

CITYSSIMO®

UNE SOLUTION DE LIVRAISON INNOVANTE DE LA POSTE

Constatant qu'environ 12% des livraisons Colissimo échouent du fait de l'absence du destinataire à son domicile, la Poste a créé un service de consignes automatiques dédié à Internet, dénommé Cityssimo®. Ces consignes s'adressent aux clients adhérents ayant effectué leurs achats par internet et stipulant comme adresse de livraison un des points relais Cityssimo® situé à proximité de leur domicile ou de leur travail. Dès que le colis est déposé dans la consigne, les clients sont informés par email ou SMS et peuvent venir le retirer grâce à un code personnel.



CITYSSIMO®

Projet

- Date de création : Novembre 2005
- Maître d'ouvrage : La Poste

Infrastructure

- 28 points relais Cityssimo® représentant plus de 2 000 casiers, soit 90 casiers en moyenne par point relais (19 points relais dans Paris, 5 en banlieue et 4 en province dans les villes de Lyon, Lille, Nantes et Aix-en-Provence)

Activité 2009

- 66 000 personnes abonnées au service dont 20% d'utilisateurs réguliers
- 80 000 colis livrés par an
- 10 à 30 colis livrés par jour en fonction de la localisation des points relais

Évolution du service

- Décision du groupe La Poste de faire une pause dans le déploiement de ce service
- Mise en place d'une offre Cityssimo® accessible sans abonnement préalable afin de faciliter l'accès au service
- Mise en avant du service sur les sites de e-commerce

Résultats

- 96% d'utilisateurs satisfaits
- 2 à 4% d'échecs de livraison, contre 12% pour la livraison à domicile
- Clientèle composée en majorité de jeunes cadres masculins



En savoir plus :

Caroline David - Responsable du service Cityssimo® pour le groupe La Poste / info.cityssimo@laposte.fr