

Mondial Relay lance son application mobile pour faciliter le parcours de ses clients !

Fort de son nouveau virage stratégique initié depuis quelques mois, Mondial Relay, désormais rattachée au groupe Inpost, continue d'innover et de faciliter le quotidien de ses consommateurs. A l'occasion de la Paris Retail Week 2022, rendez-vous incontournable des professionnels de l'e-commerce et du commerce connecté, le leader européen de la livraison de colis hors domicile officialise le lancement de sa toute première application mobile dédiée à la réception, à l'envoi, et au suivi de colis, pour assurer aux clients français une expérience optimale.



La première application mobile dans le domaine de la livraison de colis en France

Dotée de **technologies novatrices au service des clients**, l'application Mondial Relay permettra un suivi en temps réel de tous les colis, ceux envoyés comme ceux en attente de réception et quel que soit le e-commerçant concerné. En un coup d'œil, l'ensemble des colis sera visible sur l'app, un vrai gain de temps et de praticité pour les clients. En parallèle, grâce à une fonctionnalité multi-

comptes, les utilisateurs avec plusieurs numéros de téléphone ou plusieurs adresses e-mails pourront facilement retrouver l'ensemble de leurs informations dans une plateforme unique de connexion ; une solution toute aussi pratique pour les membres d'une même famille.

Avec ce nouvel outil, Mondial Relay propose, pour la première fois sur le marché, une application aux nombreuses fonctionnalités. L'expérience utilisateur se voit optimisée sur l'ensemble de son parcours, avec comme atout majeur **la simplification du dépôt, du retrait et du suivi de colis**.

Pensée pour le client, celui-ci retrouvera l'ensemble des informations sur les 12 000 Points Relais® (marque déposée de Mondial Relay) et 1 400 Lockers, accessibles 24/7, que possède le réseau de Mondial Relay. Il pourra même être géolocalisé et guidé jusqu'au point de retrait souhaité, une des nombreuses autres fonctionnalités que proposera l'application parmi lesquelles :

- les notifications en temps réel
- la possibilité de gérer à la fois des colis du e-commerce et des envois de particuliers à particuliers
- le retrait possible de plusieurs colis avec un seul QR code
- la possibilité d'envoyer un proche à sa place en lui partageant le QR code/code de retrait
- la suggestion de points plus pratiques et proches géographiquement pour le dépôt de colis
- l'ouverture du casier du Locker à distance et sans contact via l'application
- la génération d'étiquettes depuis l'application et impression possible dans la plupart des Point Relais®

Une application ancrée dans le quotidien des consommateurs

Selon le rapport annuel d'App Annie, les utilisateurs passent en moyenne 4,8 heures par jour sur leur mobile. Devenu une extension de leur vie quotidienne, les applications mobiles accompagnent les consommateurs, de toutes générations confondues, dans leurs achats, leurs vacances, leurs recherches et leurs besoins de tous les jours.

Pour Mondial Relay, l'objectif de l'application est de rendre l'étape de livraison de colis totalement transparente. Grâce à une connaissance client optimisée, chaque activité client est reconnue et centralisée dans l'application via l'ID. Ainsi, chaque parcours est personnalisé dans une application ergonomique et totalement gratuite, téléchargeable sur AppStore et Google Play.

Toutes les démarches clients s'effectueront en un seul point via une application ergonomique qui reflète et illustre les valeurs du service proposée, à savoir une solution pratique, sécurisée et écologique.

Si de nouvelles fonctionnalités sont d'ores et déjà prévues pour début 2023, telles que l'achat d'étiquettes directement depuis l'application ou encore la mise en place d'un tchatbot dédié au service client, cette innovation marque **une nouvelle étape dans la stratégie de digitalisation de l'entreprise.**

Avec son application, Mondial Relay poursuit son nouveau positionnement de marque en répondant à un objectif prioritaire, celui de simplifier la vie des consommateurs.



<https://vimeo.com/738528813/a9986cb4f1>

À propos de Mondial Relay : <https://www.avis-verifies.com/avis-clients/mondialrelay.fr>

Mondial Relay, qui fait partie du groupe InPost S.A. (AEX : INPST), est l'un des principaux fournisseurs de services de livraison de colis hors domicile, présent en France, au Benelux, en Espagne et au Portugal. Mondial Relay dispose d'un réseau étendu de

plus de 16 000 points de retrait et de dépôt (PUDO) ainsi que de 30 dépôts logistiques régionaux ou hubs, desservant plus de 105 000 e-commerçants. En France, Mondial Relay est un acteur privé, leader sur la livraison en point de retrait avec 12 000 Point Relais® (marque déposée de Mondial Relay) et dispose d'un réseau de 1400 lockers. L'entreprise est focalisée sur l'amélioration continue de l'expérience du consommateur et la promotion de formes plus durables de livraison du dernier kilomètre. Au cours des douze mois précédant le 28 février 2021, Mondial Relay a traité environ 140 millions de colis et généré plus de 400 millions d'euros de revenus. En juillet 2021, InPost a conclu avec succès l'acquisition de Mondial Relay pour créer le premier réseau de solution hors domicile automatisé, en Europe, pour le e-commerce.



Contact presse : Agence Oxygen

Salomé Chattel & Sidonie Legrand

mondialrelay@oxygen-rp.com / 06 46 39 58 85 / 06 72 20 49 22