

# 8

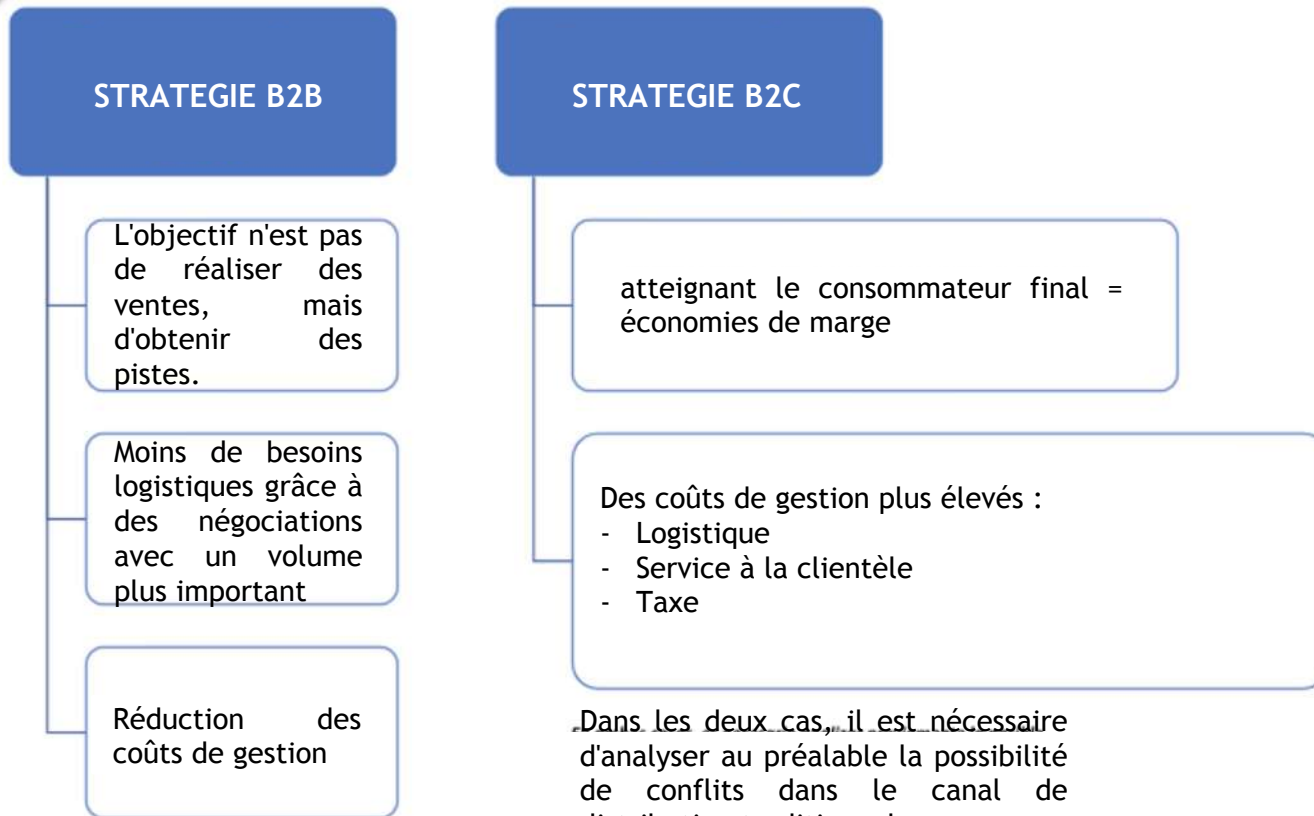
## ASPECTS OPÉRATIONNELS DE L'ENTREPRISE NUMÉRIQUE : LOGISTIQUE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

“THE VALLEY EST LE CENTRE OÙ LA CONNAISSANCE DEVIENT LE MOTEUR QUI TRANSFORME LA SOCIÉTÉ”

### 8. ASPECTS OPÉRATIONNELS DE L'ENTREPRISE NUMÉRIQUE : LOGISTIQUE ET SERVICE À LA CLIENTÈLE

Cette section est consacrée aux éléments qui définissent le domaine des opérations en ligne. Une grande partie du succès futur du canal de vente en ligne se concentre dans ce domaine, dans la mesure où les erreurs sont généralement mieux payées sur Internet. L'excellence dans les opérations des magasins en ligne est un processus de coordination de nombreuses fonctions externes et internes qui exige un haut degré de professionnalisme.

- Principales différences entre la logistique B2B et B2C.
- Gestion des stocks et principaux concepts : picking, emballage, stock central, cross-docking, dropshipping, etc.
- Niveaux de disponibilité et attentes en matière de service : relations avec des prestataires multiples.
- Degré d'externalisation des aspects opérationnels et logistiques de la boutique en ligne.
- Le service à la clientèle : sa nature stratégique.
- Alternatives de coûts dans les services de la clientèle.
- Typologie : téléphone, courriel, chat en ligne, assistants virtuels, chatbots, etc.
  
- *La difficile adaptation de la logistique B2C dans le secteur agroalimentaire : quelques exemples.*
- *Le cas d'Amazon Fresh comme exemple innovant*
- *L'affaire Hema / Freshippo sur le marché chinois.*



## STRATEGIE B2B

L'objectif n'est pas de réaliser des ventes, mais d'obtenir des pistes.

Moins de besoins logistiques grâce à des négociations avec un volume plus important

Réduction des coûts de gestion


## STRATEGIE B2C

atteignant le consommateur final = économies de marge

Des coûts de gestion plus élevés :

- Logistique
- Service à la clientèle
- Taxe


Dans les deux cas, il est nécessaire d'analyser au préalable la possibilité de conflits dans le canal de distribution traditionnel.



### CLIENTS B2C

- Un contrat
- Recherche d'un produit
- Achat rapide
- Prix fixes
- Offre promotionnelle
- Paiements directs
- Envois unitaires
- Visites uniques
- Achat individuel

Transactions



### CLIENTS B2B

- Divers contrats
- Trouver un fournisseur
- Processus de décision
- Prix négociés
- Conditions de prix
- Paiements en crédit
- Envois à grande échelle
- Relation à long terme
- Achats professionnels

Leads



## QUELQUES QUESTIONS PRÉLIMINAIRES :

- Impact de la logistique sur la viabilité du modèle en ligne
- Liste des fournisseurs/partenaires requis
- Différence avec la logistique traditionnelle

## PASSER D'UN MODÈLE DE LOGISTIQUE MASSIVE À LA LOGISTIQUE DES COMMANDES INDIVIDUELLES.

- Prix moyen le plus bas des chaînes en ligne
- Du client stable au client sporadique
- Des envois concentrés géographiquement aux envois dispersés
- Pousser pour tirer
- De la commande normale à la commande personnalisée
- Le prestataire logistique traditionnel est-il adapté ?

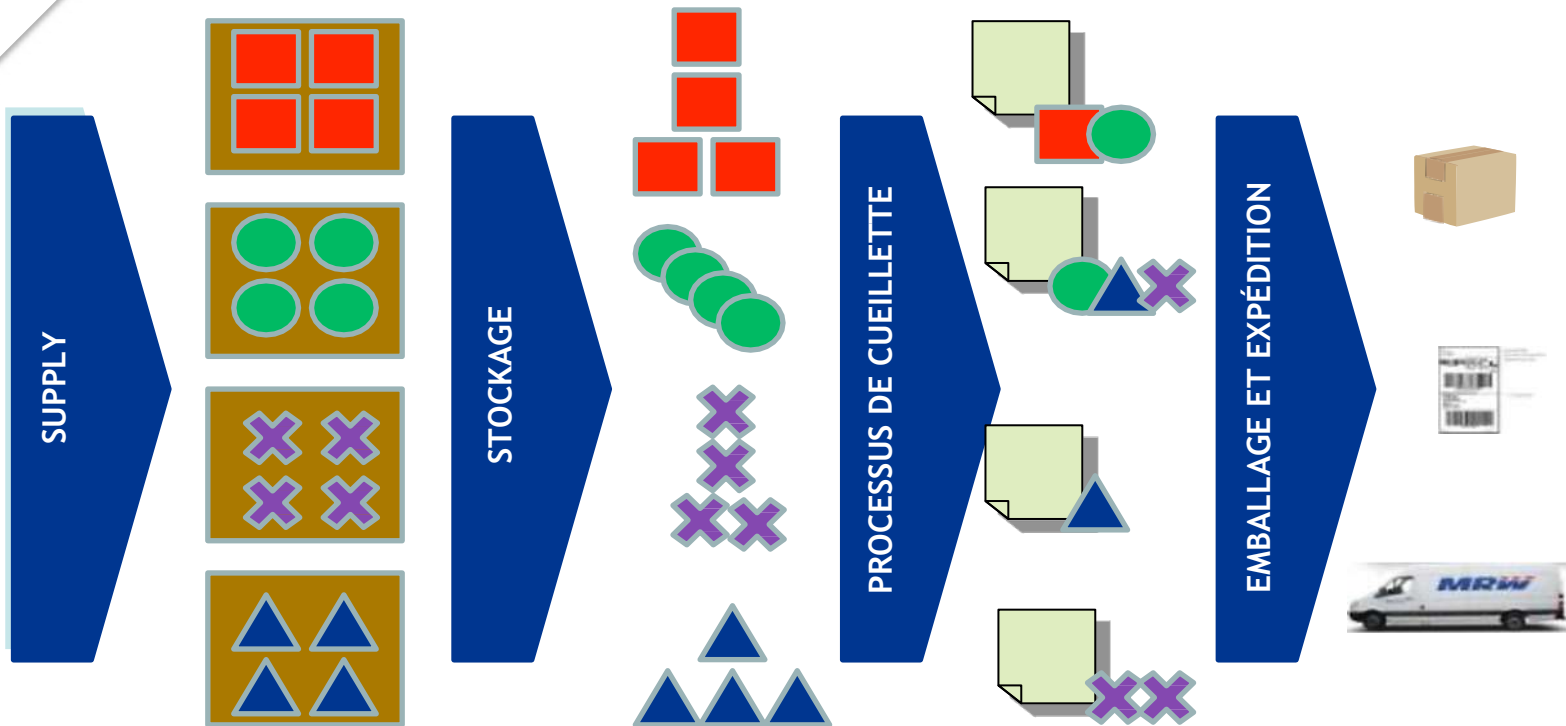
# LA GESTION DES STOCKS ET LES PRINCIPAUX CONCEPTS : PICKING, EMBALLAGE, STOCK CENTRAL, CROSS-DOCKING, DROPSHIPPING, ETC.



## QUELQUES QUESTIONS PRÉLIMINAIRES :

- Avec ou sans stock ? Le pour et le contre. Que se passe-t-il si je combine plusieurs produits de mon portefeuille ?
- Un entrepôt indépendant pour les ventes en ligne ?
- Gestion interne des entrepôts ou externalisation ?
- Puis-je faire participer mon canal traditionnel aux livraisons ou aux retours ?
- Politique de retour toujours transparente pour le client
- Livraison : espaces et nécessité de la présence de l'acheteur
- Livraison par des systèmes de distribution alternatifs (stations-service, bureaux de poste, stations DHL Pack, casiers Amazon, hotspots Kialla, etc.)

# FLUX DE LOGISTIQUE



## FLUX DE LOGISTIQUE

---



<https://www.youtube.com/watch?v=PK7c9aOb8NQ>



## LOGISTIQUE ET OPÉRATIONS

- Intégration et opérations logistiques :

- Processus logistique :

Prélèvement/emballage + expédition (suivi des commandes) + livraison + système de retour + service après-vente/service client.

- Communication avec le client à tout moment :

Accusé de réception,

Confirmation de la commande

Informations sur le déménagement des entrepôts

Informations sur la livraison

Contact permanent à tout moment (mail, chat, téléphone, click-to-call)

Ce n'est pas la même chose de gérer des retours de palettes comme dans le B2B que de gérer des petits retours quotidiens de deux ou trois paquets ou de dizaines d'entre eux, en fonction du volume des ventes en ligne que nous avons, et qui sont également retournés pour quelque chose d'aussi simple que "j'ai fait une erreur de taille".

**Le volume des retours dans le commerce électronique est beaucoup plus élevé que dans le commerce interentreprises.**

En bref, le produit doit être remis en parfait état pour la vente, ce qui nécessite une gestion différenciée. Ceci, qui semble logique et relativement simple, peut, s'il n'est pas fait correctement, provoquer de véritables effondrements dans les processus.

## The Forward Logistics Process Traditional Supply Chain



## The Reverse Logistics Process Innovative and Efficient



Image source: [logistics4students.blogspot.com](http://logistics4students.blogspot.com)

¿Qué es lo que buscas?

## evoluciones

365

¡En IKEA puedes cambiar de opinión!

Tienes 365 días para devolver tus compras en cualquiera de nuestras tiendas.\*

Si una vez abierto y montado no lo quieres, tráenoslo sin usar y siempre con el díque de compra. Recuerda que también puedes solc

Carrefour

DEVOLUCIONES

Si el producto adquirido no te conviene, puedes solicitar la devolución. Todas las compras se pueden devolver en cualquier hipermercado. Además, si has comprado para las compras de productos vendidos por terceros en Carrefour.es, será importante revisar el as

1. Plazo de devolución  
 El cambio o devolución del artículo se podrá efectuar en un plazo de 90 días.
2. Devolver gratis en hipermercados  
 Para devolver tus compras en hipermercados, presenta el producto a devolver junto con la factura o el ticket. Una vez comprobada que la devolución es conforme y se ajusta a las condiciones expuestas más abajo, pre

## RETURN POLICY

**Returns:** Once your items are delivered, you have 7 days from the date of delivery to ship them back to us for a full refund. Returns shipped after the first 7 days will be eligible for store credit (store credits never expire). After 30 days, all sales are FINAL and returns will not be accepted.

**If there is a problem with your order, please be sure to contact us immediately!**

All returned merchandise must be in its original packaging. We do not reimburse shipping or return fees. However, we will provide a return label (at no cost to you) via email for any orders that were fulfilled incorrectly.

**Return instructions:** All returns must include a tracking number (USPS, UPS, FedEx). Please provide us with the tracking number for your return (support@probenetton.com). Failure to do so may delay the processing of your return/credit.

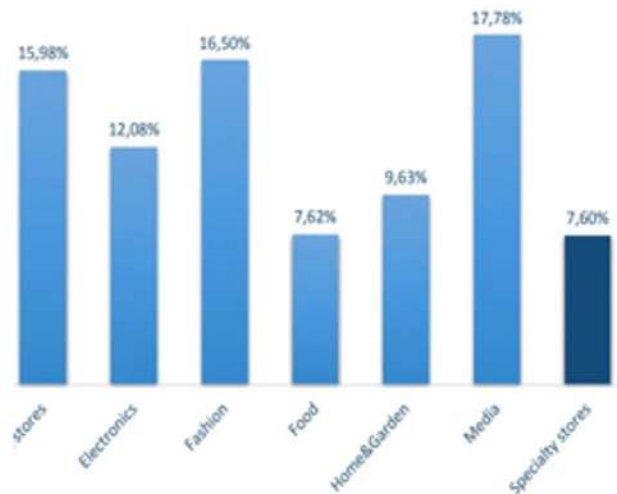
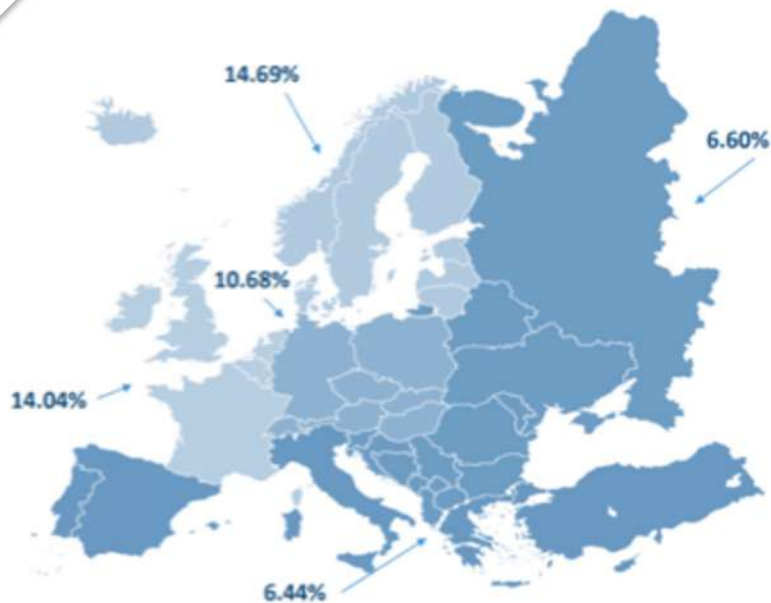
**Exchanges:** At this time, we do not accept exchanges.





<https://www.youtube.com/watch?v=5nPrHYKDLvo>

# LA LOGISTIQUE ET L'IMPORTANCE DES RETOURS



**Le contrôle des stocks** est une photographie détaillée du stock de l'entrepôt, comprenant toutes les informations relatives à la quantité, aux caractéristiques et à la localisation de chaque produit. La fiabilité de cet enregistrement est essentielle pour éviter les erreurs qui pèsent sur l'activité de l'entrepôt.



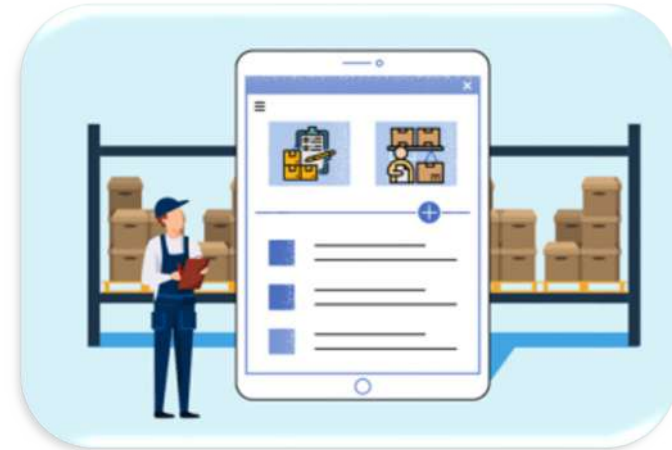


<https://www.youtube.com/watch?v=yy5VHKUqGpM>

La gestion des stocks de l'entrepôt fait référence à la manière d'organiser tous les flux de matières dans l'entrepôt. Ce terme englobe des actions telles que l'affectation des emplacements, la traçabilité des stocks, la commande de réapprovisionnement ou les systèmes de mouvement des marchandises tels que FIFO, FEFO ou LIFO, entre autres.

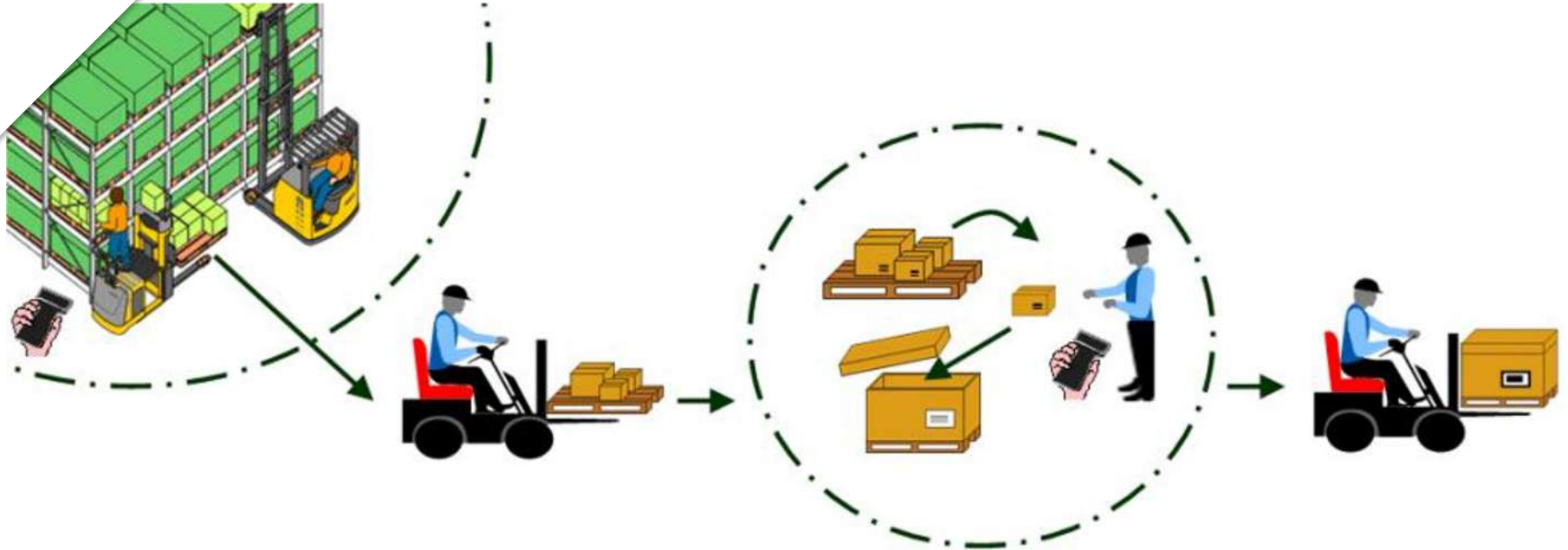


**Optimisation des stocks** : rassemble les tâches visant à améliorer la productivité du stock entreposé. Par exemple, à l'aide d'un logiciel spécialisé, il est possible d'analyser l'historique de l'entrepôt pour améliorer le slotting ou le placement des produits, ou encore de réaliser des cartes thermiques qui permettent de détecter les inefficacités et donc d'éliminer les goulots d'étranglement.



La préparation des commandes ou picking est le processus d'entrepôt par lequel nous procédons à la rupture de l'unité de charge initiale, c'est-à-dire l'unité de transport ou de stockage, pour en générer une autre qui sera ou fera partie de l'unité d'expédition : de la commande au client. Ce processus peut représenter entre 12 et 60 % des coûts liés aux opérations de stockage. C'est l'une des tâches qui consomme le plus de main-d'œuvre, d'infrastructures et de ressources administratives, essentielles pour fournir un service à la clientèle et qui, malheureusement, n'apporte pas de valeur ajoutée mais bien des coûts.

# PICKING



Le terme d'**emballage** désigne les actions d'emballage, de conditionnement et d'emballage de la marchandise.

Le **conteneur** fait référence au récipient dans lequel le produit va aller, tandis que l'emballage acquiert un sens plus large, puisqu'il s'agit d'un réceptacle qui englobe plusieurs composants de la marchandise. Enfin, l'emballage est l'acte par lequel les différentes unités de la cargaison sont unifiées, ce qui facilite grandement le transport.

L'emballage est une partie du processus étroitement liée au picking, qui est la phase d'organisation d'une commande. Si le produit est destiné à l'exportation, il est très pratique de faire une planification préalable pour déterminer quel type d'emballage répondra le mieux.

## EMBALLAGE



## EMBALLAGE

---



[https://www.youtube.com/watch?v=XejgbF2m\\_8g](https://www.youtube.com/watch?v=XejgbF2m_8g)

## STOCK CENTRAL



L'entrepôt central est le lieu où sont rassemblés tous les matériaux et produits de l'entreprise, il nous permet un plus grand et meilleur contrôle des marchandises et produits, une meilleure économie d'espace et une plus grande utilisation des moyens de manutention.

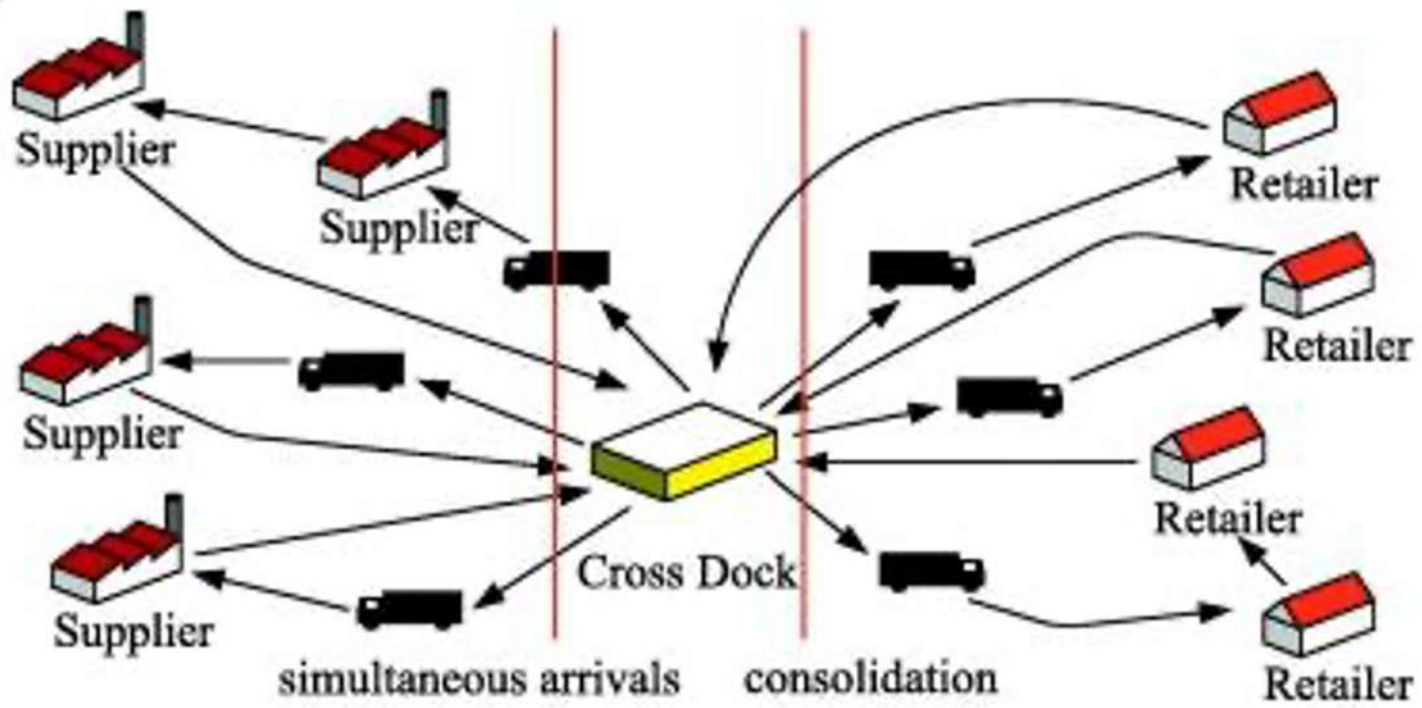




**Cross-Docking** : il n'y a pas de stockage de la marchandise du fournisseur, la marchandise passe par l'entrepôt uniquement pour le transfert du véhicule de transport.

Il s'agit d'un type de préparation de commandes sans mise en stock de la marchandise ni opérations de picking. Elle permet de faire transiter des articles ayant des destinations différentes ou de regrouper des marchandises provenant de différentes sources.

# CROSS-DOCKING



## CROSS-DOCKING

---



<https://www.youtube.com/watch?v=VGZsQsvEWCg>

## DROPSHIPPING

---



**Drop-shipping** : le vendeur ne transporte pas la marchandise, il transmet la commande de son client au fournisseur, qui envoie la marchandise directement au client. Le vendeur a le rôle de gestionnaire de l'information logistique.

Le fournisseur peut être un grossiste ou le fabricant lui-même.

## How Dropshipping Works



ShopMaster

shopmaster.com - Smarter dropshipping solutions for you

## DROPSHIPPING

---



<https://www.youtube.com/watch?v=JUXbCGhZbE4>



Nous ne pouvons pas vivre sans fournisseurs, ils sont un élément fondamental du cycle de vie de nombreuses chaînes d'approvisionnement. Bien que vous puissiez toujours choisir de gérer un large portefeuille de fournisseurs, l'idéal est de travailler avec des fournisseurs à long terme, en renforçant la confiance et une relation commune pour l'avenir.

Cette relation à long terme déclenche le terme d'allié stratégique pour les fournisseurs. Nous sommes passés de la vision d'un fournisseur comme une ressource pour nos besoins à celle d'un partenaire stratégique capable de se développer et de se transformer pour obtenir de meilleurs résultats.

## LES NIVEAUX DE DISPONIBILITÉ ET LES ATTENTES EN MATIÈRE DE SERVICE LES RELATIONS AVEC DES FOURNISSEURS MULTIPLES.



La **gestion des relations avec les fournisseurs (SRM)** est un processus commercial responsable de la gestion et de la systématisation des interactions avec les entreprises ou les organismes fournisseurs.

L'optimisation de l'ensemble du flux d'informations de la chaîne d'approvisionnement est facilitée, ce qui permet de créer de la valeur à partir des relations, de réduire les coûts de la chaîne d'approvisionnement et de fournir des produits finis de haute qualité.

Les processus de gestion des relations avec les fournisseurs (SRM) améliorent la coordination et la coopération entre les acheteurs et les fournisseurs. Ils renforcent la connaissance mutuelle des deux parties et constituent une ressource idéale pour atténuer les risques et accroître la rentabilité de la chaîne d'approvisionnement.

## LES NIVEAUX DE DISPONIBILITÉ ET LES ATTENTES EN MATIÈRE DE SERVICE LES RELATIONS AVEC DES FOURNISSEURS MULTIPLES.

---



<https://www.youtube.com/watch?v=XibS0susCP8>

Définition de la **satisfaction** : intégration des personnes, des processus et des technologies pour obtenir la satisfaction du client avant, pendant et après une expérience d'achat sur Internet (Bayles, 2001).

Zone critique pour le succès de la boutique en ligne... .et pour la viabilité du plan d'affaires.

Prenons exemple sur Amazon : la société a abandonné son concept de magasin purement virtuel pour ouvrir des centres de distribution lorsqu'elle a réalisé l'impact sur le service à la clientèle.

3PL (Third Party Logistics)  
La vente en ligne passe par des entreprises externes



## Les grands acteurs de la logistique paient sur le commerce électronique (I)

The screenshot displays the SEUR website homepage with the following elements:

- Header:** Language selector (English), user profile (SEUR Pro), and search bar (How can we help you?).
- Navigation:** Private, Professional, Sustainability, Help, About us.
- Statistics:**
  - +115 millions of shipments in 2019 (with a van icon)
  - 1,200,000 clients (with a building icon)
- Services:**
  - Worldwide shipments (with an airplane icon)
  - 8,100 employees (with a person icon)
- Chat:** A chat window titled "¿Necesitas" with a "Iniciar conversación" button.

Les grands acteurs de la logistique parient sur le commerce électronique (II)

Particular Empresa

Busca en correo.es

INICIAR SESIÓN

### Find the solution you're looking for

- Create Online Store**  
MORE INFO >
- Sell in Marketplaces**  
MORE INFO >
- Create a website**  
MORE INFO >
- Create an app**  
MORE INFO >

Les grands acteurs de la logistique parient sur le commerce électronique (III)

ups

[Our Stories](#) [Our Company](#) [Social Impact](#) [Investors](#) [Newsroom](#)

ups.com [Contact Us](#) USA English

ABOUT US

## Customer First, People Led, Innovation Driven

Get to Know Us

Le groupe Alibaba investit massivement dans les services logistiques



**Alibaba.com Logistics**  
Fast, reliable shipping by ocean or air

Fast ocean and air shipping | Competitive prices | Online tracking

**Digitizing the Parcel Network**

Merchants → First Mile → Stations → Sorting Hubs → Line Haul → Sorting Hubs → Stations → Last Mile → Community → Last 100 Meters → Consumers

E-shipping Label | Dynamic Forecasting | Smart Routing | App for Delivery Personnel | Smart Voice Assistant

Cainiao's Products and Services

Cainiao Index – Industry Standard Service Rating System

## LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE



Amazon est l'un des principaux fournisseurs de services logistiques



Amazon est l'un des principaux fournisseurs de services logistiques



## LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

---



Amazon est l'un des principaux fournisseurs de services logistiques

<https://www.youtube.com/watch?v=hCJKuENvjCQ>

## LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE



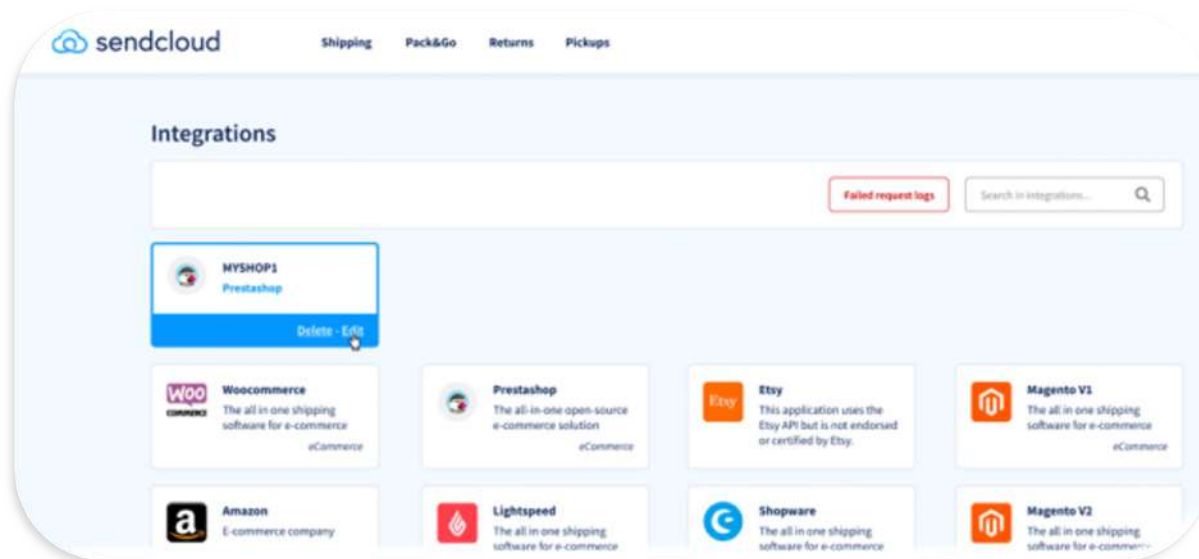
Des comparateurs de prix aux services logistiques intégrés



# LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE



Des comparateurs de prix aux services logistiques intégrés



## LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

---



<https://www.youtube.com/watch?v=R8M71G7jLtA>

## CLICK & COLLECT : OPTION D'INTÉGRATION DES CANAUX

# click&collect

Shop online. Collect in store. In just 3 easy steps:



## CLICK & COLLECT : OPTION D'INTÉGRATION DES CANAUX

- 1 Go to your Amazon Locker location
- 2 Find the unique pickup code provided either via e-mail or text
- 3 Enter the unique pickup code on the Amazon Locker touch screen
- 4 The locker with your package inside will automatically open



## CLICK & COLLECT : OPTION D'INTÉGRATION DES CANAUX

**Carrefour**



**ASDA**



**ALIMERKA**



## LE DEGRÉ D'EXTERNALISATION DES ASPECTS OPÉRATIONNELS ET LOGISTIQUES DE LA BOUTIQUE EN LIGNE

---

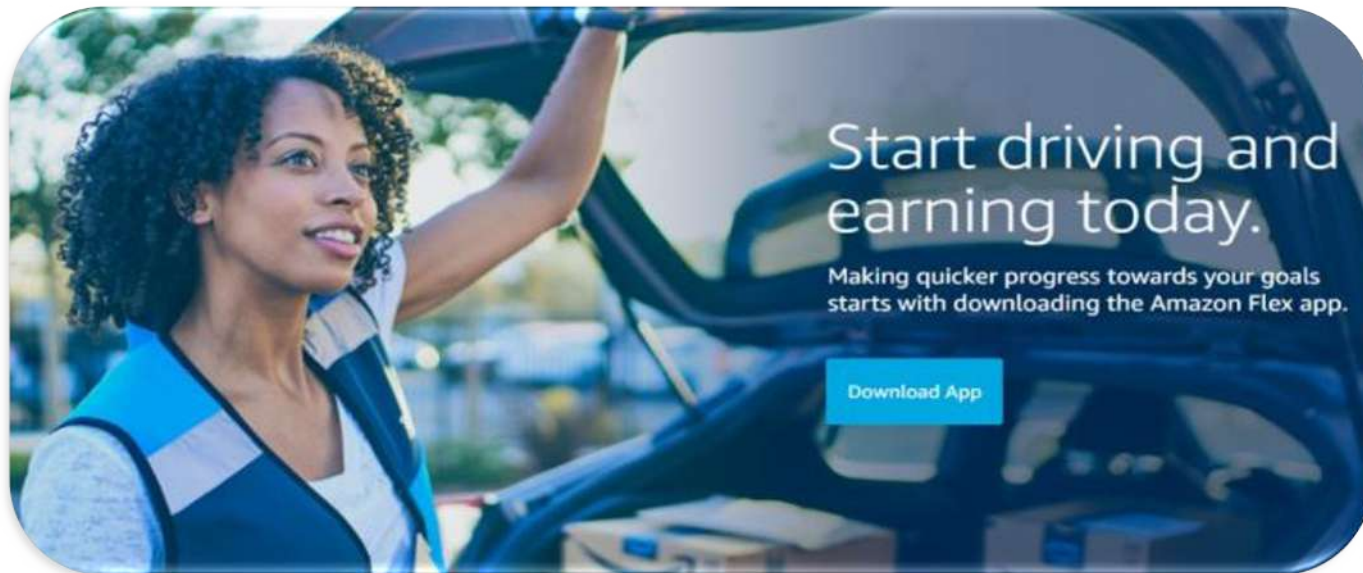


<https://www.youtube.com/watch?v=flyZdmhH0p4>



## NOUVEAUX MODÈLES LOGISTIQUES : L'ÉCONOMIE COLLABORATIVE

**amazon** FLEX



Start driving and  
earning today.

Making quicker progress towards your goals  
starts with downloading the Amazon Flex app.

[Download App](#)

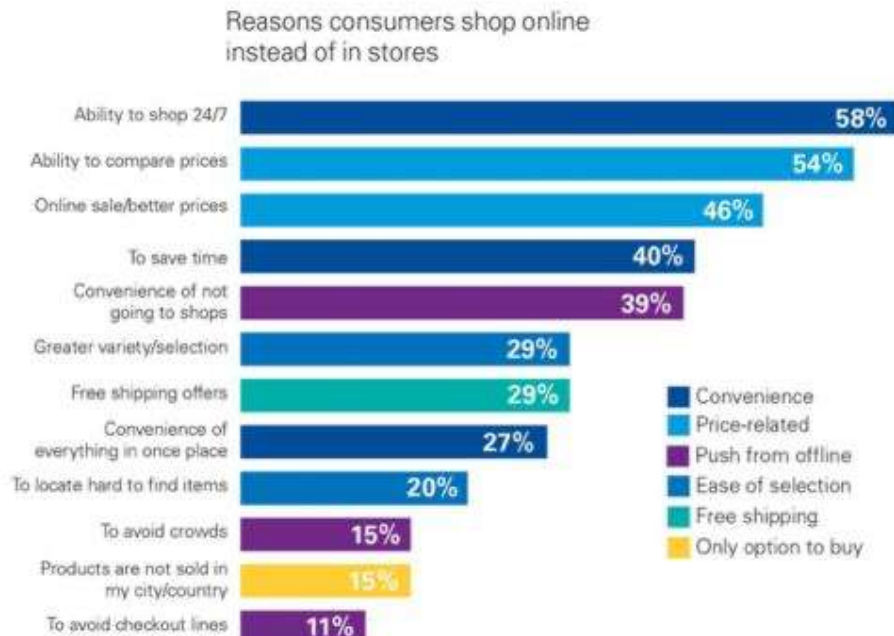
## L'ARRIVEE DES DRONES : RÉGULATION ?



## IMPRESSION 3D SUR LES CAMIONS



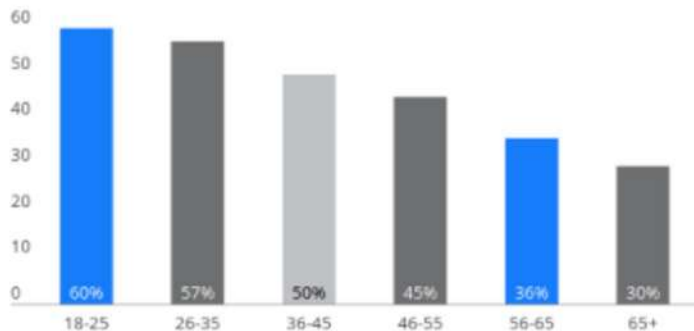
## QUE VEULENT LES CLIENTS ?



Source: Global Online Consumer Report, KPMG International, 2017

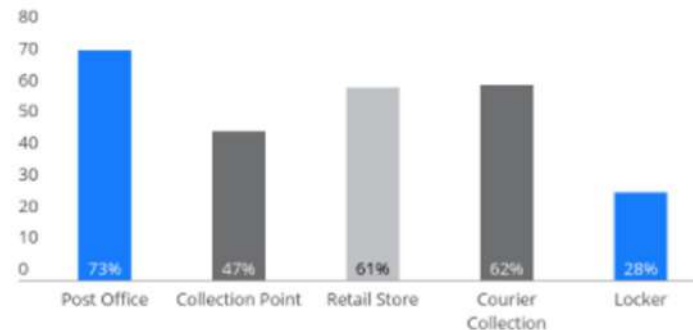
## L'IMPORTANT DES RETOURS POUR LES CONSOMMATEURS

¿Alguna vez una experiencia negativa con una devolución hizo que no volviera a comprar en la misma tienda en línea?



Source: Rebound, 2018

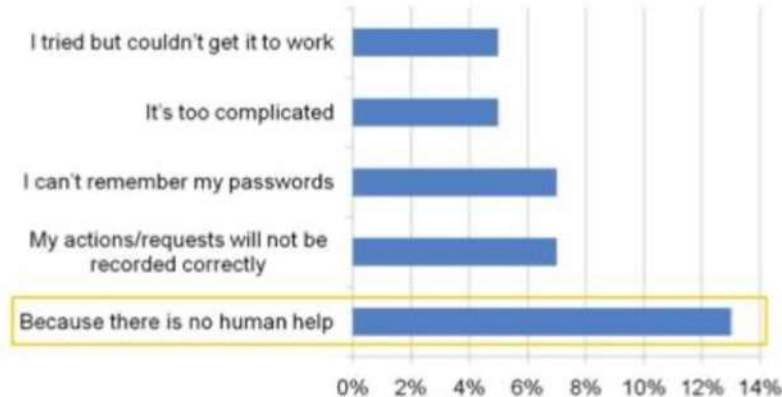
¿Cómo quieren los compradores devolver las compras realizadas en línea?



Source: Rebound, 2018

## SERVICES AU CLIENT

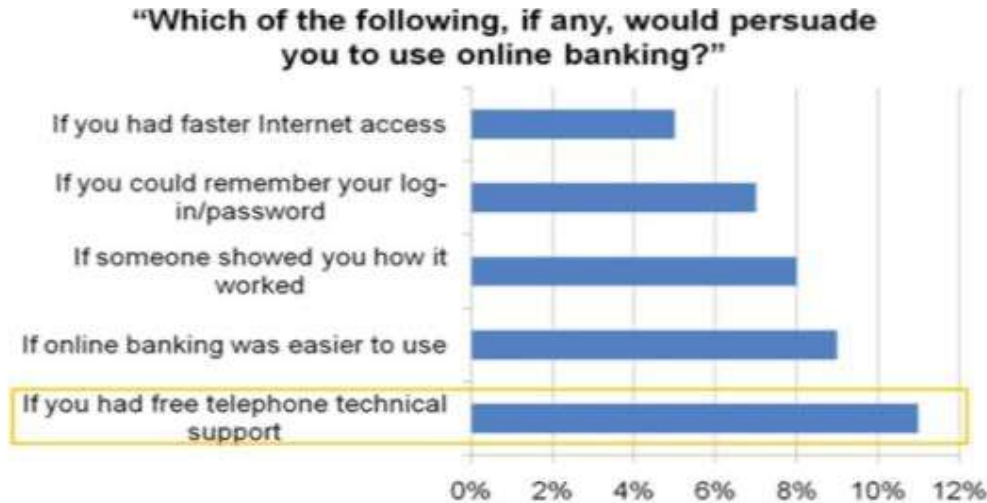
### "Why don't you use online banking?"



Source : Forrester Group – « French online Banking Forecast 2008 - 2013

Les utilisateurs d'aujourd'hui ont besoin d'une attention humaine pour résoudre leurs problèmes dans les processus de passation de contrats en ligne, en tant que mécanisme permettant d'éliminer les obstacles.

## SERVICES AU CLIENT



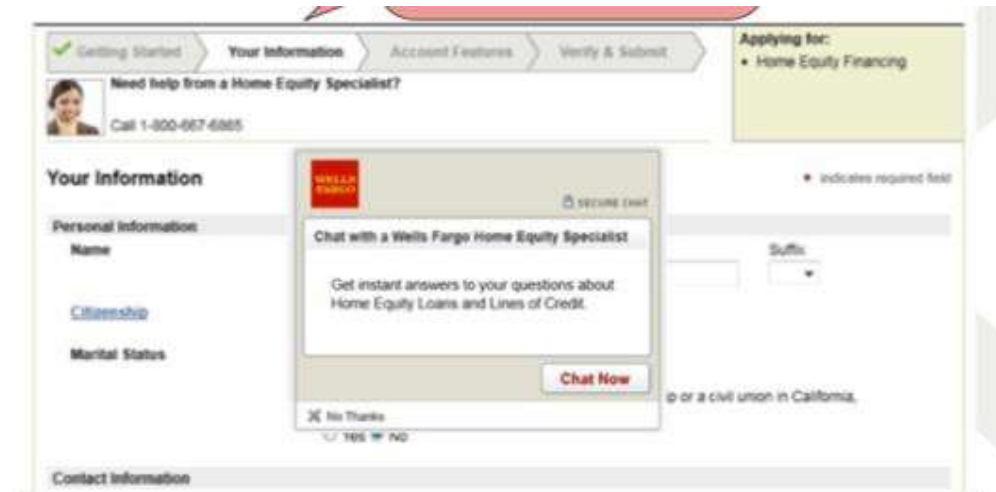
La facilité d'utilisation et la gratuité sont les deux grands critères appréciés par les utilisateurs.

Source : Forrester Group – « French online Banking Forecast 2008 - 2013 »

## SERVICES AU CLIENT

Chat en ligne dans le questionnaire de données

Les utilisateurs de Wells Fargo qui utilisent les outils de chat en ligne reçoivent un taux d'approbation plus élevé et génèrent des retours moyens plus importants que les acheteurs qui ne le font pas. Le taux de conversion pour ce produit a augmenté entre 30 et 40 %.



## SERVICES AU CLIENT

Leah: Hello! Thank you for being a valued customer! My name is Leah. How may I assist you on your personal checking and savings account today?

You: I am trying to set up my new car loan to automatically deduct from my account. **NEEDS MORE EXPERIENCE.**

Leah: I understand your concern regarding an automatic payment.

Leah: I will be happy to look into that for you.

Leah: To begin with, can I please have your complete name and last four digits of your account number?

You: Dorothy Smith.

You: account number is XXXX.

Leah: Thank you for that information.

Leah: Please give me a few moments while I look into that.

Leah: Thank you for waiting, Dorothy.

Leah: Regarding your concern, you may be able to set up a recurring payment via your Online Banking.

Leah: Just go to the Transfers Tab.

Leah: Then, on the "Account to Account" Transfer, select the From and To Accounts.

Leah: Input the Amount.

Leah: Then, select the Frequency.

Leah: Press Continue.

You: oh- I see it, **I WOULDNT HAVE THOUGHT TO LOOK THERE.** Thank you.

You: Did it. Thanks for your help.

Leah: You're welcome.

L'analyse des transcriptions de chat en tant que source supplémentaire d'intelligence client, en tant que source "personnalisée" d'informations analytiques.

Cela indique une confusion de l'utilisateur

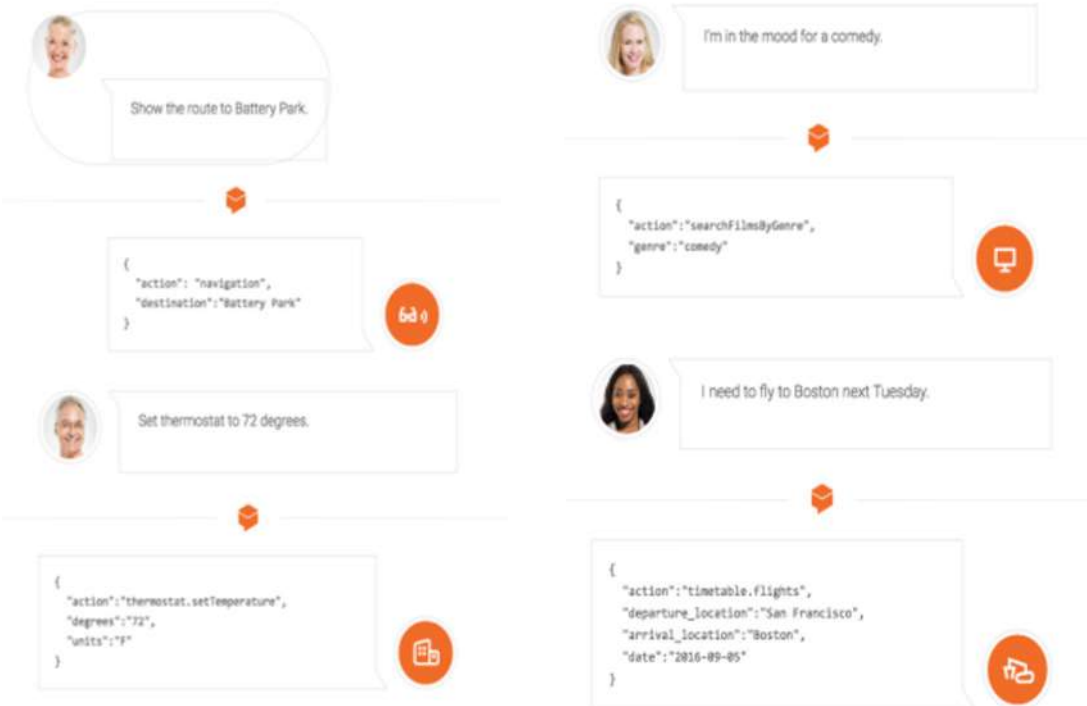
Amélioration potentielle de la convivialité de la zone privée

## SERVICES AU CLIENT



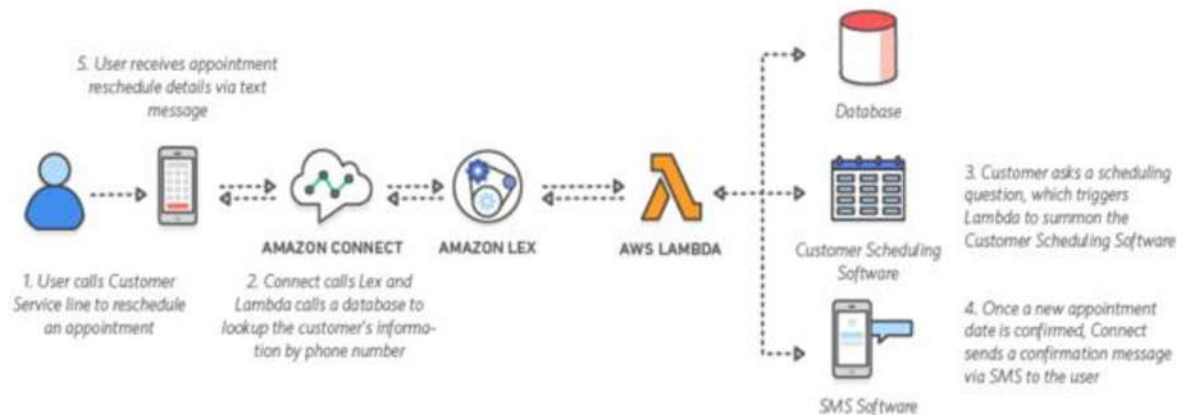
Option d'assistance guidée : prendre le contrôle de l'ordinateur de l'utilisateur pour gérer les problèmes de l'utilisateur dans les processus de contractualisation.

## L'IMPACT DES CHATBOTS SUR LES SYSTÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE



## UTILISATION DE L'AI POUR LES SYSTÈMES DE SERVICE À LA CLIENTÈLE

Example: Amazon Connect contact center uses Amazon Lex for natural conversations.



Les appelants peuvent effectuer des tâches telles que changer un mot de passe, demander le solde d'un compte ou prendre un rendez-vous, sans avoir à parler à un agent.



## TELEPHONE :

- Les éléments de la communication verbale doivent être mis en valeur (ton, volume, rythme, intonation, silences...).
- Une communication verbale adaptée, une sympathie par défaut et une courtoisie maximale.
- Des messages clairs et complets avec la garantie de réaliser ce qui a été promis.
- Merci pour l'appel.



## TELEPHONE



Dirígete al cliente  
por su nombre



Crea un programa  
de fidelización



Recompensa  
a tus clientes



Ofrece diferentes  
canales de servicio  
al cliente



Muestra siempre  
tu lado humano



Ofrece  
recomendaciones



Recolecta y comparte  
datos con los clientes



## EMAIL :

*Les 5 P du service client par courriel :*

- Prompt. Réponse rapide
- Politesse. Les règles de courtoisie, d'éducation et autres formalismes qui sont considérés comme nécessaires et indiscutables dans tout canal de communication avec les clients.
- Personnel. Personnalisation de la réponse.
- Professionnel. Le professionnalisme.
- Promotionnel. Possibilité de faire du branding, de la vente croisée...



## CHAT EN LIGNE :

- Il s'agit d'un service que vous parvenez à fournir grâce à des outils de communication numériques, où vous pouvez répondre rapidement aux questions et aux préoccupations de vos clients.
- Voici quelques-uns des avantages de l'utilisation du chat en ligne pour servir vos clients :
- Il s'agit d'une communication directe, qui personnalise les réponses de vos clients.
- Il permet d'accélérer les requêtes en temps voulu.
- Il s'agit d'un canal de service à la clientèle gratuit.
- Facilitez l'automatisation des questions et réponses de vos clients.



## DES ASSISTANTS VIRTUELS :

L'objectif principal des assistants virtuels est de s'approprier la relation client et les données. Des appareils tels qu'Alexa (d'Amazon) ou Google Home visent à " enchevêtrer " le client dans leur propre écosystème, on peut voir ici quelques uns des assistants virtuels :

- Amazon (Echo, Alexia)
- Google (Assistant, Home)
- Microsoft (Cortana)
- Apple (HomePod, Siri)
- Samsung (Bixby)
- LG (DeepThinQ, ThinQ)
- Alibaba (AlieGenie, Tmall Genie)
- Baidu (DuerOS)



## ASSISTANTS VIRTUELS





## CHATBOTS :

Une partie importante de la stratégie de marketing numérique consiste à attirer les clients potentiels sur votre site web grâce au marketing conversationnel.

### Avantages :

1. Répondre immédiatement aux questions fréquemment posées.
2. Obtenez des données sur les clients de manière conviviale.
3. Améliorer l'image de l'entreprise.

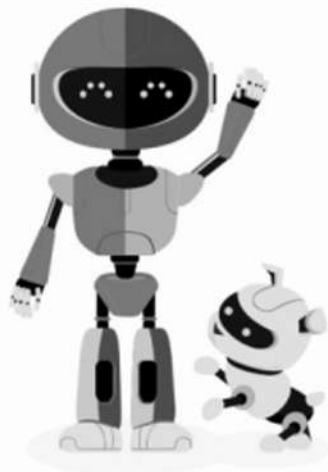
### Inconvénients :

1. Un chatbot ne remplace pas à 100% l'attention humaine.
2. Les demandes des clients existants sont souvent difficiles à prévoir ou à automatiser.
3. Services sensibles.



## CHATBOTS :

Quelques cas d'utilisation des chatbots :



SERVICIO AL CLIENTE



RECOMENDACIÓN DE OFERTAS



HELPDESK



AUTOMATIZACIÓN DE TAREAS POR VOZ



La logistique est l'un des plus grands défis que doit relever toute entreprise qui distribue un objet physique quelconque. Dans le cas de produits périssables, ou de produits alimentaires, c'est encore plus difficile, car les conditions de température, de lumière et d'humidité doivent être respectées, depuis le moment où le produit quitte le champ jusqu'à ce qu'il arrive sur la table du consommateur.

Actuellement, la logistique doit être abordée sous deux angles : la logistique à grande échelle et la livraison du dernier kilomètre. On entend par logistique à grande échelle le transport de la marchandise jusqu'au magasin ou à l'entrepôt, et par livraison du dernier kilomètre, le transport jusqu'au domicile du consommateur.

## LES DÉFIS DE LA LOGISTIQUE DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE :

### Frais d'expédition :

- En général, ils n'ont aucun rapport avec les coûts logistiques.
- Ils sont donnés par le marché

### Délais de livraison :

- Respecter les délais fixés.
- Marchandise avec date d'expiration.



## LES DÉFIS DE LA LOGISTIQUE DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE :

### Rangement des boîtes

- Séparation des produits
- Protection du produit
- Emplacement du produit

### Normalisation du processus d'emballage

- Choisir la boîte qui protège le contenu
- Choix du rembourrage qui donne de la consistance à la boîte et protège le contenu
- emballage durable

## EXEMPLES D'EMBALLAGES



Un bon emballage améliore les choses

## LES DÉFIS DE LA LOGISTIQUE DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE :

- Transport et livraison à domicile

### Problèmes existants :

- Manque de coordination entre le calendrier de travail des distributeurs et le calendrier dans lequel il y a quelqu'un pour la réception à l'adresse.

### Des restrictions plus importantes pour les déplacements à l'intérieur des villes

- Zone piétonne
- Restriction des délais de livraison
- Zones de chargement et de déchargement insuffisantes

## LES DÉFIS DE LA LOGISTIQUE DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE :

Les retours :

- Des zones spécifiques doivent être disponibles dans l'entrepôt pour les retours.
- Des processus clairs pour traiter en urgence les retours.
- Ces processus sont intégrés à la facturation afin de restituer l'argent au consommateur le plus rapidement possible.

Transformez le problème en opportunité :

- Possibilité de fidéliser les clients.
- Faciliter le retour au lieu de mettre des obstacles.
- Donner plusieurs options de retour.
- Possibilité d'améliorer le processus : essayer de comprendre la raison des retours.

## LE MILLE D'OR :

Il s'agit d'une gestion du transport de colis axée sur le dernier itinéraire à effectuer lors de la livraison finale. C'est-à-dire qu'elle correspond généralement à l'itinéraire qui est effectué une fois que l'on a regroupé une série de colis qui sont ensuite distribués dans la ville.

Elle fait donc référence au dernier kilomètre, car c'est le dernier itinéraire qui amène le produit directement au client, ou à la distribution capillaire, car au sein de la ville, les livraisons sont effectuées dans différentes zones ou succursales.



## LES CLÉS POUR OPTIMISER LE DERNIER KILOMÈTRE :

- Optimisation des itinéraires de transport dans le dernier kilomètre : Au sein de la ville, il est nécessaire de voir quels sont les itinéraires les plus efficaces en fonction de facteurs tels que les embouteillages en temps réel et leurs alternatives possibles, ainsi que les rues fermées et en construction qu'ils peuvent entraîner. un handicap dans notre condition de livraison.
- Type de colis et de transport : Il faut également penser à la taille des colis à transporter à chaque point et même à la nature dudit produit. Transporter un colis fragile n'est pas la même chose que transporter des aliments réfrigérés, par exemple.
- Les conditions de livraison au client : En ce sens, il est nécessaire de considérer différentes variables pour une gestion correcte, où entrent, par exemple, les différentes fenêtres temporelles du délai de livraison du produit.

# LA DIFFICILE ADAPTATION DE LA LOGISTIQUE B2C DANS LE SECTEUR AGROALIMENTAIRE : QUELQUES EXEMPLES



### LA LOGISTIQUE ET LE TRANSPORT JOUENT UN RÔLE FONDAMENTAL DANS LA MISSION CONSISTANT À RELEVER LES GRANDS DÉFIS DU SECTEUR AGROALIMENTAIRE :

La recherche de l'efficacité, de la durabilité et de la compétitivité passe par un renforcement de la chaîne agroalimentaire entre tous ses maillons.

Des infrastructures adéquates et des processus améliorés sont également nécessaires.

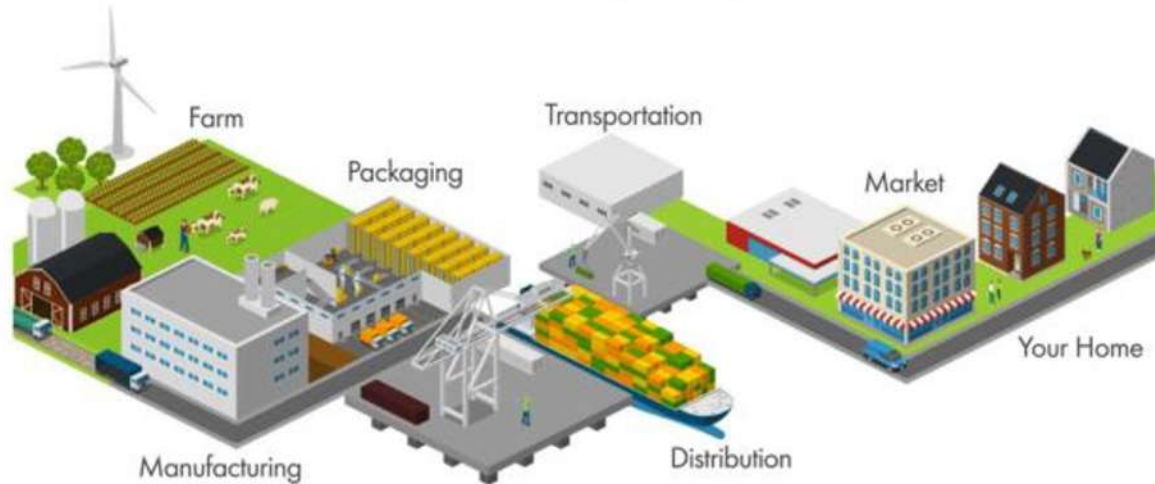
Nous avons besoin d'une vision globale de la logistique, du secteur primaire au consommateur.

L'efficacité et la réduction des coûts ont été des éléments clés de la logistique, mais aujourd'hui cela ne suffit pas, il faut qu'elle soit durable sur le plan économique, environnemental et social.

Les normes et la technologie, ainsi que les bonnes pratiques, jouent un rôle essentiel dans une nouvelle chaîne d'approvisionnement.

Les consommateurs exigent plus de transparence et plus d'informations sur les produits qu'ils consomment.

## The Food Supply Chain



Le déploiement d'un système de sécurité alimentaire correct et solide par les opérateurs logistiques implique une connaissance approfondie de trois disciplines. Bien que complémentaires, elles sont absolument différentes et requièrent donc des spécialités différentes qui fournissent des connaissances approfondies :

1. Les aspects technico-sanitaires des aliments par des technologues spécialisés.
2. Les processus logistiques, leurs étapes et leur situation propre à partir d'une réflexion fondée sur les risques par des spécialistes du secteur.
3. La température contrôlée, son maintien et les techniques pour l'assurer, par la validation et la qualification des moyens, des installations et des processus.

## LE CAS D'AMAZON FRESH COMME EXEMPLE INNOVANT

---



Amazon Fresh est le service d'Amazon destiné aux utilisateurs d'Amazon Prime qui vous permet d'effectuer vos achats en ligne dans un supermarché.

## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS

### FREESHIPPO F2



### FREESHIPPO PICK'N GO



## First Successful New Retail Omni-channel Model Built in the World

打造全球首个新零售Omni-channel的成功样板



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS



### FRESHIPPO AGRICULTEUR



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS

### FRESHIPPO MINI



### LA STATION FRESHIPPO



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS



### CENTRE COMMERCIAL FRESHIPPO



## LE CAS DE HEMA / FRESHIPPO SUR LE MARCHÉ CHINOIS

---



<https://www.youtube.com/watch?v=xWZBAx6sOX4>