

# Institut Supérieure du Transport et de la Logistique



projet: les enjeux de l'e-logistique

Élaboré par:

Ben Hamra Chéma

Ghnem Imen

Mathlouthi Hela

Ksiàa senda

# sommaire:

Introduction

- De la logistique à l'e-logistique
- Définition
- Exemple
- Les caractéristiques de l'e-logistique
- Les contraintes de l'e-logistique
- Les objectifs de l'e-logistique
- Les avantages de l'e-logistique
- Remarque

conclusion

# introduction

Grace au e-commerce le consommateur peut aujourd'hui rechercher n'importe quel produit ou service parmi une multitude d'offre, sans se déplacer et surtout comparer les tarifs sur le plan national et international ; ce dernier est donc devenu beaucoup plus actif d'auparavant dans son acte d'achat, néanmoins une réticence persiste quant à la sécurité du paiement en ligne et dans l'intangibilité du produit.

# Définition e-commerce

**« Le commerce électronique désigne la production, la distribution, le marketing, la vente ou la livraison des marchandises et la présentation de services par voie électronique ». [OMC 1998]**





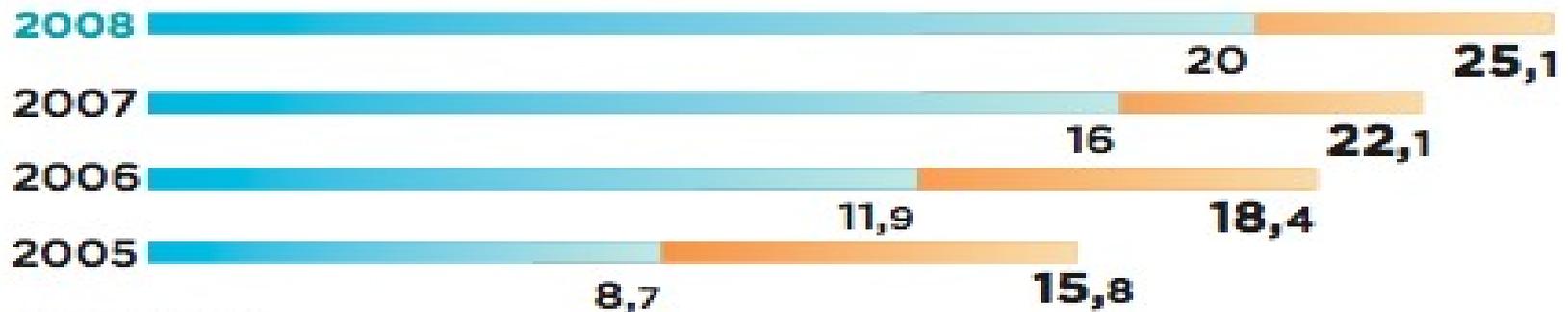
# Importance du e-commerce ( France )

## LE MARCHÉ VENTE À DISTANCE

Chiffre d'affaires vente à distance et e-commerce  
En milliards d'Euros

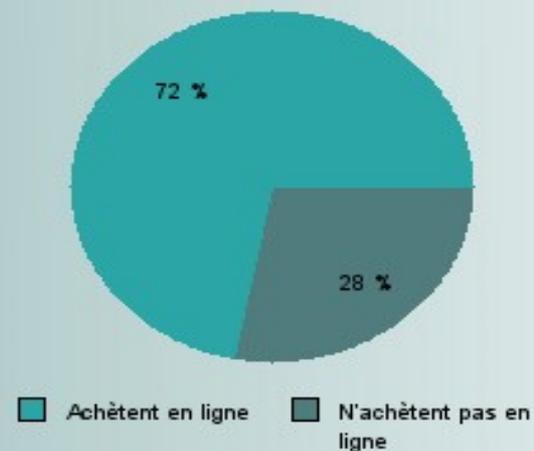
**+13%**  
en 2008

■ Part e-commerce ■ Total vad



Source : Fevad

### La proportion de cyberacheteurs en France



Source : Médiamétrie - septembre 2010

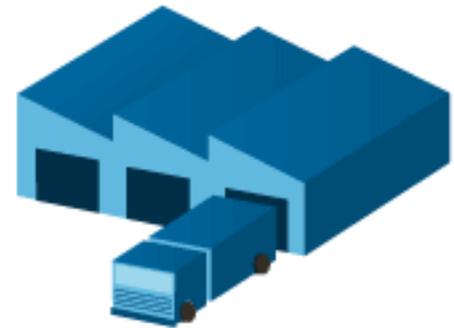
**Commentaire :** Le nombre de cyberacheteurs a augmenté de 17 % en un an, soit de près de 4 millions de Français supplémentaires. Les catégories d'acheteurs en ligne ont augmenté de 25 % en un an. Parmi les moins de 25 ans, le score de 70 % de cyberacheteurs est à noter. Ces données indiquent que les Français sont de plus en plus friands de l'achat en ligne.

# La logistique, nerf du commerce électronique

L' e-logistique est une composante essentielle du commerce électronique visant à la maîtrise de l'ensemble de la chaîne approvisionnement , sous-traitance, des flux de production , conditionnement , expédition, service après vente , le stockage , le picking , la préparation de la commande.



Envoi avant 10h  
du fichier  
par FTP ou e-mail



Départ  
15h - 17h

# CIRCUIT LOGISTIQUE

## Boutique en ligne

- ▶ Le client passe une commande

## Le e-commerçant

- ▶ Validation de la commande après paiement effectué
- ▶ Envoi des fichiers de commandes

## Plateforme logistique

- ▶ Le logisticien traite la commande reçue

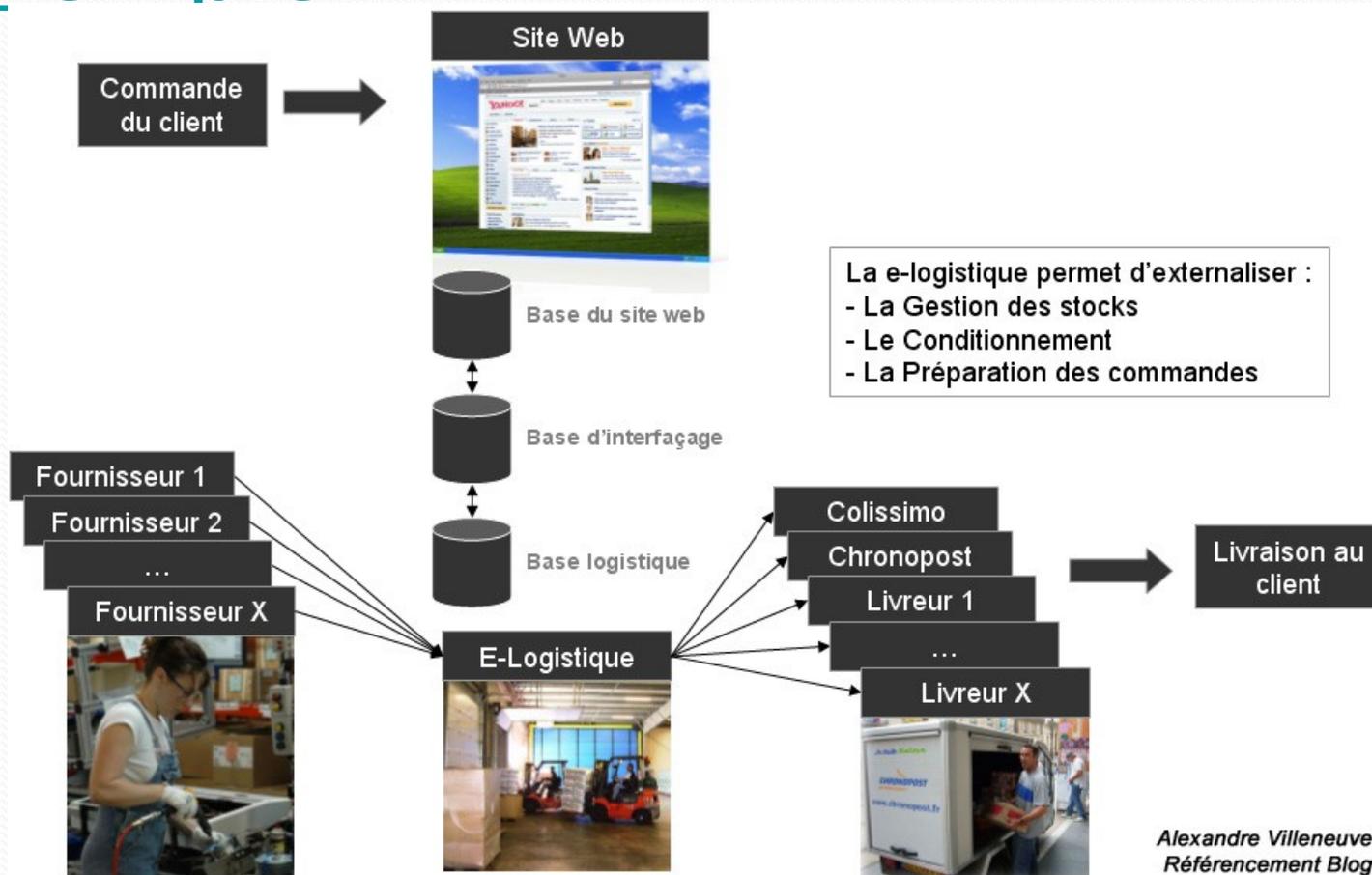
## Colis prêt à l'envoi

- ▶ Début de la phase d'expédition
- ▶ Tracking disponible

## Préparation de la commande

- ▶ Préparation de la commande numérisée
- ▶ Prestations annexes
- ▶ Personnalisation

# Exemple:



# les caractéristiques de l'e-logistique

⋮

## *Au niveau de stockage:*

- La présence d'un nombre de stocks intermédiaires moindre permet d'obtenir un niveau de stock générale plus bas.
- Toutes les prestations logistique à forte valeur ajoutée telle que la préparation de commande, l'emballage, la différenciation retardée , doivent être réalisée dans un seul entrepôt.

# Les caractéristiques de le- logistique:

## *Au niveau du transport:*

Les clients exigent un délais de livraison proche de celui dont ils bénéficieraient s'ils se déplaçaient physiquement en magasin , le transport peut se faire jusqu'au client ou dans un autre point de livraison .

# Les caractéristique de l'e logistique:

## *Au niveau des système d'informations:*

- L'e-commerce impose un suivi des commandes jusqu'à leur acheminement au client final.

## Les contraintes du e-logistique:

- Grande largeur du référentiel produit (de quelques milliers à des centaines de milliers voir des millions de références en ligne).
- Raccourcissement de la durée de vie des collections ou des produits : quelques mois, quelques semaines voir quelques jours.

# Les contraintes de l'e-logistique:

- Approvisionnement au dernier moment, en flux tendu : parce que détenir en stock un large référentiel coûte cher, ou parce qu'il s'agit de produits de soldes...
- Variations brutales de la demande dans des proportions n'ayant rien à voir avec celles du commerce traditionnel.

# Les contraintes de l'e-logistique:

- Le besoin de personnaliser la commande - fidélisation du client – par ajout d'un mot personnalisé, d'un emballage cadeau, d'un article promotionnel , tout ceci en fonction de la typologie du client, de son historique d'achat...
- Les produits en retour doivent être valorisés. Pour cela il faut les traiter le plus vite et le plus efficacement possible;

# Les contraintes de l'e-logistique:

- Un niveau d'engagement client très élevé. Parce que le concurrent se trouve à un clic de souris, le e-Commerçant est confronté à une exigence absolue de qualité, de zéro défaut, et n'a aucun droit à l'erreur dans le respect de sa promesse : conformité de la commande, respect des contraintes d'emballage, de délais et de transport, gestion des retours...

# Les contraintes de l'e-logistique:

## *La livraison à domicile:*

l'acheminement des colis au domicile du client pose plusieurs problèmes spécifiques, à savoir :

- les difficultés d'accès au domicile (adresse incomplète ou erronée, pas d'ascenseurs , etc).
- l'impossibilité de livrer parce que le client n'est finalement pas à son domicile.

# Les contraintes de l'e-logistique:

## *Le fractionnement des commandes:*

S'agissant de livraisons à des clients finaux, et encore plus en phase de démarrage de l'activité, les volumes à livrer sont relativement faibles et imposent une livraison de type Express, alors que les entreprises étaient habituées à la culture du "camion complet". L'entreprise est donc amenée à gérer une flotte beaucoup plus importante de véhicules de petite taille (camionnettes).

# les objectifs de l'e-logistique:

- ✓ Réduire le délai de mise à disposition de marchandises aux consommateurs;
- ✓ Gérer de manière optimale les stocks de l'entreprise;
- ✓ L'utilisation d'une solution logicielle nouvelle garantit de piloter la phase d'approvisionnement amont;
- ✓ De gérer de manière fiable , rapide , performante les réceptions de marchandises sur la plate forme et d'optimiser les allocations de picking.

# Les avantages de l'e-logistique:

*La chaine de l'e-logistique est simplifié:*

✓ Disparition des intermédiaires (grossistes détaillants) ainsi qu'elle a des incidents directes sur le transport l'information l'entreposage et les prestations à valeurs ajoutées.

✓ Les économies dégagées grâce à la suppression de l'existence physique d'un magasin permettant de construire une organisation logistique performante.

# Les avantages de l'e-logistique:



*Permet la traçabilité des commandes*

- ✓ le client peut suivre la livraison de leur commande et recevoir l'information en temps réels(sms, e-mail...)

# Remarque:

Il y a quatre conseils à suivre pour l'optimisation de la chaîne de valeur:

- Respect de délai de livraison
- Suivi des colis
- Information en temps réel de la clientèle
- Gestion de retours.

Donc le respect de ces conseils assure un service logistique performant en matière de e-commerce .

# Conclusion

Avec l'essor du e-commerce, la logistique est devenue pour les vendeurs un élément de différenciation concurrentiel. Ainsi, nous pouvons dire que la logistique et le commerce électronique ont vocation à évoluer dans le but de gagner en réactivité, en flexibilité et en qualité de service.