

A large, abstract red graphic on the left side of the slide, consisting of several curved, overlapping shapes that suggest a stylized letter or a dynamic movement.

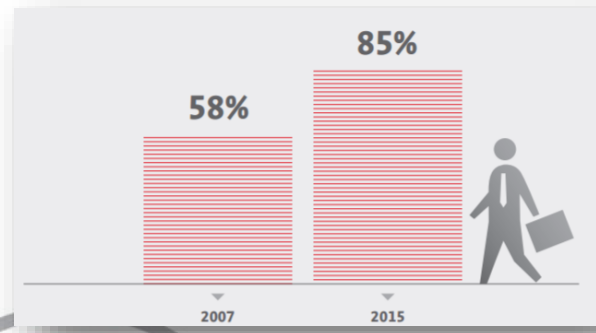
**bpost**

**Retail Knowledge  
Management**

ABD/BVD 22.III.2017

A woman with brown hair tied back, wearing a red and white high-visibility uniform with reflective stripes and a blue scarf, is smiling and looking to the right. She is holding a white box under her left arm.

Always on the  
**MOVE**



With more than 25,000 employees, **bpost is a key player in Belgian society**

**A modern, healthy and efficient company**

**Motivated employees who are focused on customers**

**An innovative, high-tech company**

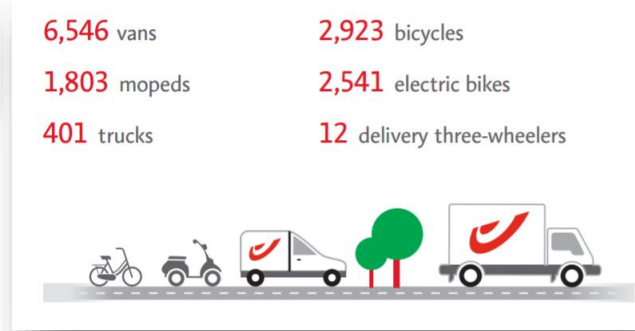
**Much more than just letters**  
bpost delivers letters and parcels, and markets innovative products and solutions

**A proven strategy for profitable and sustainable growth**

**A strong commitment to corporate social responsibility**



 **Ubiway**



# bpost challenges

- Core business
- Competition
- Shareholders

(situation as at 31 december 2015)



48.96%

Free float

51.04%

Belgian state  
(directly and through  
the Federal Holding and  
Investment Company)

# Retail



**145**  
parcel lockers

**664**  
post offices  
(at least one in every  
Belgian municipality)

**43.000.000**

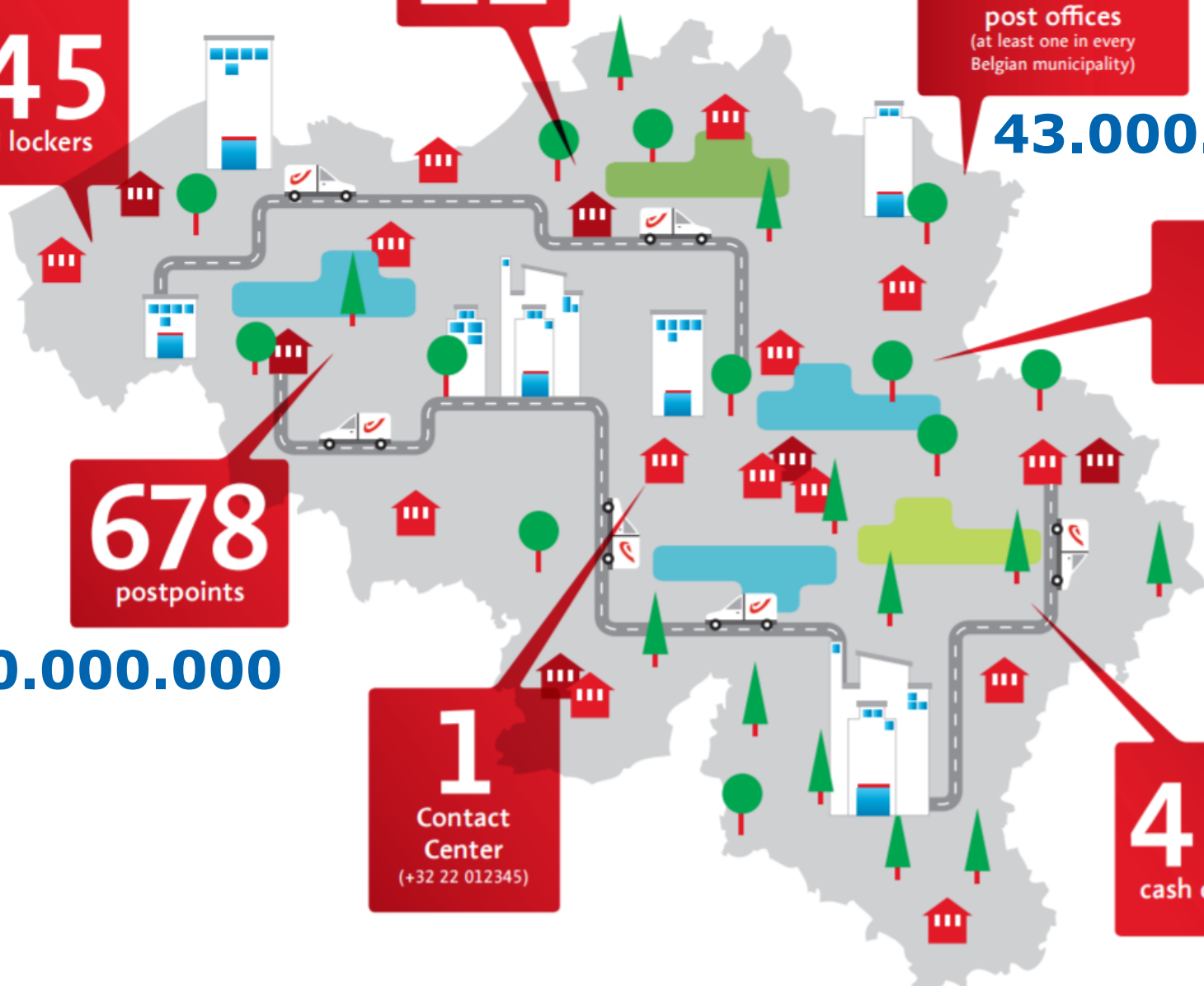
**1**  
eShop

**678**  
postpoints

**10.000.000**

**1**  
Contact Center  
(+32 22 012345)

**450**  
cash dispensers



# Retail challenges

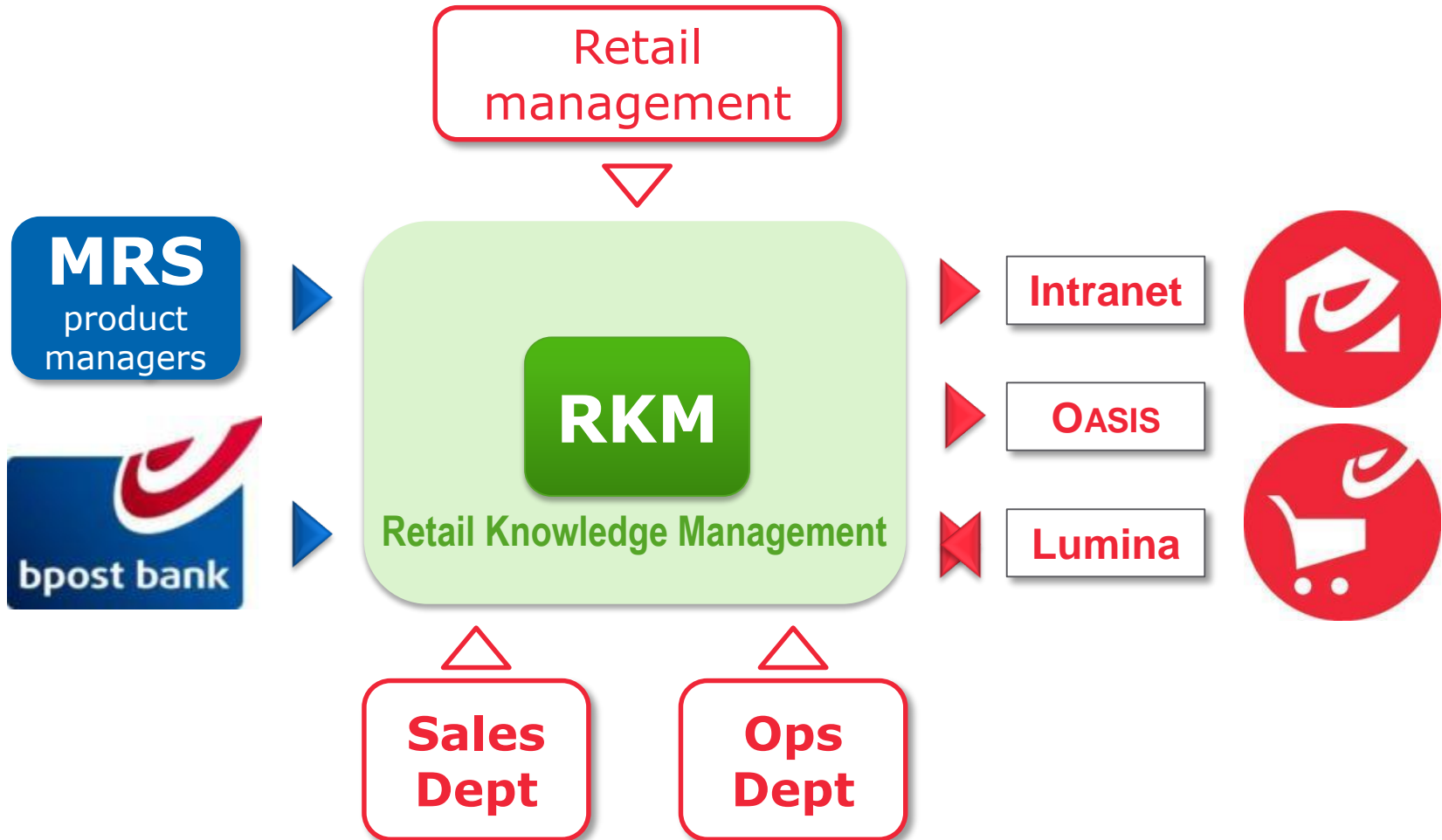
- **Trust > zero error**
- **Cost > speed**
- **Sales > experience**



# An army of knowledge workers?



# *usable knowledge for successful colleagues*





# Oasis

Transaction- and product-oriented  
Ad hoc, **PULL** use  
(450.000 hits/mth)

Accueil Tarifs Produits postaux Business Contact

Accueil

0-9 A B C D E E G

**80+ navigation pages**

Produits postaux

Produits partenaires

Épargner, investir et assurer

Crédits

Canaux de vente et filiales

Gestion du bureau

Successions

Image commerciale

Gestion des clients

ROULIN Corentin

- Nouveau sur Oasis
- Intranet MRS Retail
- Online learning
- Site internet bpost
- Site internet bpost banque
- Informations bancaires à remettre au client
- Stavaza Tool
- Plafonds fiscaux
- Montants et limites
- Documents et conditions bpost banque

## Pli judiciaire

Généralités Tarifs Commercial Comment Faire Documents

Le pli judiciaire est un document remis au destinataire par les bureaux de poste et les Tribunaux.

Voir « Recommandé de justice »

Il existe 2 types de pli judiciaire :

- le pli judiciaire en affaires civiles
- le pli judiciaire en affaires pénales.

Le pli judiciaire est remis contre signature au destinataire ou à son mandataire.

En cas d'absence du destinataire ou de son mandataire, le pli judiciaire est conservé 8 jours calendrier (non compris le jour de présentation) au bureau de poste ou au Point Poste. Le délai de garde d'un pli judiciaire ne peut pas être prolongé.

**440 products**

## Basisbankdienst

Algemeen Tarieven Commercieel **Werkwijzen** Meer info Documenten

Openeren

- Openeren van een bankrekening

Raadplegen

- Raadplegen van de bankrekening
- Raadplegen van de bankrekening
- Raadplegen van de verzendingswijze van de uittreksels van een rekening
- Raadplegen van een lijst van de mandatarissen op een rekening
- Raadplegen van een mandataris op een rekening

Wijzigen

- Wijzigen van de rol van een mandataris op een rekening
- Wijzigen van de verzendingsopdracht van de uittreksels van een rekening

**900+ how-to**

Feedback

### Aanemen van een aangetekende zending nationaal

Tip Voor bijkomende tips, raadpleeg de standaard procedure "Best Yeller - Lean Servicing".  
Zie "Lean - Afname van een aangetekende zending".

Opmerking U kan een aangetekende zending nationaal sneller frankeren via de toetscombinatie "Ctrl - F2".  
Zie "Frankering van aangetekende zendingen via "Ctrl - F2".

- Controleer of de aangetekende zending nationaal voldoet aan de afgehevooraanvragen.  
Zie "Aanhefvoorwaarden voor een aangetekende zending nationaal".
- Kies **Frankering en afname van een zending** -> **Afname van het bezit** -> **Bevoorende frankering**.
- Plaats de aangetekende zending nationaal op de weegschaal.  
Het gewicht van de aangetekende zending nationaal verschijnt automatisch.  
Als het gewicht van de aangetekende zending nationaal meer is dan het toegestane gewicht, wordt de zending niet aanvaard.
- Kies **BST** in de landelijst.
- Kies het formaat in **BST**.
- Als u advies wilt over de verzendingswijze, klik op **Wijzigen**.
- Klik op **Wijzigen**.
- Kies het product onder **Product**.
- Kies **Aangetekend nationaal** onder **Optie**.
- Als de klant een bericht wil wanneer de afname van de zending is voltooid, klik op **Wijzigen**.
- Klik op **Wijzigen**.
- Als u de optie "Bericht van ontvangst" niet gekozen hebt, verschijnt een scherm met het bericht "U bent nu klaar om de zending af te halen".  
Klik op **OK**.
- Scan de streepjescode van de aangetekende zending nationaal.  
De streepjescode van de aangetekende zending nationaal verschijnt automatisch.  
Als de streepjescode van de aangetekende zending nationaal niet automatisch verschijnt, vul de streepjescode manueel in.
- Klik op **Wijzigen**.
- Vul het reeds gefrankeerde bedrag in **Bedrag gefrankeren** in.
- Als de klant nog een aangetekende zending nationaal wil verzenden, kies **Zonder opbrengst** en keer terug naar stap 3.
- Klik op **Wijzigen**.
- Stempel de volgende zaken af met de datumstempel:

**PST/BST**

Généralités Tarifs Commercial Comment Faire Plus d'info **Documents**

### Envoi recommandé national

Formulaires

- Lean - Dépôt d'un envoi recommandé national
- Lean - Retrait d'un envoi recommandé national
- Liste officielle des pièces à joindre
- Ajouter un nouvel élément

Illustrations

- 201PoD - Récépissé de dépôt d'un envoi recommandé national
- 201PoD - Récépissé de dépôt d'un envoi recommandé national (en allemand)
- 201PoD - Liste des envois recommandés nationaux déposés en France

**400+ docs**

# Intranet

Daily news, references, tools and projects

Daily, **PUSH** use  
(500.000 hits/mth)

## Nieuws van bpost



Postkantoren Antwerpen treden toe tot netwerk inzam

Vanaf v  
toe tot  
samenw  
hiermee

2 infos / day

## Nuttige links

- Oasis
- Lumina
- Internet site bpost bank

## Operationele info

t	21-3-2017	43	Technische tussenkomst voor de terminals van Atos Worl
B	21-3-2017	42	Release BankStation van 27 maart 2017
A	21-3-2017	41	Update Best Teller
B	17-3-2017	40	Nieuwe release Bankstation met één week uitgesteld
D	15-3-2017	39	Lumina binnenkort weer terug

## Verkoopinfo

P	21-3-2017	50	Toon elke klant het volledige zege
B	21-3-2017	49	Stavaza Tool Gestructureerde pro
bp	17-3-2017	48	Verkoopactie bpaid
B	17-3-2017	47	Ritmo Invest: de voordelen van de GLOBAL INCOME voor de belegg
B	16-3-2017	46	Aanpassing van de "Stavaza Tools

## Salesmap bancaire

Save & Invest	Daily Banking	Credits	Informations générales	Action
<b>Epargner</b>	<b>Investir</b>	<b>Placements Branche 21</b>	<b>Placements Branche 23</b>	<b>Placements Produits Structurés</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Plafonds fiscaux</li> <li>Guide Epargne</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fil rouge Invest</li> <li>Stavaza Tool</li> <li>Opp...</li> <li>anticipé</li> <li>Exem...</li> <li>Téléphon...</li> <li>Dépit...</li> <li>Cons...</li> <li>Dem...</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Général</li> <li>Garanties d'AG Insurance</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Post Optima INVEST</li> <li>Performances fonds Post</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Performances des produits structurés</li> </ul>
				<b>Fiches de connaissances</b>
				<ul style="list-style-type: none"> <li>Bon d'Etat</li> <li>Bon de caisse</li> <li>Branche 21</li> <li>Branche 23</li> <li>Sicav</li> <li>Produit structuré</li> </ul>

3 sales maps

sales library

toolbox

200 info pages

# Publication challenges



## Collecting

- Campaigns, new products, new processes
- PST/BST Releases
- Problems, feedback, corrections
- Recurrent reminder

## Publishing

- Templates, style guide
- Translation
- Validation
- Near real time

## Performing

- Quantity
- Quality
- Technology

but...  
does it get through?

**What about knowledge transfer?**



# Does it get through?

## I. Content Analysis



## II. Satisfaction Survey



## III. Interview Campaign



## IV. Persona & Scenarios



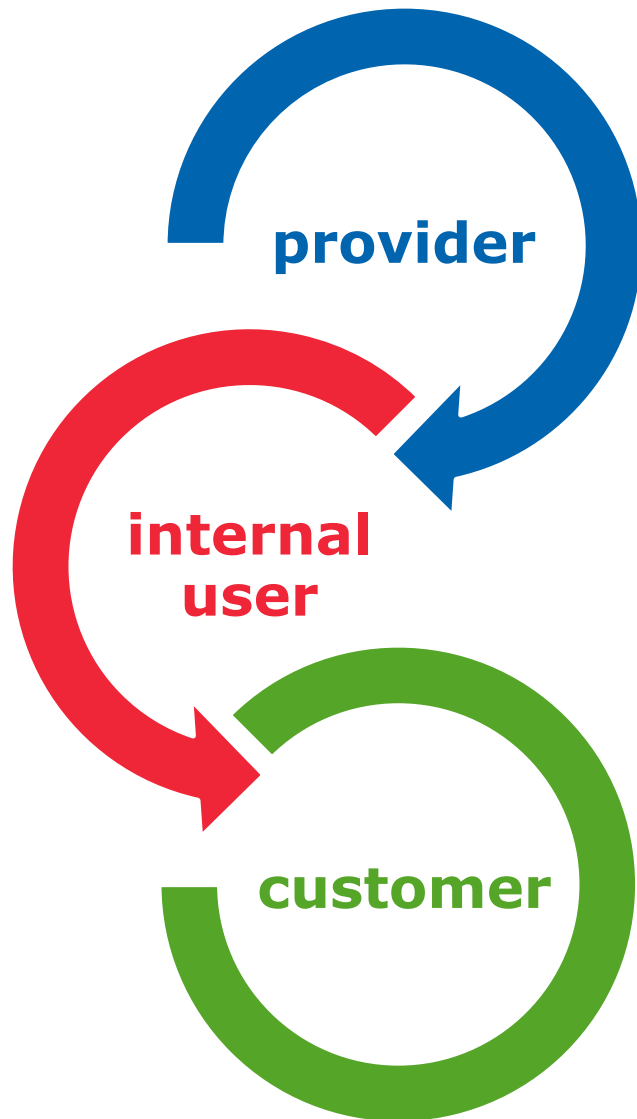
## V. Usability Tests



## VI. Technology Assessment



# Viewpoints



***Solution  
or offering***

rules

**How-to?**

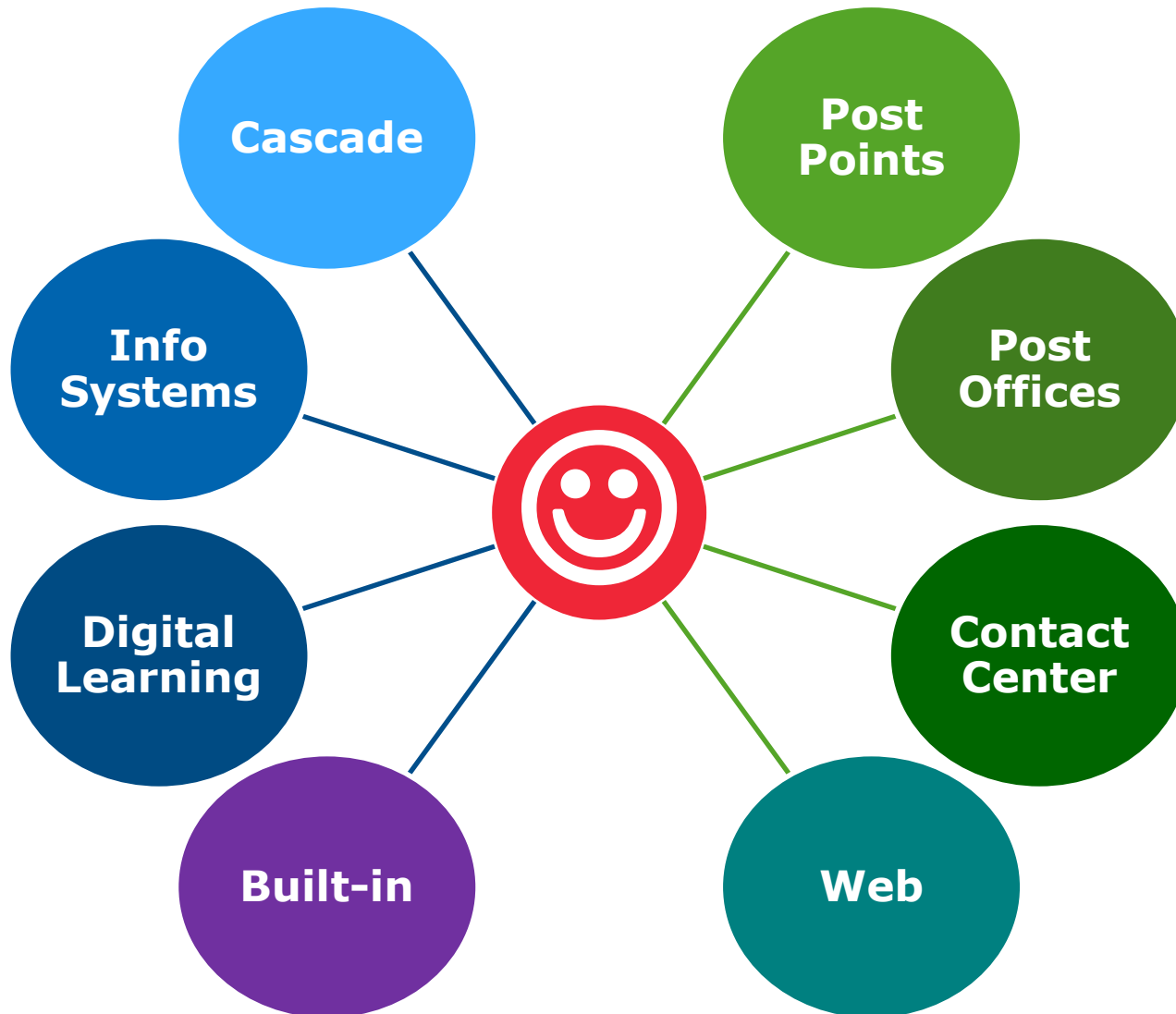
processes

**What-to?**

diagnostic

***Problem  
or need***

# Make it happen, multi-channel

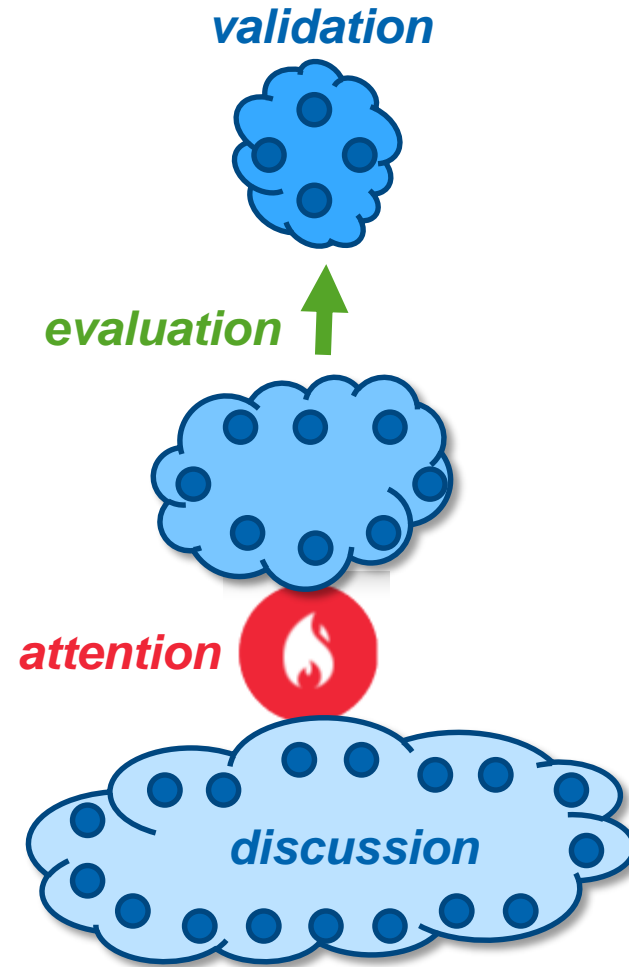


# Unstructured knowledge?

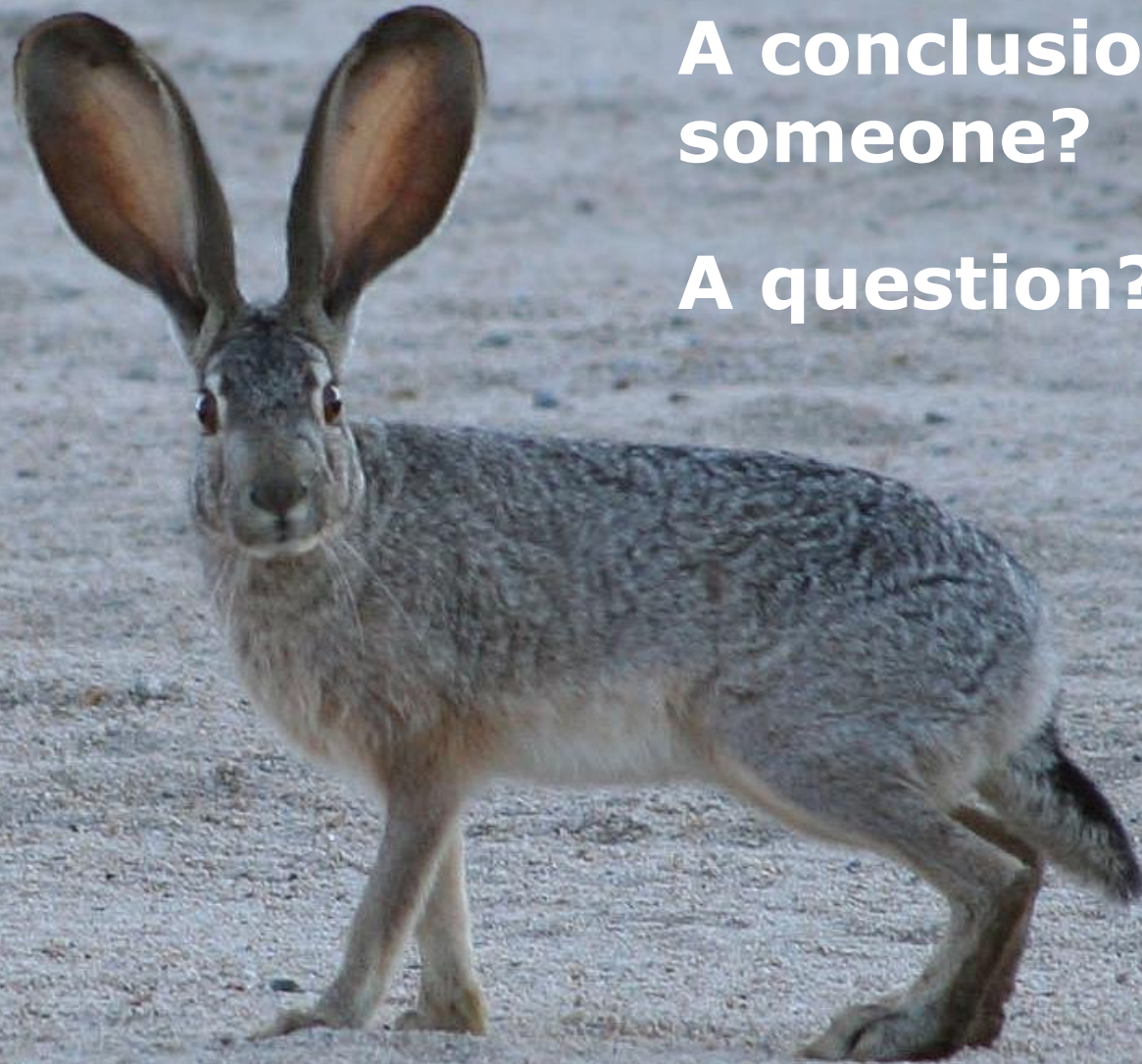


our collaborative  
bottom-up channel

- Improvements
- Innovations
- Best practices







**A conclusion,  
someone?**

**A question?**

A large, abstract red graphic on the left side of the slide, consisting of several curved, overlapping shapes that resemble a stylized 'C' or a series of connected arcs.

**bpost**

**Retail Knowledge  
Management**

Corentin Roulin

corentin.roulin@bpost.be

0478 41 97 96