



INSTITUT INTERNATIONAL DE MANAGEMENT  
POUR LA LOGISTIQUE

12<sup>ème</sup> Forum Suisse de Logistique

## Service client et supply chain

Salle Polydôme EPFL, Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne  
Mardi, 6 novembre 2012

[www.gs1.ch](http://www.gs1.ch)

Ensemble pour créer des valeurs

Point de rencontre:



# Service client et supply chain

## Logistique – Un réseau en Suisse romande

LSR – Club de Logisticiens de Suisse Romande est un réseau regroupant des acteurs de toutes les fonctions de la supply chain. Ses membres s'engagent au service d'une action globale et d'une conception commune de la logistique. De par leur formation, leur expérience et leur fonction dans l'économie, ils œuvrent au développement d'un réseau professionnel suscitant échanges et partages des connaissances. Les membres du LSR se retrouvent lors d'événements et séminaires consacrés à la logistique. Ils sont informés de l'actualité de GS1 Suisse et en reçoivent gratuitement les publications.

Ce nouveau réseau est ouvert aux professionnels occupant une fonction à responsabilité dans le domaine de la supply chain, aux titulaires d'un diplôme de formation supérieure de chef de logistique, ainsi qu'aux personnes ayant fréquenté une école supérieure spécialisée dans la logistique, ou un institut technique ou universitaire.

### Plus d'informations:

[www.logisticiens.ch](http://www.logisticiens.ch)



## Service client et supply chain

Les exigences des clients, la globalisation des marchés, les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) influencent et modifient profondément la fonction «Service client».

Aujourd'hui, chaque client potentiel a ainsi la possibilité de comparer et de commander son produit ou son service à l'échelle du monde. Le «Service client» doit s'adapter à ces nouveaux défis. Pour être efficace, réactif, et adapté aux besoins ou désirs du client, il doit impérativement s'intégrer à la chaîne de valeur du produit ou du service.

Les relations entre fournisseurs et distributeurs, entre entreprises et points de vente (POS), entre fonctions de la supply chain, telles que R&D, marketing, production, logistique, distribution, SAV, sont profondément impactées (BtB, BtC, CtC, ...).

Le client désire actuellement un produit spécifique, original qu'il souhaite souvent configurer à sa volonté. Par internet, il a la possibilité, en quelques clics, de comparer, de configurer et de commander.

Les POS physiques sont, ou seront à court terme, dans l'obligation d'offrir des services autres que la simple vente ou même que le conseil. En effet, certains consommateurs vont se faire conseiller et essayer le produit dans le POS, et ensuite passent leurs commandes via internet. Ainsi, l'avenir de certains POS, voire leur survie, passera assurément par un service après-vente efficace et performant. Il est en effet facile de commander en un clic, mais plus difficile à retourner ou à réparer un produit ou un service défectueux.

L'objectif de ce 12ème Forum Suisse de Logistique est de montrer comment la fonction «Service client» devra impérativement évoluer pour répondre aux nouvelles attentes des clients et pour intégrer les NTIC, en particulier les applications mobiles (smartphones, tablettes, ...) afin de fournir aux consommateurs un niveau et une qualité de service répondant à leurs exigences. Ce Forum sera également l'occasion de découvrir des approches de domaines différents permettant l'échange d'idées novatrices issues d'applications autres que celles de la logistique.

Nous nous réjouissons déjà et nous nous ferions un plaisir de vous accueillir.

Valentin K. Wepfer  
GS1 Suisse

Philippe Wieser  
EPFL-IML

Gilbert Schmutz  
Président CLR

# Programme de la matinée

**Présentation : Dominique Antenen, modérateur, TeleBilingue**

8h30 **Accueil**

---

9h00 **Mots de bienvenue, ouverture**  
*Prof. Philippe Wieser, Directeur IML, EPFL*

---

**Introduction**  
*Dominique Antenen, modérateur, TeleBilingue*

---

**Innovation et service client**  
*Prof. Bernard Calisti, Professeur, EM Lyon*

---

**L'e-procurement, vision d'une entreprise cliente**  
*Nils Panchaud, Chef de service, EPFL Lausanne*

---

**Développements et tendances logistiques en Suisse Romande**  
*Nicolas Florin, Directeur, GS1 Suisse*

---

10h35 **Pause café | exposition**

---

11h00 **Les solutions logistiques B2C de DHL Express**  
*Alexandre Vukanovic, Responsable Vente PME & Chef de Projet B2C, DHL Express*

---

**Informations médicale ou le service client dans la santé?**  
*Dr. Alex Gnaegi, Médecin-chef Service d'informatique médicale et administrative, Hôpital du Valais (RSV) - Institut Central (ICHV)*

---

12h00 **Pause de Midi | exposition**

---

## Achats et supply chain

### Public cible

Direction, cadres supérieurs, responsables de projets, responsables des achats et des ventes, experts en marketing, responsables de communication, autorités et fournisseurs de logiciels et matériel.

### Objectifs de la journée

- > Montrer comment la fonction «service client» devra impérativement évoluer pour répondre aux nouvelles attentes des clients
- > Discuter l'intégration des NTIC, en particulier les applications mobiles (smartphones, tablettes, ...)
- > Présenter des solutions pour fournir aux consommateurs un niveau et une qualité de service répondant à leurs exigences
- > Découvrir des approches de domaines différents permettant l'échange d'idées novatrices issues d'applications autres que celles de la logistique

# Programme de l'après-midi

**Présentation : Dominique Antenen, modérateur, TeleBilingue**

13h15 **Les nouveaux paradigmes du développement et de la distribution des manuels scolaires**

*Dr. Francisco Pinto, Editeur d'ebooks freelance*

**The New Mobile Point of Sale – Opportunities, Technology and Data**

*Dr. Samuel Müller, CEO, Scandit*

**xyxle the hub® - Une solution orientée marketing destinée aux PME dans leur échange de données-produits; mais ce n'est pas tout**

*Felix Roth, CEO, xyxle ag*

**Nespresso, à votre service!**

*Martin Vollmer, Supply Chain & Procurement Manager, Nestlé Nespresso SA*

14h55 **Pause café | exposition**

15h25 **La RTS en quête de nouveaux publics sur des TV connectées!**

*Guy Dessaux, responsable multimédia RTS, RTS - radio télévision suisse*

**Défis actuels de la relation clientèle pour la banque privée**

*Manuel Leuthold, Deputy General Manager, Banque Privée Edmont de Rothschild SA*

**Discussion**

**Clôture**

16h45 **Apéritif**

## Comité de la manifestation

Prof. Philippe Wieser, Directeur IML, EPFL

Valentin K. Wepfer, GS1 Suisse

Nadine Baeriswyl, GS1 Suisse

Sponsors



**SBB CFF FFS Cargo**

# Le comité logistique GS1 Suisse romande

## Présentation

Emanation du réseau GS1 Suisse, le comité consultatif GS1 Suisse romande est composé des membres romands s'intéressant aux sujets traités par GS1 Suisse.

## Missions

Missions du comité consultatif GS1 Suisse romande:

### 1. Promotion de la gestion de la chaîne logistique en Suisse romande

- > Organisation d'événements : Forum logistique annuel, réunions du Club de « Logisticiens de Suisse Romande ».
- > Organisation de soirées, débats, visites d'entreprises.
- > Au besoin, organisation de formations.

### 2. Constitution et maintenance d'un réseau de logisticiens romands

- > Etablissement d'un réseau par la fondation d'un Club des logisticiens.
- > Création et actualisation d'un fichier d'adresses des personnalités du monde logistique romand.
- > Enquêtes ou sondages pour identifier les besoins en logistique et GS1.

- > Etablissement et entretien des relations avec des associations du même type.

### 3. Liaison entre GS1 et les utilisateurs romands

- > Aide et conseil aux utilisateurs dans les domaines abordés par GS1.
- > Promotion d'une documentation francophone (publications et Web) en s'appuyant au besoin sur les GS1 d'autres pays francophones.
- > Publication régulière d'articles dans le magazine GS1 network.
- > Inciter les Suisses romands à s'engager dans les groupes de travail nationaux.
- > Au besoin, création de groupes de travail romands sur des sujets spécifiques.
- > Transmission régulière d'informations à GS1 sur les préoccupations suisses romandes.
- > Participation permanente au comité central GS1-président et un membre du comité.

- > Gilbert Schmutz, Miauton SA (Président CLR)\*
- > Yves Alimi, Solid Solutions en identifications
- > Joël André, Swisslog AG\*
- > Peter Ballmer, Galliker Transport SA
- > Pascal Bouquet, PostLogistics AG
- > Daniel Costa, Nestlé SA
- > Jean-Baptiste Deillon, Yendi Swiss Retail SA
- > Olivier Dufour, Camandona SA
- > Nicolas Florin, GS1 Suisse
- > Sébastien Jacquet, Coop
- > Thierry Kensicher, Migros-Coopérative Genève
- > José Lopez, La Montre Hermès SA
- > Markus Schweri, Romande Energie SA
- > Laurent Sciboz, HES SO Valais
- > Stéphane Stegmüller, STELOG
- > Conrad Tobler, Swiss Shippers' Council
- > Charly Viquerat, ilem SA
- > Christophe Weiss, LRG Logistics SA
- > Valentin K. Wepfer, GS1 Suisse\*
- > Philippe Wieser, EPFL / IML\*

\* Membres du Bureau

# Organisation

## Date et heure

Mardi, 6 novembre 2012  
de 8h30 à 16h30  
Accueil à partir de 8h00

## Lieu

Ecole Polytechnique Fédérale de  
Lausanne  
Salle Polydôme  
CH-1015 Lausanne

## Administration

GS1 Suisse  
Events  
Länggassstrasse 21  
3012 Berne  
Tél. +41 (0)58 800 77 00  
Fax +41 (0)58 800 77 99  
events@gs1.ch  
www.gs1.ch/events

## Inscription

Par fax: +41 (0)58 800 77 99  
Délai d'inscription:  
Jeudi, 1er novembre 2012  
Le nombre de places étant limité,  
les inscriptions sont traitées dans  
l'ordre de leur réception.

Délai d'inscription: 01.11.12

## Frais de participation

FAST INSCRIPTION jusqu'au 10.09.12:  
Membres GS1 Suisse, IML, EPFL,  
PEAK ou SSC et des chambres de  
commerce NE et VD: CHF 250.00  
Non-Membre: CHF 350.00

TARIF REDUIT jusqu'au 30.09.12:  
Membres GS1 Suisse, IML, EPFL,  
PEAK ou SSC et des chambres de  
commerce NE et VD: CHF 300.00  
Non-Membre: CHF 400.00

à partir du 01.10.12:  
Membres GS1 Suisse, IML, EPFL,  
PEAK ou SSC et des chambres de  
commerce NE et VD: CHF 350.00  
Non-Membre: CHF 450.00

Prix (TVA non comprise) par personne.  
Documentation, repas et apéritif incl.

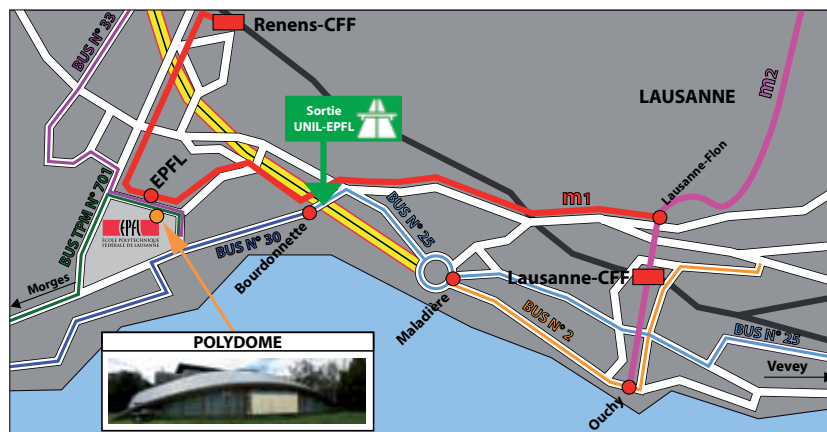
## Annulation

L'inscription est définitive. Toute  
annulation doit nous parvenir par écrit.  
Un montant de CHF 200.- est facturé  
dans tous les cas. Les frais sont facturés  
en totalité si l'annulation intervient  
dans la semaine précédant de l'évène-  
ment. Le participant peut toutefois se  
faire remplacer. Les organisateurs se  
réservent le droit d'annuler l'évène-  
ment ou de modifier le programme si  
les circonstances l'exigent.

GS1 Suisse est  
l'association profes-  
sionnelle qui contribue à la  
création de valeur pour  
des réseaux durables.

GS1 Suisse  
Länggassstrasse 21  
CH-3012 Bern  
T +41 (0)58 800 70 00

Ensemble pour créer  
des valeurs  
www.gs1.ch



Partenaires

