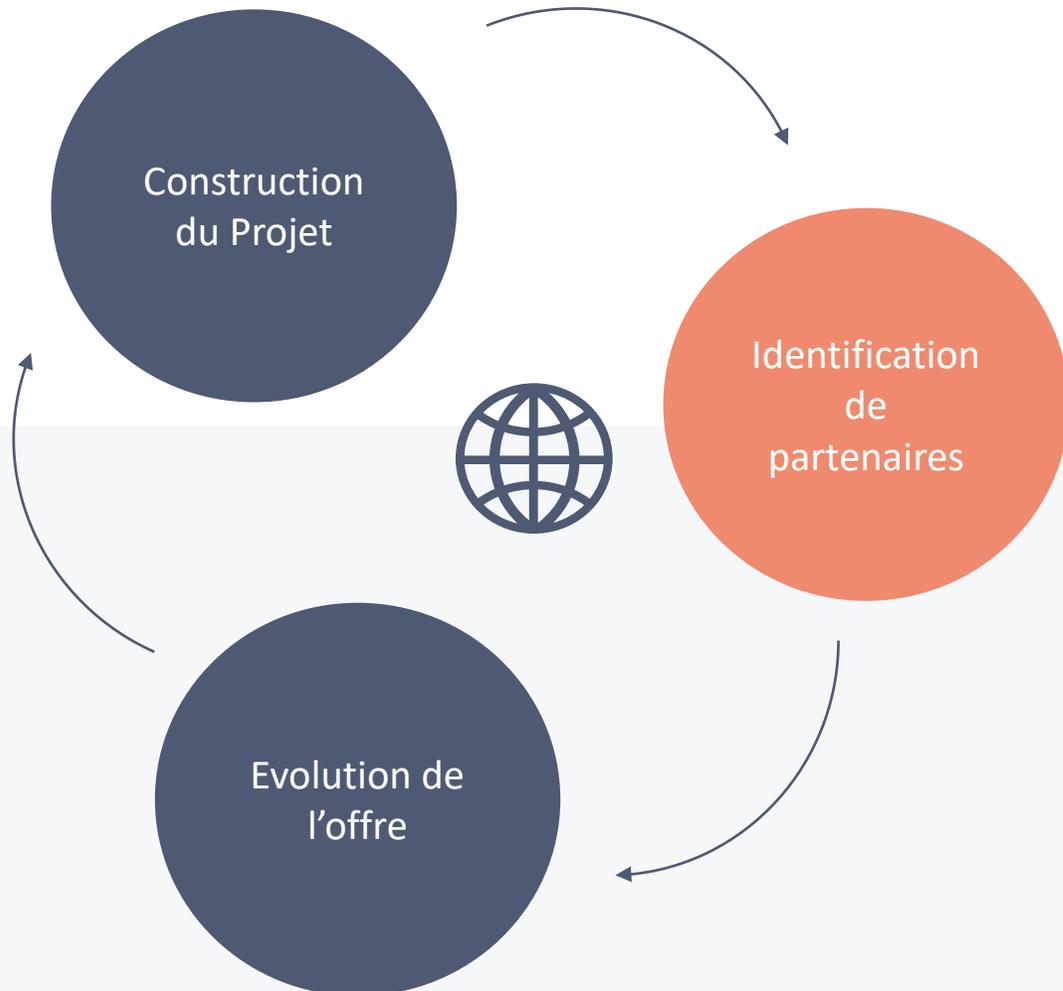
Parcours client ultra simplifié

Puisque nous suivons une approche customer-centric, nous avons cherché à **simplifier au maximum les gestes** du client. Le large réseau de partenaires du projet nous permet de proposer une offre bout-en-bout et de répondre à plusieurs irritants liés au tourisme.

PHASE DE VIE DU PROJET : DÉPLOIEMENT ACTUEL



OÙ EN EST-ON ?



1. Construction du projet

Le projet repose sur l'identification d'un marché conséquent, pour lequel un business plan a été construit et un modèle économique identifié. Les partenaires nécessaires à la mise en place du projet sont connus et le projet comprend une utilisation des actifs du groupe La Poste.

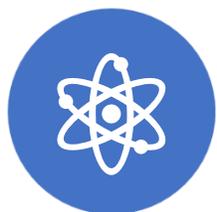
2. Identification de partenaires

Les partenaires sont identifiés (hôteliers, commerçants, aéroports, compagnies aériennes, douanes..) nous avons déjà rencontré plusieurs acteurs majeurs qui sont intéressés à rejoindre le projet et nous comptons déjà un partenaire commerçant clé pour déployer un pilote de l'offre.

3. Evolution de l'offre

Nous recherchons aujourd'hui à étoffer notre réseau de partenaires afin d'étendre les fonctionnalités d'Easy Shopping et de renforcer la livraison multi-marques, multi-destinations. Nous visons également des évolutions en terme d'IT, de fonctionnalités, de partenariats, d'opérations, de process, et de pricing.

NOTRE VISION DU PROJET A MOYEN TERME



Agrandir le réseau

Nous visons un ensemble de x commerçants et de x hôtels à horizon 2019 afin de mutualiser les tournées et fluidifier le parcours client.

Q1 2019



Digitaliser le process de la détaxe

Les bordereaux de détaxe seront disponibles sous format digital. Le client pourra facilement retrouver l'ensemble de ses bordereaux directement sur son application.

Q2 2019



Facilitation du processus de détaxe

L'ensemble des transactions du client pourront être mutualisées et traitées en une seule fois (si supérieures à 175€ par client) et généreront un bordereau unique.

Q2 2019

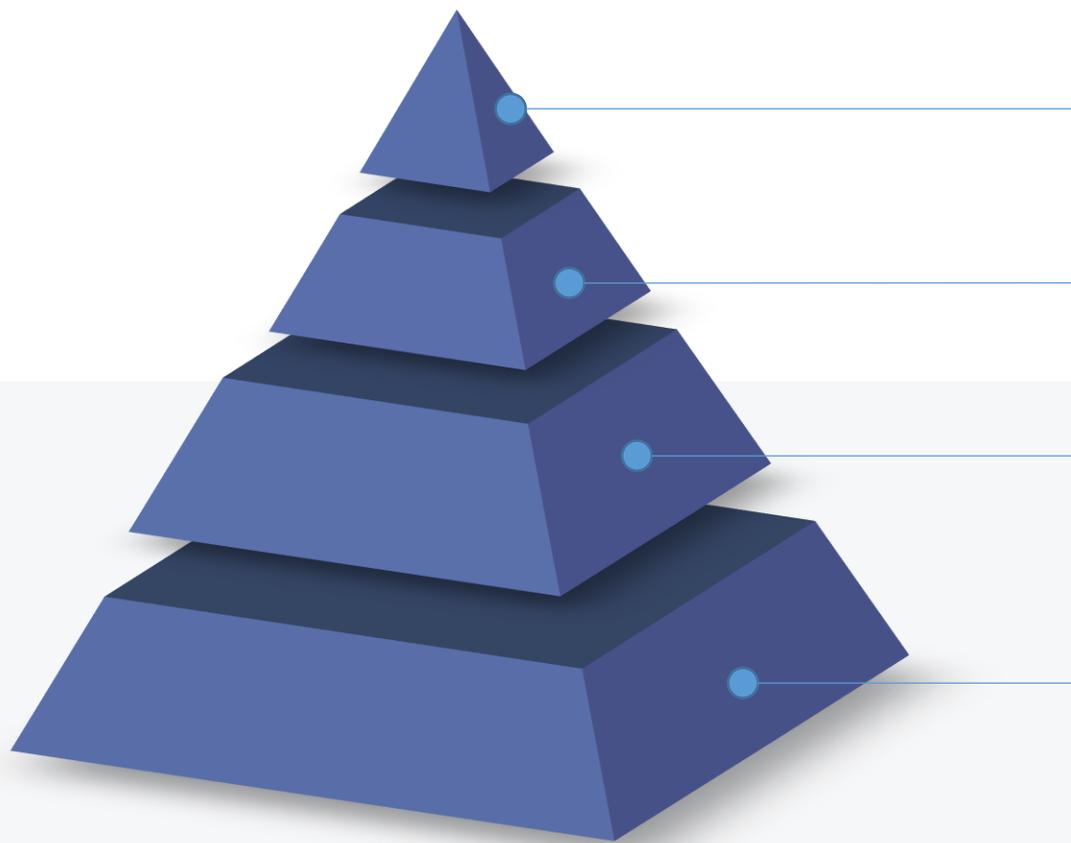


Extension géographique de l'offre au niveau national

Nous avons pour objectif d'étendre cette offre en recherchant des partenaires au niveau national.

Q4 2019

LES MOYENS DÉPLOYÉS POUR RENDRE LA SOLUTION PÉRENNE



Une **technologie blockchain appliquée** au secteur de la Supply Chain pour assurer une **sécurité durable** des livraisons et limiter les réclamations partenaires/clients grâce au suivi des **transferts de responsabilité**



Partenariats internes : utilisation des solutions d'expéditions internationales de la Poste



4 ETP



Dont une responsable commerciale afin d'assurer l'objectif de croissance du nombre de partenaires/clients et un porteur de projet qui veillera au déploiement des objectifs à long terme

Des **espaces dédiés** en entrepôts urbains pour le colisage des expéditions à l'étranger et le stockage de produits sécurisés et des **collectes dédiées** à la prise en charge des sacs Easy Shopping en magasin: réactivité



SWOT



FORCES

De nombreux actifs:

- Capacité de déploiement rapide et national
- Mutualisation des tournées: gain de coûts opérationnels
- Forte complémentarité avec de nombreux projets de La Poste
 - Liens forts avec les autorités publiques / les douanes
- Facteurs assermentés: sécurité de la chaîne
 - Pas d'intégration IT pour les commerçants
- Bon accueil du projet auprès des commerçants: réponse à leur besoins



FAIBLESSES

- Difficulté à sécuriser des partenariats pilotes
- Temps d'engagement des partenaires à la participation au projet
- Mise en marché de la solution et canaux de commercialisation



OPPORTUNITES

- Augmentation du nombre de touristes
- Augmentation des transactions de produits détaxés *
- Absence d'offre similaire aussi complète sur le marché
- Augmentation du nombre de vol à l'arraché sur la cible touristique

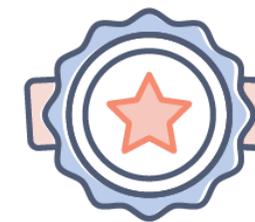


MENACES

- Beaucoup de start-ups séduisent le marché de la livraison, à moindre coûts
- Capacité à digitaliser le processus de détaxe avec les douanes

* Etude Roland Berger et Global Blue, *Enjeux et Perspectives pour le Shopping touristique*, 2017

EASY SHOPPING



PRÉSENTATION DES CANDIDATS



Julien Paillard
LA POSTE

Porteur du projet
julien.paillard@laposte.fr
+33(0)6 68 94 24 40



Ludivine Paquet
LA POSTE
Assistance au projet



Clément Bergé-Lefranc
OWNEST

CEO & Co-Founder
clement@ownest.io
+33(0)6 84 59 58 59



Arnaud Grisard
OWNEST

Business Development
arnaud@ownest.io
+33(0)6 71 06 42 42

L'IMPLICATION DES ÉQUIPES : RÔLES ET RESPONSABILITÉS



La Poste

- Création et structuration de l'offre
- Opérations et services logistiques
- Recrutement des partenaires
- Confiance

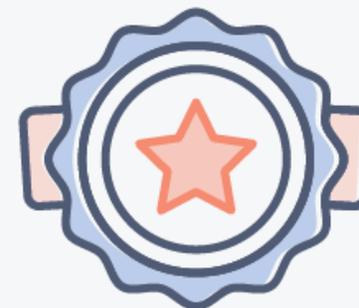
ownest

Ownest

- Support IT et traçabilité
- Apport juridique des transferts de responsabilités
- Digitalisation et simplification du process de détaxe
- Confiance

EASY SHOPPING

LA SOLUTION BLOCKCHAIN QUI
SÉCURISE VOS ACHATS



MERCI POUR VOTRE
ATTENTION