

# Nespresso fait appel à Metapack pour gérer ses opérations mondiales de livraison et de retour

[Metapack](#), le leader mondial des technologies de livraison E-commerce, a annoncé aujourd'hui avoir été choisi pour gérer les services d'expédition et de retour et pour améliorer l'expérience client de Nespresso dans le monde entier. Dans le cadre de ce partenariat, les outils Delivery Manager, Delivery Options, Delivery Tracker, Delivery Intelligence et le portail des retours de Metapack seront mis en place sur les marchés occupés par Nespresso.

Metapack fournira à Nespresso une suite standardisée globale de produits et simplifiera les opérations de livraison et de retour de l'entreprise dans le monde entier. Metapack décomplexifiera également la gestion et l'intégration des transporteurs pour le compte de Nespresso. Par le biais de son API d'expédition, Metapack gèrera les intégrations et fournira à Nespresso l'accès à son vaste catalogue de transporteurs et de services de livraison.

« Le fait que Nespresso fasse appel aux technologies de Metapack pour l'ensemble de son écosystème mondial d'expédition et de retour démontre que les solutions que nous avons créées sont innovantes et performantes », confie Bruce Fair, CRO de Metapack. « Via notre plateforme, Nespresso aura accès au plus grand catalogue de transporteurs au monde. L'entreprise bénéficiera ainsi de plus de choix et de services tandis que nos options et nos solutions de suivi de livraison, d'informatique décisionnelle et de retour amélioreront significativement ses capacités en matière d'expérience client et lui permettront de tenir ses promesses de livraison. »

## **Delivery Manager : accès à plus de 400 transporteurs et 4 900 services de livraison**

L'outil Delivery Manager de Metapack permet d'accéder facilement au plus grand réseau de transporteurs au monde à partir d'une seule intégration, offrant ainsi plus de choix en matière de livraison pour chaque marché, tout en éliminant le besoin en intégrations multiples coûteuses. Grâce à Delivery Manager, Nespresso sera également en mesure de sélectionner intelligemment le bon service de livraison pour chaque commande et de créer rapidement des étiquettes conformes aux exigences des transporteurs et des documents douaniers pour toutes les expéditions.

## **Delivery Options : promesses de fulfillment précises**

Le module Delivery Options de Metapack permettront à Nespresso de proposer les options de livraison pertinentes aux consommateurs lors du checkout. De la livraison le lendemain au click and collect en passant par la livraison à un jour défini, l'introduction de services pratiques améliorera non seulement l'expérience client mais permettra également la génération de revenus supplémentaires via les conversions sur site Internet, en garantissant la présentation aux clients de dates de fulfillment précises pour chaque commande.

## **Delivery Tracker : amélioration de l'expérience post-expédition**

L'outil Delivery Tracker de Metapack permettra à Nespresso de mettre à disposition de ses clients un portail de suivi de livraison à sa marque conçu pour améliorer l'expérience post-expédition et augmenter la Lifetime Value client. En outre, Delivery Tracker réduira le nombre de contacts WISMO (where is my order, où est ma commande ?) pour Nespresso car il offrira aux consommateurs une expérience sans friction et leur permettra de suivre facilement chaque étape du parcours de livraison.

### **Delivery Intelligence : accès à des analyses en temps réel**

L'outil Delivery Intelligence de Metapack donnera à Nespresso une visibilité complète sur ses performances de livraison. Nespresso sera ainsi en mesure d'analyser ses opérations d'expédition en temps réel et de résoudre les problèmes – des activités de l'entrepôt aux réseaux de livraison en passant par les performances des transporteurs – pour tenir les promesses de livraison faites à ses clients.

### **Portail de retour: des retours efficaces depuis plus de 350 000 points de dépôt**

Grâce au portail de retours de Metapack, Nespresso pourra automatiser ses processus de retour et réduire les coûteux appels d'assistance client en proposant des options d'expédition et de suivi des retours pratiques. Bénéficiant de l'accès à plus de 350 000 lieux de collecte et de dépôt (points relais), Nespresso sera en mesure d'améliorer son expérience de retour car ses clients pourront choisir, à leur convenance, parmi un large éventail de lieux. Nespresso aura également plus d'informations sur les retours avant qu'ils ne parviennent à l'entrepôt. Les clients profiteront ainsi de retours plus efficaces et Nespresso pourra prendre des décisions plus éclairées en matière de stock, d'approvisionnement et de marketing.

Pour en savoir plus sur l'outil Delivery Manager de Metapack et sur comment il peut aider votre entreprise à gérer son écosystème d'expédition, rendez-vous sur : <https://www.metapack.com/fr/software/expedition/>

Pour en savoir plus sur l'outil Delivery Options de Metapack et sur comment il peut aider votre entreprise à améliorer son expérience client et augmenter le taux de conversion de panier, rendez-vous sur : <https://www.metapack.com/fr/software/options-de-livraison/>

Pour en savoir plus sur l'outil Delivery Tracker de Metapack et sur comment il peut aider votre entreprise à améliorer son expérience post-expédition, rendez-vous sur : [https://www.metapack.com/en\\_gb/software/delivery-tracking/](https://www.metapack.com/en_gb/software/delivery-tracking/)

Pour en savoir plus sur l'outil Delivery Intelligence de Metapack et sur comment il peut permettre à votre entreprise de profiter d'une analyse de la livraison en temps réel et performante, rendez-vous sur : <https://www.metapack.com/fr/whitepapers/>

Pour en savoir plus sur le portail de retour de Metapack et sur comment il peut aider votre entreprise à gérer efficacement les retours, rendez-vous sur : <https://www.metapack.com/fr/software/retours/>

### **À propos de Metapack**

Fondée en 1999, l'entreprise [Metapack](#) aide les professionnels du E-commerce et de la livraison à

répondre aux attentes croissantes des consommateurs en matière de livraison, tout en maintenant et en optimisant l'efficacité opérationnelle. La solution SaaS de Metapack offre une large gamme de services de livraison personnalisés, du suivi global des commandes aux procédures de retour simplifiées, et ce grâce à un catalogue de plus de 400 transporteurs et de plus de 4 900 services disponibles dans tous les pays. Grâce à Metapack, plus de 550 millions de colis sont envoyés chaque année par les principaux E-commerçants du monde. Découvrez-en plus ici : <https://www.metapack.com/fr/>

Le texte du communiqué issu d'une traduction ne doit d'aucune manière être considéré comme officiel. La seule version du communiqué qui fasse foi est celle du communiqué dans sa langue d'origine. La traduction devra toujours être confrontée au texte source, qui fera jurisprudence.



Consultez la version source sur [businesswire.com](https://www.businesswire.com) : <https://www.businesswire.com/news/home/20211102005009/fr/>