

Boodschap aan de stakeholders



De bpost groep in 10 woorden

François Cornelis en Jean-Paul Van Avermaet hebben grote ambities voor de bpost groep. De voorzitter en de nieuwe CEO van het bedrijf zien de digitalisering als een uitdaging die zowel kansen als risico's meebrengt. Met strategische overnames en investeringen willen ze de bpost groep een belangrijkere rol laten spelen, ook op internationaal niveau. Dit is hun nieuwjaarsbrief, in 10 kernwoorden.

Ambitie

François Cornelis – voorzitter van de raad van bestuur:
'Onze ambitie? Van de bpost groep - een traditionele postoperator - een toonaangevende speler maken in e-commercelogistiek. Onze consumptiepatronen zijn de afgelopen jaren radicaal veranderd en ons bedrijf moet daarop inspelen. De consument heeft nieuwe verwachtingen en dat brengt uitdagingen mee. Tegelijkertijd zie ik het als een hefboom voor solide groei die de afname van de traditionele post kan compenseren.'

'De interne transformatie die het bedrijf de afgelopen jaren heeft ondergaan, in combinatie met externe overnames, helpt ons deze uitdaging aan te gaan. E-commerce is een sector op zich, die we sinds de overname van onder andere Radial beter beheersen. Die nieuwe vaardigheden en expertise zo snel mogelijk in het bedrijf integreren – dat wordt de grote uitdaging.'

Jean-Paul Van Avermaet – CEO: ‘De samenleving digitaliseert en dus moeten wij mee in die transformatie. Cruciaal daarbij is dat we iedereen bij bpost in dit proces betrekken om hen ook een nieuwe toekomst te verzekeren. Voor de “last mile” hebben we al veel ervaring met de traditionele post, maar we moeten die expertise nog uitbreiden naar een efficiënt en bevredigend “last mile”-bezorgmodel voor pakjes.’

Service

François Cornelis: ‘Dat de postbode elke dag langskomt is een unieke troef. Door hun fysieke aanwezigheid kunnen wij ook andere diensten aanbieden. We hebben daarom een aantal samenwerkingen opgezet en bekijken de mogelijkheden om daar de komende jaren nieuwe diensten aan toe te voegen. Op deze manier hopen we andere bronnen van inkomsten te creëren die de daling van de traditionele post compenseren.’

Jean-Paul Van Avermaet: ‘Die nieuwe diensten kunnen voortbouwen op de “last mile” en onze unieke nabijheid tot de klant, maar ook gebruik maken van de kennis en sterktes die we in de loop der jaren hebben opgebouwd. Denk bijvoorbeeld aan onze samenwerking met de federale overheidsdienst rond het platform voor verkeersboetes. We kunnen met de autoriteiten ook op andere gebieden samenwerken om hun diensten aan de burgers efficiënter en gebruiksvriendelijker te maken.’

Duurzaamheid

Jean-Paul Van Avermaet: ‘De afgelopen jaren hebben we stevige inspanningen geleverd om ons wagenpark milieuvriendelijker te maken, van eenvoudige elektrische

fietsen en scooters tot auto's en cargofietsen. In de mate van het mogelijke blijven we streven naar meer duurzaamheid in de breedste zin van het woord: onze Cubee pakjesautomaten doen bijvoorbeeld het aantal afgelegde kilometers verminderen, omdat klanten hun pakjes zelf ophalen. Zowel de lokale overheden als de eindklanten stellen deze aanpak bijzonder op prijs.’

E-commerce

François Cornelis: ‘Radial is een van de belangrijkste e-commercedienstenbedrijven in de Verenigde Staten. Het biedt een waaier aan diensten die de hele logistieke e-commerceketen bestrijken. Met deze overname heeft bpost zich op de grootste markt ter wereld gevestigd. We zijn van plan deze positie te versterken en dezelfde activiteiten in Europa uit te rollen. De eerste stappen zijn gezet in Duitsland, het Verenigd Koninkrijk en Italië. Daar ontwikkelen we onze activiteiten op basis van het Radial-model uit de Verenigde Staten.’

Jean-Paul Van Avermaet: ‘In de Verenigde Staten is er in het kielzog van de grote e-commercespelers een interessant segment gegroeid en dat op een heel grote markt. In Europa moeten we streven naar de ontwikkeling van een vergelijkbaar aanbod, als aanvulling op de bestaande markt.’

Innovatie

François Cornelis: ‘Innovatie wordt een belangrijk thema. Kunstmatige intelligentie, robotica, blockchain en kunstmatig leren... Die snelle technologische evolutie transformeert ons bedrijf en dwingt ons permanent te blijven evolueren. De versterking van onze technische

“

De digitalisering van onze samenleving brengt veel uitdagingen mee, maar tegelijkertijd zie ik die als een hefboom voor solide groei.’

François Cornelis,
voorzitter van de bpost groep

“

We zien innovatie als een middel om onze toekomstige groei op te vangen en te beheren, niet als een manier om te bezuinigen op personeel.’

Jean-Paul Van Avermaet,
CEO van de bpost groep

teams en de ontwikkeling van een innovatie-expertisecentrum waren dan ook noodzakelijk om hierop in te spelen.'

Jean-Paul Van Avermaet: 'Technologische innovatie staat bovenaan onze agenda. Kijk naar initiatieven als het bpost Future Lab en ons "innovatiecomité". We zijn ook een aantal proefprojecten gestart rond robotica en kunstmatige intelligentie. Voor ons is innovatie een instrument om onze toekomstige groei op te vangen en te beheren, en geen manier om te bezuinigen op personeel.'

Mensen

François Cornelis: 'Weinig beroepen zijn zo zichtbaar voor het publiek als dat van postbode. We zijn ook nog altijd de grootste privéwerkgever in België. De menselijke dimensie is op alle niveaus van ons bedrijf daarom van groot belang.'

Jean-Paul Van Avermaet: 'Mensen zijn de kracht van ons bedrijf. Sinds jaren rekruteert bpost ook mensen uit kwetsbare doelgroepen. We leiden die op in het bedrijf zelf. Op dit moment zijn we een van de grootste werkgevers van kortgeschoolde profielen, en we bieden hen de mogelijkheid om hun middelbareschooldiploma te behalen. In die zin kun je zeggen dat bpost aanwezig en actief is op alle niveaus van de gemeenschap.'

Digitalisering

Jean-Paul Van Avermaet: 'Digitalisering heeft de e-commerce exponentieel doen groeien en daarmee ook het aantal pakjes doen toenemen. Ik zie digitalisering ook als een belangrijke pijler in de ontwikkeling van nieuwe diensten voor de burger. We zijn al aan het experimenteren in deze richting en hopen zo snel mogelijk een nieuw aanbod klaar te hebben. Maar bpost heeft ook de plicht om klanten te blijven bedienen die nog niet op de digitale kar zijn gesprongen.'

Samenleving

François Cornelis: 'bpost heeft een belangrijke sociale rol en wil die ook op lange termijn blijven vervullen. We blijven in samenwerking met de overheid diensten voor de samenleving ontwikkelen.'

Jean-Paul Van Avermaet: 'Door de digitalisering is het contact tussen mensen verminderd. De samenleving wordt vandaag als minder warm ervaren. bpost is altijd een soort fysieke tussenpersoon geweest tussen de overheid en de burger en die rol willen we blijven spelen.'

Transformatie

François Cornelis: 'De introductie van een nieuw distributiemodel is hier een eerste voorbeeld van. Een tweede voorbeeld is de automatisering van sorteerprocessen zoals die worden uitgevoerd door Active Ants. De evolutie van het bedrijf begon enkele jaren geleden en moet van bpost een nieuwe Europese speler maken.'

Jean-Paul Van Avermaet: 'Als we het hebben over de "last mile", dan hebben we het natuurlijk over het Belgische niveau, waar we op een duurzame manier voorop willen blijven lopen. E-commerce heeft zeker nog ruimte voor groei in België. Kijk maar naar de groei van e-commerce en logistiek in onze buurlanden.'

Klanten

François Cornelis: 'bpost richt zich op sectoren die steeds competitiever en klantgerichter worden. De raad van bestuur wil de klant daarom in het middelpunt van de belangstelling houden.'

Jean-Paul Van Avermaet: 'De klanten moeten onze topprioriteit zijn, en in dat opzicht kunnen we nog beter doen, denk ik. Zeker achter de schermen. De meerwaarde voor de klant, groot of klein, moet het uitgangspunt zijn voor al onze activiteiten.'