

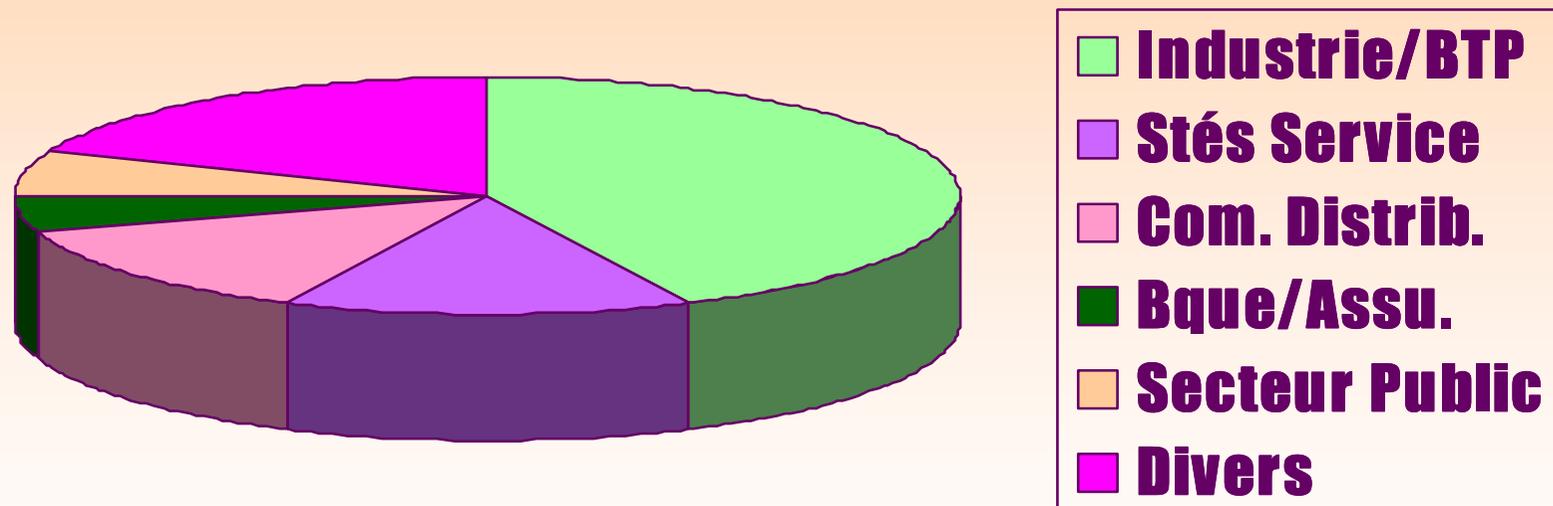


MARKETING DES SERVICES

2ème partie

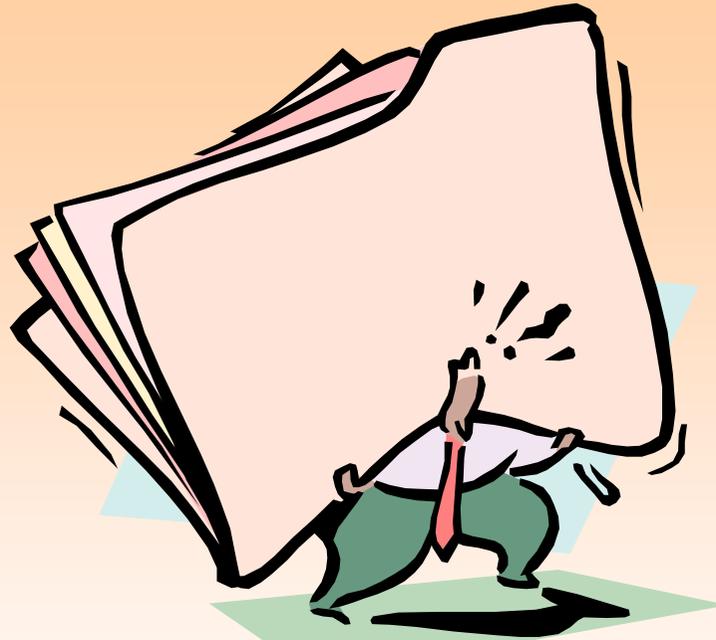
MAJ: 29/08/01

MARKETING DES SERVICES



Les demandeurs de services

MARKETING DES SERVICES



LA GESTION DOCUMENTAIRE



LA GESTION DOCUMENTAIRE

**GESTION INTEGREE DU
FLUX DES DOCUMENTS**

LA GESTION DOCUMENTAIRE

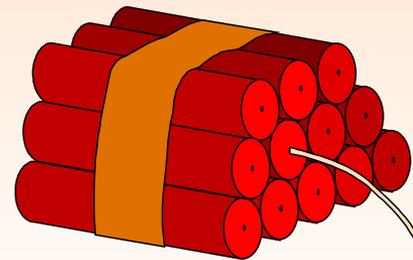
LES PROBLEMES LIES A LA REPROGRAPHIE:

- **5 à 13 % du coût de fonctionnement**
- **8 % du CA**
- **60 % du temps de travail**
- **70 % des documents ne sont pas rentabilisés**
- **35 % des documents ne sont pas exploités**
- **20 % de perte de papier dès la production**

LA GESTION DOCUMENTAIRE

LE MARCHE MONDIAL: 60 Mia \$

LE MARCHE France: 500 Mio F



CROISSANCE EXPLOSIVE:

+ de 30 % / an

LA GESTION DOCUMENTAIRE

LES FACTEURS DE CROISSANCE:

- **5 Mia de documents sont produit par jour en France**
- **100 Mia F sont dépensés par an**
- **95 % de l'information de l'entreprise reste encore sous forme papier**



LA GESTION DOCUMENTAIRE

LES ACTEURS

Leader: XEROX (USA)

Challenger: OCE (NL)

Les suiveurs: RICOH et DANKA



LA GESTION DOCUMENTAIRE

LES ATTENTES CLIENTS

- **Gestion/Réduction des coûts**
- **Bénéficier du savoir faire d'un professionnel**
- **Améliorer la qualité des documents**
- **Accès aux nouvelles technologies**

LA GESTION DOCUMENTAIRE

Groupe OCE France

- **OCE France SA + 2 filiales: OFF (Financement) et OFS**
 - **OCE Industrie**

Issue du Groupe OCE (NL): 31 filiales, 19000 employés,

CA 97: 2,5 Mia €

OFS: OCE Facility Service: 15 Mio €

20 sites en France



LA GESTION DOCUMENTAIRE

LES GRANDS CLIENTS OFS:

PHILIPS - ALSTHOM - NIELSEN

EDF - SIEMENS - CARREFOUR

LA GESTION DOCUMENTAIRE

L 'OFFRE OFS

- **Création de document**
- **Numérisation/Copie/Impression**
- **Traçage/Copie de plan**
- **Archivage**
- **Stockage et gestion**
- **Publipostage**
- **Gestion du courrier**

LA GESTION DOCUMENTAIRE

LES DETERMINANTS DE L'OFFRE D'OFS

- **Pas d'investissement**
- **Gestion globalisée**
- **Solution personnalisée**
- **Qualité**
- **Flexibilité et adaptabilité**
- **Bénéfices des technologies récentes**
- **Compétences d'un spécialiste**
- **Fiabilité**
- **Réduction des frais**
- **Services connexes**



LA GESTION DOCUMENTAIRE

Adaptation de l'offre à la demande du client:

2 Options offertes aux clients:

In Plant

Out Plant

(20 sites)



LA GESTION DOCUMENTAIRE

GLOBALEMENT:

**Plus de temps et de moyens à consacrer
à l'activité principale**

(Recentrage sur le métier d'origine)

MARKETING DES SERVICES

L'INFOGERANCE





INFOGERANCE

DEFINITION

INFOGERANCE

4 VARIANTES

- **L'infogérance d'exploitation centralisée**
- **L'infogérance d'exploitation distribuée**
 - **L'infogérance d'application**
 - **L'externalisation totale**

INFOGERANCE

Quelques chiffres:

- **Marché: 8,4 Mia F (1997)**
- **Marché jeune, en expansion: + 18%/an**
 - **~550 prestataires ***



INFOGERANCE

Marché très concentré

**France: 40 % du MKT entre les mains des 3
leaders:**

Cap GEMINI

ATOS

Gpe BULL



INFOGERANCE

OFFRE +/- ECLATEE:

- 1- Prestataires spécialisés en informatique**
- 2- Constructeurs informatique**
- 3- Industriels diversifiés**
- 4- Stés de services et organismes financiers**



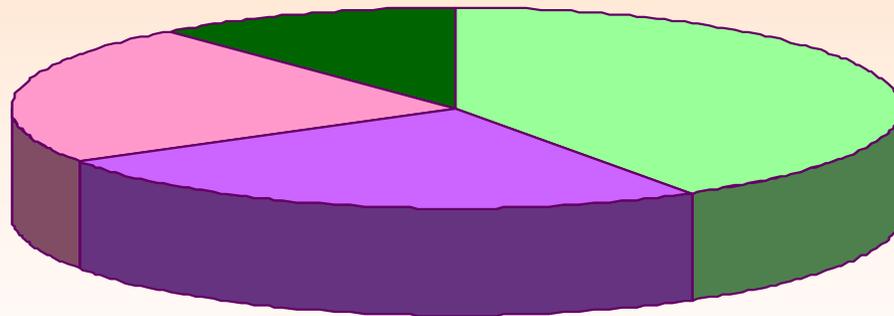
INFOGERANCE

LES ATTENTES CLIENTS:

- **Délégation de compétences**
- **Accès à de nouvelles compétences**
- **Logique de gestion des coûts**
- **Meilleure gestion de l 'outil**
- **Bénéficier des évolutions technologiques**
- **Réduction des risques**

INFOGERANCE

QUI SONT LES PASSEURS
D'ORDRE ?



- Sociétés Industrielles
- Sociétés de service
- Etablissements bancaires ou financiers
- Administrations Gds Groupes



INFOGERANCE

CRITERES DE CHOIX

- **La pérennité**
- **La taille**
- **La structure**
- **Expérience - Références**
- **Maîtrise des spécificités**
- **Connaissance du métier**
- **Qualité du relationnel**
- **Pertinence de la solution**
- **Gestion des Pb social et hardware**
- **Proximité culturelle**



INFOGERANCE

CRITERES DE QUALITE

Disponibilité technique et fonctionnelle

Compétence en ingénierie et conseil

Implication du personnel

Performance globale de la solution

Evolutivité de la solution

Respect des délais et productivité



INFOGERANCE

2 TYPES D 'OFFRES:

Le « Back Office »

Le « Front Office »

INFOGERANCE

AVANTAGES

- **Meilleures maîtrise des coûts**
- **Recentrage sur le métier de base**
- **Optimisation de l'exploitation informatique**
- **Réactivité + importante face aux changements**

INCONVENIENTS

- **Perte de la maîtrise de l'information**
- **Potentiellement perte de différenciation vs concurrence**
- **Dépendance critique vis à vis du prestataire**

INFOGERANCE

LES CLES DU SUCCES

- **Priorité aux besoins du client mais;**
- **Fournir LA solution vs. comprendre les besoins client,**
- **Réactivité face aux changements, aux problèmes,**



INFOGERANCE

LES PERSPECTIVES

- Développement sur des niches
- Spécialisation des compétences
- Mondialisation/Homogénéisation des systèmes
 - Développement des services clients
 - E-Business

INFOGERANCE

LES FREINS A L 'EXPANSION

- **Les problèmes sociaux**
- **La pression sur les prix**
- **La perte de contrôle sur les informations**
 - **Le risque de fuite d 'informations**
- **L'accessibilité, la disponibilité des informations en temps réel.**



INFOGERANCE

SOURCES D 'INFORMATION

Cap Gémini.fr

Atos.fr

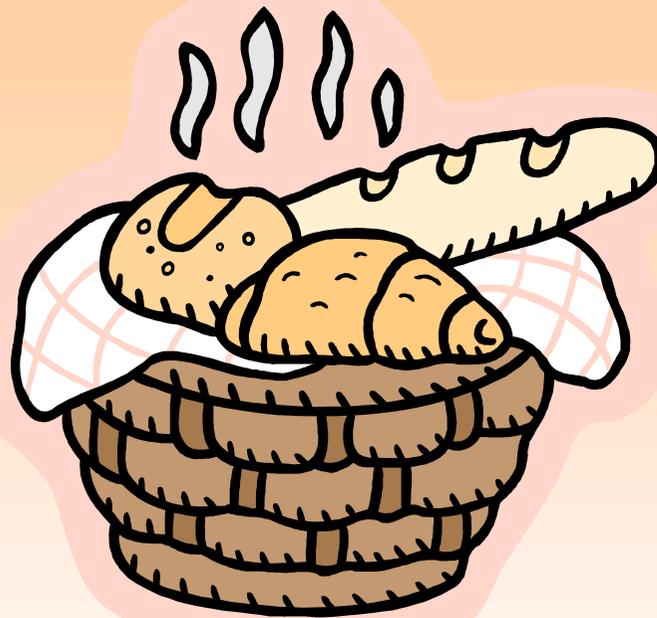
Bull.fr

Eds.fr

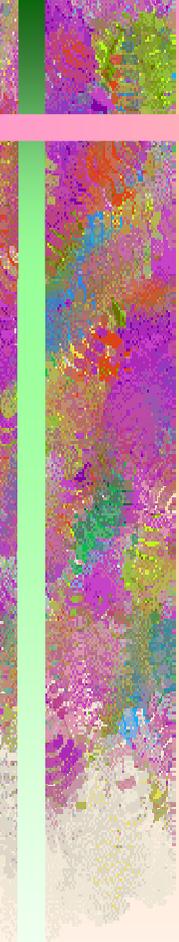
Ibm.fr

O-Informatique.fr

MARKETING DES SERVICES



LA RESTAURATION COLLECTIVE



LA RESTAURATION COLLECTIVE

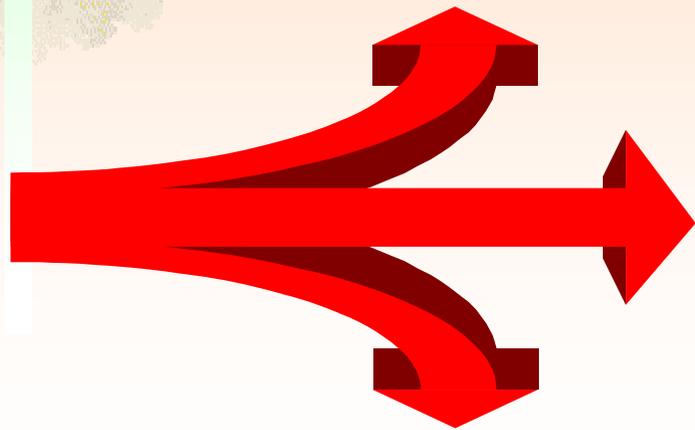
2 Marchés distincts:

- **La restauration collective concédée**
- **La restauration commerciale concédée**

LA RESTAURATION COLLECTIVE

LA RESTAURATION DES COLLECTIVITES

Restaurants d 'entreprise et d 'administration **58 Mia Euro**



Restauration des établissements de
santé **54 Mia Euro**

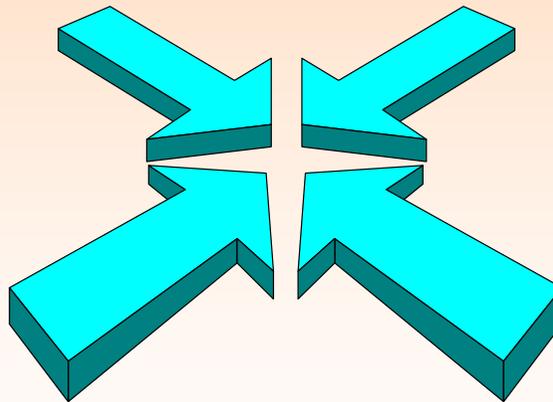
Restaurants scolaires et universitaires

LA RESTAURATION COLLECTIVE

LA RESTAURATION COMMERCIALE

Les aires d' autoroutes

Les lieux publics



Les gares et aéroports

Les centres villes

La restauration rapide



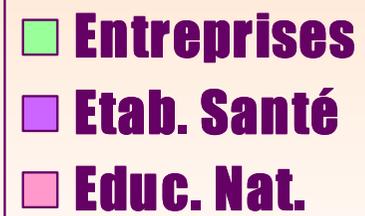
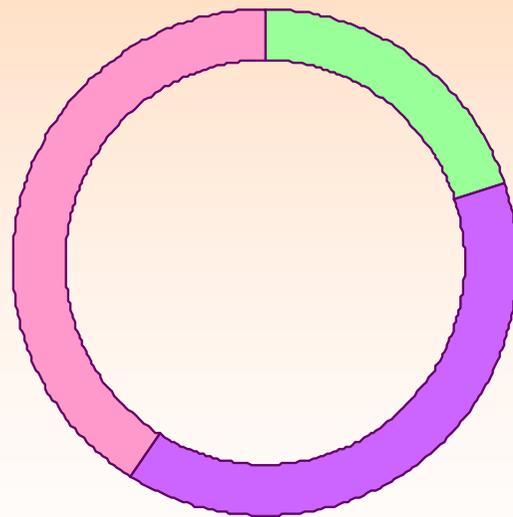
LA RESTAURATION COLLECTIVE

**La France 3ème marché
européen**

7 Mio de repas/j

3 Mia de repas/an

LA RESTAURATION COLLECTIVE





LA RESTAURATION COLLECTIVE

LES 3 LEADERS

SUR L'EUROPE

n°1 SODEXHO Alliance (F)

n°2 COMPASS Eurest (GB)

n°3 ELIOR Avenance (F)

(en CA)



LA RESTAURATION COLLECTIVE

Les suivants dans le top 10

GRANADA (GB)

ARAMAK (USA)

PEDUS (D)

SV Services (CH)

AMICA (S)

APETITO (D)

SOGERES (F)



LA RESTAURATION COLLECTIVE

3 LEADERS

SUR LA FRANCE

N°1 ELIOR Avenance

N°2 SODEXHO Alliance

N°3 COMPASS Eurest

(en nombre de repas)



LA RESTAURATION COLLECTIVE

Les attentes

vs.

les apports



LA RESTAURATION COLLECTIVE

L'OFFRE EN RESTAURATION CONCEDEE

- **Le contrat de mandat**
- **Le contrat de gestion**



LA RESTAURATION COLLECTIVE

LE CONTRAT DE MANDAT

**Simple transfert de compétences sans
valeur ajoutée**

LA RESTAURATION COLLECTIVE

LE CONTRAT DE MANDAT

Mandataire:

- **Gestion menus**
- **Gestion personnel**
- **Gestion achats/stocks**
- **Transformation**
- **Fourniture des repas**
- **Compte rendu gestion**

Mandant:

- **Les locaux**
- **Le matériel d'exploitation**
- **Le matériel de restauration**



LA RESTAURATION COLLECTIVE

LE CONTRAT DE GESTION

TRANSFERT ET SOUS TRAITANCE TOTALE DU SERVICE DE RESTAURATION

Transfert des risques professionnels et financiers

Embauche et gestion du personnel

Approvisionnement et gestion des stocks

Transformation et fourniture des repas



LA RESTAURATION COLLECTIVE

LES DIFFERENTES FORMES DE SERVICE

- **LE LIBRE SERVICE**
- **LE CAROUSSEL**
- **LE FREE FLOW**



LA RESTAURATION COLLECTIVE

PROSPECTIVE

- **LE RAPPORT QUALITE/PRIX**
- **LE DEVELOPPEMENT DU SECTEUR PUBLIC**
- **LA CONCENTRATION ET LES RESTAURANTS
INTER- ENTREPRISE**
- **L 'IMPACT DE LA LOI SUR LES 35 HEURES**



LA RESTAURATION COLLECTIVE

SOURCES D 'INFORMATION

www.equiphotel.tm.fr

www.catering-equipement-fr.org

www.sodexho.com

www.elior.com

www.sogeres.com

FFRECA Fed. Fr. Rest. Coll. Autogérée (Paris)

NéoRestauration Magazine

LE MARKETING DES SERVICES



LE TRANSPORT EXPRESS



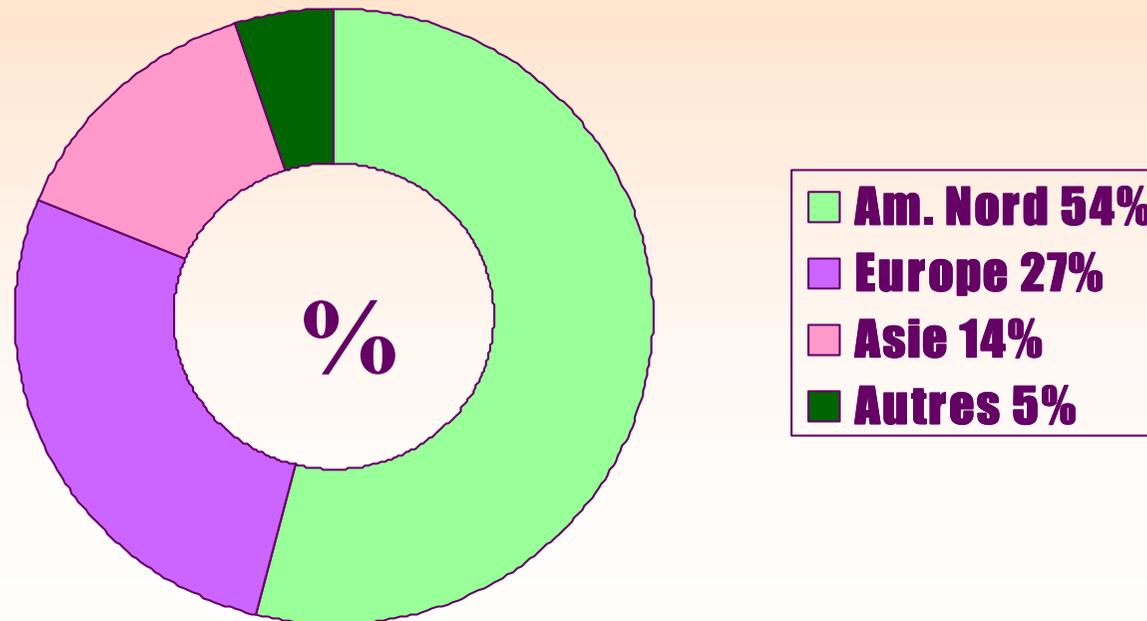
LE TRANSPORT EXPRESS

MARCHE FRANCAIS: 5,5 Mia €

35 Acteurs dont 4 pour les particuliers

LE TRANSPORT EXPRESS

MARCHE MONDIAL: 20 Mia. €



LE TRANSPORT EXPRESS

CARACTERISTIQUE

ESSENTIELLE:

UNE CONCURRENCE ACHARNEE



EROSION DES PRIX - 10% /an ! *

LE TRANSPORT EXPRESS

2 AXES *

```
graph TD; A[2 AXES *] --> B[Plis et Petits Paquets]; A --> C[Paquets toutes tailles];
```

Plis et Petits Paquets

Paquets toutes tailles



LE TRANSPORT EXPRESS

LES LEADERS

DHL: Dalsey Hillblom Lynn: Leader sur le courrier.

UPS: Leader sur le transport terrestre.

Fedex: Retrait du MKT Europe,

Recentrage sur Amériques et Asie.

La plus grosse flotte aérienne.



LE TRANSPORT EXPRESS

LES AUTRES:

CHRONOPOST

JET SERVICE

EXTAND

TNT

LE TRANSPORT EXPRESS

LES ATTENTES CLIENTS:

- **PRIX**
- **FIABILITE**
- **RAPIDITE**
- **Efficacité**
- **Prestations annexes**
- **Assurances**
- **Image/Notoriété**
- **Divers**

Un élément clé: La tracabilité de l'expédition

MARKETING DES SERVICES



L'AFFACTURAGE



L'AFFACTURAGE

Pour la Banque de France:

« Transfert de créances commerciales »

L'AFFACTURAGE

OFFRE TRIPLE

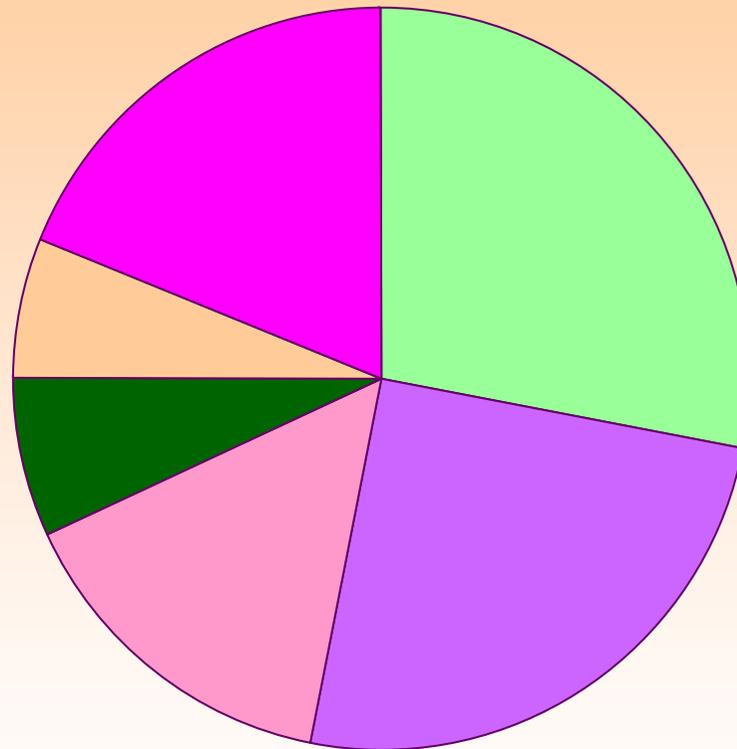
- **Financement des créances**
- **Procédé de recouvrement**
- **Garantie du risque d'impayé**



L'AFFACTURAGE

- **Activité de service en plein développement**
 - **9% des entreprises y font appel**
 - **France: 3ème marché européen**

L'AFFACTURAGE



**REPARTITION DU MARCHE DE
L'AFFACTURAGE EN EUROPE**

L'AFFACTURAGE



EVOLUTION DU MARCHE

L'AFFACTURAGE

OFFRE vs. ATTENTES

- **Financement des créances**



Financement des en-cours

- **Procédé de recouvrement**



Gestion des comptes clients

- **Garantie du risque d'impayé**



Transfert à un tiers du risque



L'AFFACTURAGE

**EVOLUTION IMPORTANTE DU
COMPTE TENU DE L'OFFRE**

OFFRE DE SERVICE DE BASE I:

Le financement des créances

L'AFFACTURAGE

OFFRE DE SERVICE DE BASE II

- Le renseignement commercial

- L'assurance crédit

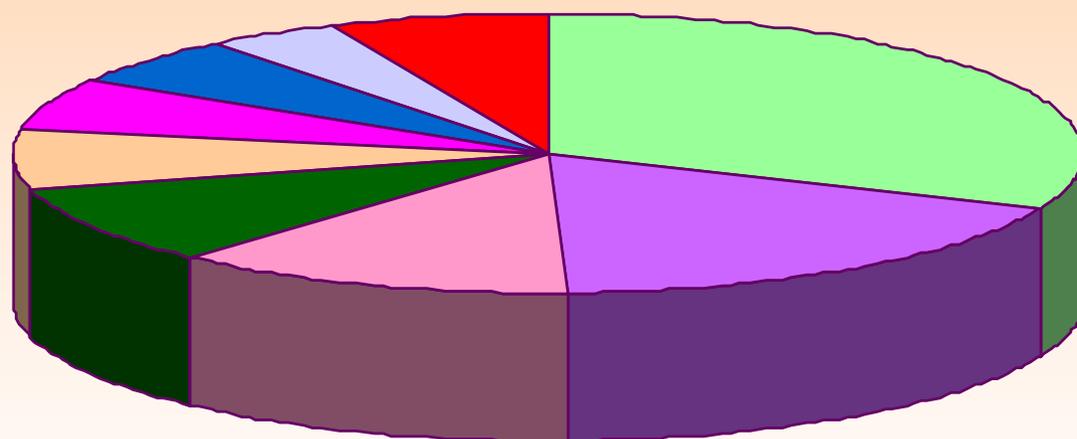
- Le service bancaire

+

OFFRE DE SERVICES PERIPHERIQUES

- Comptabilité des comptes clients
- Garantie de paiement en cas de sinistre

L'AFFACTURAGE



Les prestataires en France





L'AFFACTURAGE

QUELQUES SLOGANS ET ARGUMENTAIRES

SFF

« Un engagement fort »

- **Rapidité: financement en 24 h.**
- **Efficacité: les services d'experts**
- **Tranquilité: garantie à 100%**
- **Indépendance: respect de la stratégie de l'entreprise**

L'AFFACTURAGE

SLIFAC

« L'affacturage: une réponse globale »

SLIFAC propose une prestation globale et un seul interlocuteur pour 4 services:

- **Le renseignement commercial**
 - **L'assurance crédit**
- **Le financement du BFR**
- **Le recouvrement**



L'AFFACTURAGE

CREDIFRANCE FACTOR

« Concentrez vous sur votre métier...

En nous confiant la gestion de vos factures ! »



L'AFFACTURAGE

LES PERSPECTIVES

**Dominées par les concentrations
des sociétés de factoring mais aussi
des banques**

+

**Une concurrence accrue entre les
factors et une érosion du taux**



L'AFFACTURAGE

LES FACTEURS DE CROISSANCE

- **L'évolution des besoins en services financiers**
- **La gestion financière et analytique au plus près**
 - **Les défaillances d'entreprises**
- **L'augmentation des échanges inter-continentaux**
 - **La concentration des entreprises**
 - **La nécessité de sécuriser le business**



L'AFFACTURAGE

LES OPPORTUNITES DE DEVELOPPEMENT

- **L'internationalisation des Stés de factoring**
- **Des offres adaptées aux différents secteurs
d'activités**
- **Le développement d'offre de services
périphériques**



L 'AFFACTURAGE

SOURCES

www.facto.fr

www.credit-manger.com

www.slifac.fr

www.eulergroup.com

www.ufb-locabail.fr

* L 'affacturage - Que sais-je ? - PUF

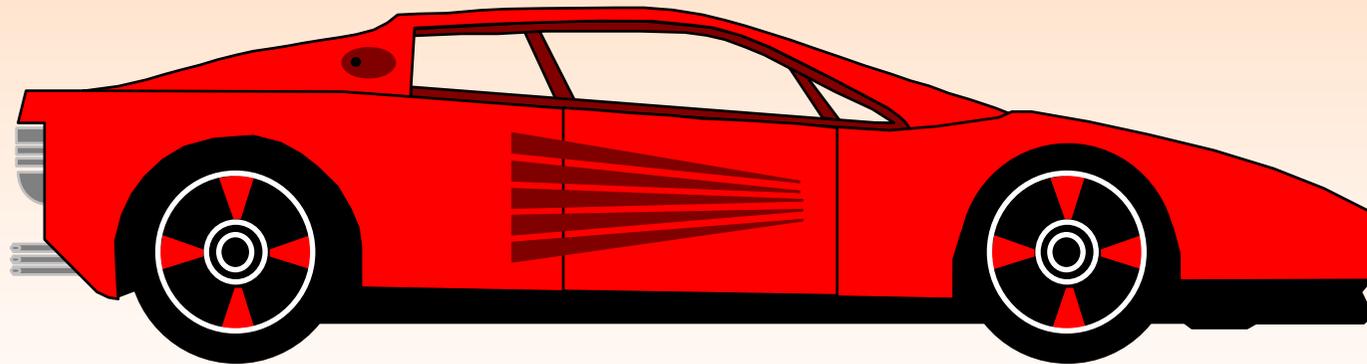
MARKETING DES SERVICES

CONCLUSION

- Très prometteur, en pleine croissance
 - Concept original et très évolutif:
 - *offre de services de base I, II et périphériques* -
- Importance de la notion de partenariat
 - Importance de la communication client*prestataire

MARKETING DES SERVICES

LA GESTION DES PARCS AUTOMOBILE

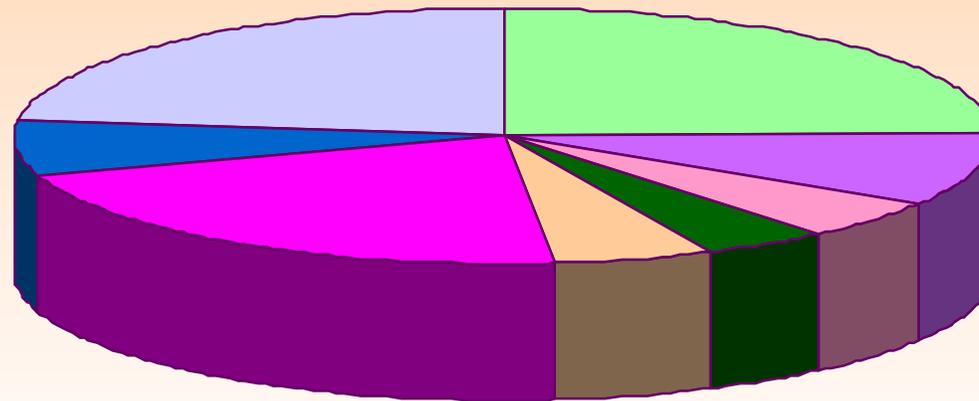


OU

LA LOCATION LONGUE DUREE

LA LOCATION LONGUE DUREE

**TOTAL: 3 030 796 Véhicules
pour 776 878 Sociétés + les
administrations**



**REPARTITION DU PARC
VEHICULES ENTREPRISES**



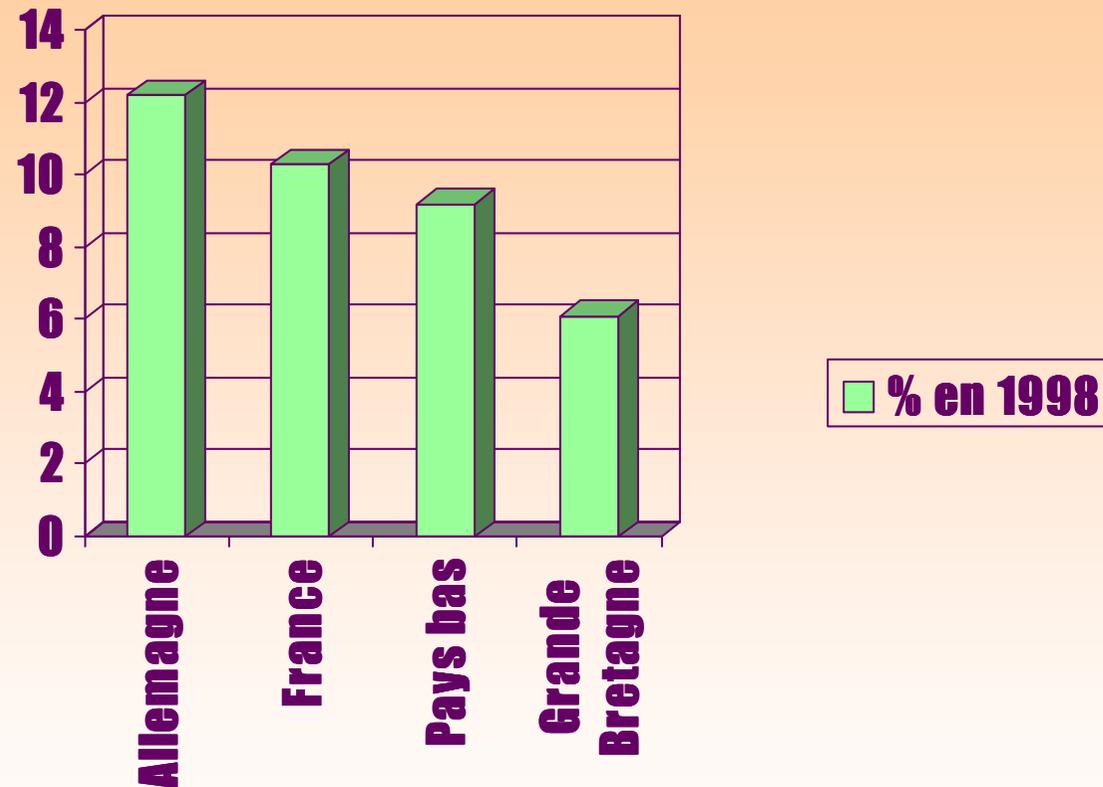
LA LOCATION LONGUE DUREE

2 OFFRES DE SERVICES DIFFERENTES:

La LLD proprement dite

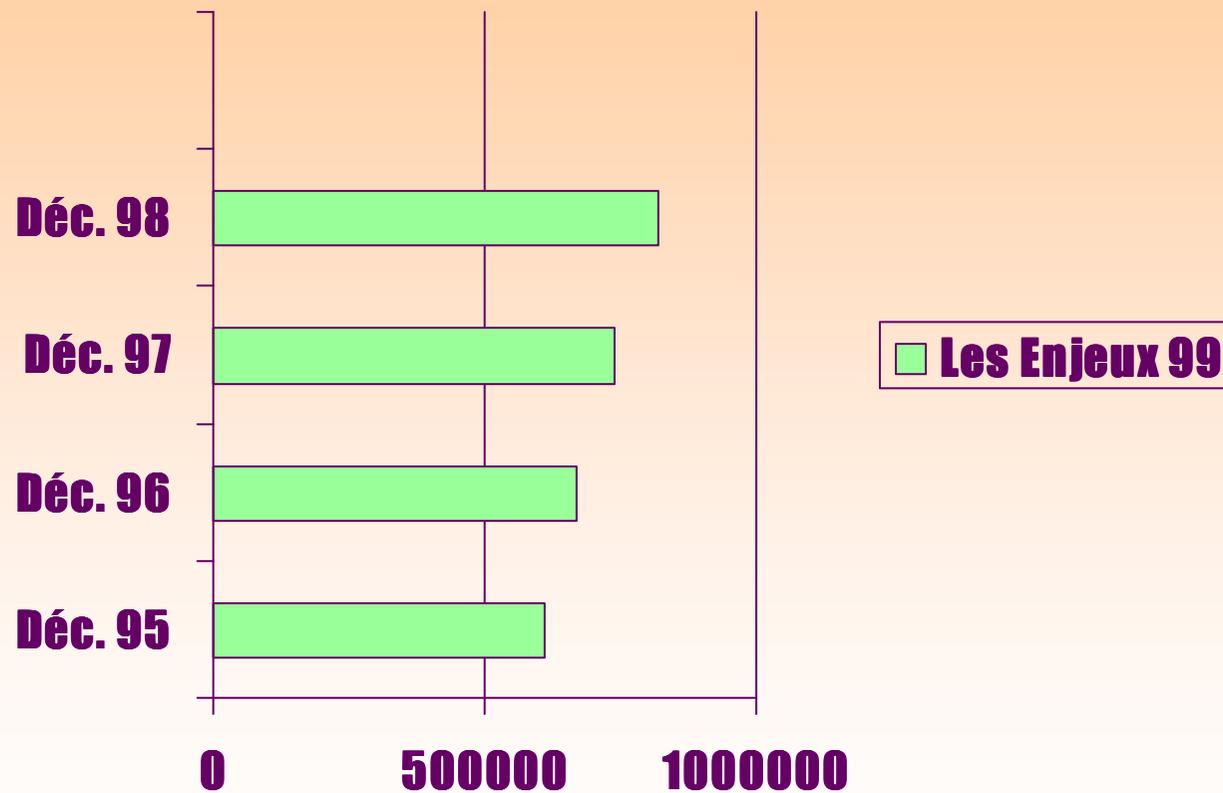
Le Fleet Management

LA LOCATION LONGUE DUREE



**Croissance de la pénétration de la LLD
dans la CEE**

LA LOCATION LONGUE DUREE



Evolution du parc en LLD



LA LOCATION LONGUE DUREE

2 OFFRES DE SERVICES DIFFERENTES:

La LLD proprement dite

Le Fleet Management



LA LOCATION LONGUE DUREE

5 grands types de clients

- **Les grandes entreprises**
 - **Les PMI/PME**
- **Les petites entreprises**
- **Les professions libérales**
 - **Le secteur public**



LA LOCATION LONGUE DUREE

MARCHE DE SERVICE A FORTE CONCURRENCE

2 catégories - 2 finalités différentes -

2 approches différentes

1- Loueurs multimarques

2- Filiales des constructeurs

LA LOCATION LONGUE DUREE

LES ATTENTES DES CLIENTS

- **Réduction des frais kilométriques**
- **Intégration des différents coûts cachés**
- **Pas d'investissement en capital**
- **Dégagement des problèmes de revente**
- **Dégagement de la maintenance**
- **Réduction du nombre des fournisseurs**
- **Un parc automobile homogène, en bon état**
- **Négociation corporate**



LA LOCATION LONGUE DUREE

L'OFFRE DE SERVICES DES PRESTATAIRES

Globalement:

- **Une solution financière « légère »**
- **Une solution de gestion optimisée**
 - **Une solution technique**
 - **Des services annexes**



LA LOCATION LONGUE DUREE

PERSPECTIVES

- **Internationalisation et négociation corporate**
- **Développement sur les 3 segments inférieurs + les particuliers**
- **Concentration de la concurrence**
- **Développement des services II et périphériques**

LA LOCATION LONGUE DUREE

Sources

www.interleasing.fr

www.e-lease.fr - www.diac.fr

www.arval.fr - www.europcar-lease.fr

Revue Décision automobile

Revue L'automobile et l'entreprise

Syndicat SNLVLD