



*Le réseau indépendant de points de livraison,  
leader en Europe*



Communiqué de presse

## **Kiala et arvato services mettent la livraison en Points Relais au cœur de la logistique du e-commerce**

**Paris, le 29 septembre 2009** – Kiala s'associe à arvato services pour proposer la livraison en Points Relais aux acteurs du e-commerce. Les clients d'arvato services qui le souhaitent pourront désormais mettre à disposition des consommateurs ce mode de livraison regroupant près de 3700 Points Relais en France.

### **Une stratégie de e-logistique plus diversifiée**

Acteur de référence dans le domaine de la relation client, arvato services dispose parmi ses offres d'un dispositif intégré de e-commerce et VAD comprenant une plateforme Web, des services clients, la gestion des paiements.

Le partenariat mis en place avec Kiala lui permet donc de proposer à ses clients une stratégie de transport plus diversifiée, faisant bénéficier aux internautes d'un mode de livraison de proximité et plus flexible.

### **Un partenariat qui fait déjà ses preuves**

Depuis quelques mois, Kiala et arvato services collaborent d'ores et déjà avec le réseau de centres auto Feu Vert. Cette collaboration a notamment permis à la société qui lançait son activité e-commerce d'offrir à ses clients un service à valeur ajoutée adaptée aux attentes du consommateur et gage d'une plus grande satisfaction client.

*« Ce partenariat avec Kiala vient renforcer notre légitimité en matière de logistique du e-commerce. Nous sommes ainsi à même de proposer à nos clients une offre complète allant de la création de site Web, à la gestion des paiements jusqu'à la logistique et la livraison en Point Relais. Dans l'optique de répondre aux besoins de nos clients pour toucher au mieux les internautes, Kiala nous a semblé*

*incontournable*» déclare Philippe Mascaras, Directeur Marketing & Développement BtoC chez arvato services.

*« Avec Kiala, les enseignes qui se lancent dans une stratégie multi canal bénéficient d'un avantage certain : en proposant le choix de la livraison en Point Relais ils apportent à leurs clients encore plus de satisfaction. arvato services l'a bien compris et souhaite accompagner les enseignes dans leur développement avec les meilleurs outils »*, confirme Denis Payre, co-fondateur et président de Kiala.



Contacts presse Kiala : Agence Voice  
Sandra Codognotto / Isabelle Thillou : 01 73 04 60 56 / 54  
scodognotto@crmvoice.fr / ithillou@crmvoice.fr

### **À propos de Kiala**

Kiala est le réseau indépendant de Points de Livraison leader en Europe. Le service Kiala permet aux consommateurs achetant à distance (Internet, catalogue et téléachat) de récupérer, payer et retourner rapidement leurs colis où et quand cela leur convient le mieux, ainsi qu'aux professionnels nomades (commerciaux, techniciens ...) de se faire livrer leur matériel commercial et technique. Lancé en 2001, Kiala est opérationnel en Belgique, Espagne, France, Hollande et Luxembourg. Le réseau compte à ce jour plus de 5 000 Points de Livraison Kiala (commerces de proximité - épicerie, pressing, librairie ...) et traite jusqu'à 78 000 colis quotidiennement.

Kiala est disponible auprès de plus de 200 enseignes, dont les principaux groupes de vente à distance européens (Bertelsmann, Damart, Neckermann, Klingel, Redcats, Yves Rocher...), les principaux acteurs du e-commerce (AchatVIP, CDiscount, BrandAlley, Pixmania, Rue du Commerce, Sarenza, Spartoo...), des enseignes majeures de la distribution présentes sur Internet (Bata, Du Pareil au Même, Esprit, Etam, Feu Vert, H&M, IKKS, Lavazza, Nespresso, Promod, Smartbox...) et des sociétés High Tech pour des services à forte valeur ajoutée (ex : services d'échange de type « swap » pour le service après vente de Belgacom, Free, SFR et de HP ou encore IBM, NCR et Philips Medical pour la livraison de pièces détachées aux techniciens de maintenance).

La société connaît une croissance importante depuis son origine avec un chiffre d'affaires passé de 1,4 million d'euros en 2002 pour sa première année pleine d'activité à 26 millions d'euros en 2008. La croissance a encore été de 32% sur le premier trimestre de 2009 par rapport à la même période de l'année précédente.

Site web [www.kiala.fr](http://www.kiala.fr)

### **À propos d'arvato services :**

arvato services propose des solutions externalisées aux grands comptes à la recherche de nouvelles sources d'économies et de revenus, et les accompagne à chaque moment clé de la relation avec le consommateur. Marketing Direct, Centres de Contacts, Logistique, Marketing Services, arvato services combine ses expertises pour mettre en place le dispositif sur-mesure. Les activités de la marque ont généré un chiffre d'affaires de 315 millions d'euros en 2008, avec 7000 collaborateurs pour le marché français. En savoir plus : [www.arvatoservices.fr](http://www.arvatoservices.fr)

### **À propos de Feu Vert**

L'enseigne Feu Vert possède plus de 35 ans d'expérience dans le monde de l'entretien et de l'équipement automobile. Aujourd'hui leader européen de son secteur avec plus de 395 centres en Europe dont 305 en France, Feu Vert emploie plus de 6100 collaborateurs.