

# Objectif e-business



## La logistique, nerf du commerce électronique

Mai 2004

"La bonne fin de la transaction électronique n'est garantie qu'au moment de la livraison." La logistique est un poste de coût important qu'il faut traiter à sa juste mesure, des outils existent mais seule la partie émergée de l'iceberg est maîtrisée (le transport), la solution se trouve dans le système d'information de l'entreprise.

### sommaire

#### 1 – Introduction

#### 2 – Une nouvelle forme de logistique est née : l'infogistics ou e-logistique

- Exemple de FedEx
- Exemple de PeopleSoft
- Exemple de TXT Solutions

#### 3 – Vers de nouveaux projets d'applications : le cas des RFID

#### 4 – Focus sur la logistique dans le Nord-Pas de Calais

#### 5 – Lexique

### 1 - INTRODUCTION :

"La bonne fin de la transaction électronique n'est garantie qu'au moment de la livraison." La logistique est un poste de coût important qu'il faut traiter à sa juste mesure, des outils existent mais seule la partie émergée de l'iceberg est maîtrisée (le transport), la solution se trouve dans le système d'information de l'entreprise.

La montée en puissance d'Internet a transformé en profondeur les relations clients- fournisseurs, en B2B et B2C, en donnant plus de pouvoirs au cyber-client qui entend désormais disposer plus rapidement d'un produit dont il peut définir les qualités. Ses préoccupations sont de plus en plus concrètes et le consommateur n'accepte plus le moindre défaut dans la livraison que ce soit au niveau du délai ou de l'intégrité des produits commandés.

Avec le e-commerce, la logistique se complique. Les entreprises sont habituées à gérer des commandes en masse mais pas de l'unitaire comme l'impose le commerce électronique. Tout doit être mis en œuvre pour s'adapter aux besoins du client et être en mesure de lui proposer différentes options de livraison.

*Le commerce électronique a donc deux effets sur la logistique traditionnelle :*

- *un effet "désintégrateur" car on passe progressivement de flux massifs d'entreprises (B to B) à entreprises à une multitudes de flux éclatés d'entreprises à consommateurs finaux (B to C)*
- *un effet "intégrateur" parce qu'avec le e-commerce, la logistique fait partie intégrante du produit vendu en ligne.*

La logistique est un élément de différenciation au même titre que l'offre produits ou la sécurité du paiement en ligne. En effet à quoi bon avoir une boutique virtuelle visible du monde entier et être incapable de livrer à New York ou à Brive en moins de 48 ou 72 heures ?

Un site marchand doit être capable de maîtriser dans sa globalité la logistique de ses produits :

- formalités de transit, administrative, fiscale et douanière
- taux de change et gestion des multi devises
- emballage/colisage
- suivi du colis (tracking)
- traitement des litiges

L'un des enjeux essentiels demeure la traçabilité des produits, seule garantie du bon fonctionnement de la chaîne logistique et surtout du respect du délai de livraison.

### **2 – UNE NOUVELLE FORME DE LOGISTIQUE EST NEE : L'INFOLOGISTICS OU E-LOGISTIQUE :**

La logistique des marchands en ligne est donc une problématique délicate. Ils se doivent de réfléchir en amont à la définition d'une stratégie claire et des processus industrialisés car cette étape, rarement prise en compte, peut s'avérer devenir un avantage concurrentiel déterminant dans la fidélisation de sa clientèle.

Le secteur BtoC est un des secteurs les plus difficiles : en effet, rien ne permet de savoir si le particulier sera bien chez lui lors du passage du livreur. Une absence et ce sont des frais supplémentaires conséquents à gérer.

En France, les grands groupes de distribution tels Auchan, Carrefour, ont répondu à ces contraintes en créant leur cybermarché, en se basant sur leur expérience logistique traditionnelle.

Les VPCistes ont réussi, quant à eux, à mettre à profit leur expérience de la livraison aux particuliers.

Certains comme La Redoute ont choisi de mettre en place des réseaux « Relais » ou de pratiquer la livraison sur rendez-vous. La livraison peut également être effectuée à partir de points d'enlèvement comme les bureaux de postes (17 000 en France).

Cependant, ils se heurtent encore, comme la plupart des cyber-marchands, à la mondialisation liée à Internet. Car ce phénomène bouleverse les lois de la logistique traditionnelle, établies sur la concentration et la centralisation des moyens. " La vente en ligne remet en cause les schémas de distribution fondés sur l'exclusivité géographique (franchises et concessions traditionnelles). Elle abolit les distances. Mais elle ne s'affranchit ni des frontières ni de leur cortège de normes et de réglementations hétérogènes.

Dans le secteur B2C, la logistique de la plupart des sites e-commerce souffrent de systèmes peu adaptés et de prestataires pas assez spécialisés, qui ne prennent pas en compte l'ensemble des contraintes de ce marché. L'une des contraintes reste le manque d'imbrication d'outils de Gestion de la Relation Client avec la gestion de la chaîne logistique.

Ce manque d'adaptation aux spécificités du e-commerce impose aux entreprises de développer leur propre solution, souvent complexe et coûteuse. Une autre alternative s'offre à eux : faire appel aux infomédiaires qui, disposant de leur propre plate-forme, trouvent le prestataire logistique le mieux adaptée à chaque situation.

## La logistique, nerf du commerce électronique

On distingue notamment trois types de prestataires logistiques aux services différenciés :

- ✔ **Transporteurs** : DHL, UPS, FedEx...
  - ➔ Acteurs logistiques des sites de e-commerce notamment aux Etats-Unis. Assure la traçabilité des colis.
- ✔ **Infomédiaires** : Equod, Forum trafic, TeamOnline, ...
  - ➔ Plate-forme d'intégration des acteurs de la chaîne logistique ; assure la traçabilité.
- ✔ **La Poste et les messageries express** : Chronopost, Jet Services ...
  - ➔ En complément du transport, ils proposent des garanties de délais de livraison et pour certains des points d'enlèvement.

La Poste est un acteur apprécié pour le commerce électronique. Il couvre à la fois le territoire national mais également l'Europe et les USA avec ses filiales et autres accords.

*Pour mieux appréhender les offres des différents prestataires logistiques, vous trouverez ci-après différentes solutions qu'offrent ces prestataires.*

*Prenons tout d'abord le cas du transporteur **FedEx** qui propose des services de « eSupply Chain ».*

### 2.1 – EXEMPLE DE FEDEX :

#### Exemple de FedEx :

FedEx propose des solutions « eCommerce » et des solutions logistiques « eSupply Chain »

*La solution « **eCommerce** » permet aux clients d'acheter les produits ou services via Internet plutôt qu'en magasin.*

*Grâce à ses compétences étendues en matière d'expédition expresse, de fourniture en ligne de données d'expédition détaillées et d'automatisation des processus d'expédition, FedEx est permet de faire face aux nouveaux besoins du marché.*

*FedEx propose 3 solutions distinctes :*

- ✔ **FedEx<sup>®</sup> Ship Manager API's** – Pour les sociétés désireuses d'intégrer les fonctions FedEx d'expédition et de suivi à leur site Internet, leur système de commerce électronique, leur Intranet ou tout autre système en ligne.
- ✔ **FedEx<sup>®</sup> DirectLink** – Pour les sociétés voulant recevoir, gérer et régler les factures FedEx par voie électronique.
- ✔ **Customized Solutions** – Pour les sociétés ayant besoin d'une solution adaptée à leurs activités, besoins et systèmes informatiques.

## La logistique, nerf du commerce électronique

La gamme des services de gestion logistique « **eSupply Chain** » FedEx est destinée aux sociétés désireuses d'assurer l'efficacité et la rentabilité de leur chaîne logistique.

- ✔ **FedEx® AfterSales Support** – Pour les sociétés désireuses de renforcer leur position sur le marché en proposant une assistance à la clientèle supplémentaire après la vente initiale.
- ✔ **FedEx® Offshore Support** – Pour les sociétés ayant besoin de soutien à des fins d'expansion à l'échelle mondiale.
- ✔ **FedEx® Managed Transportation** – Pour les sociétés désireuses d'intégrer les services d'expédition FedEx Express avec d'autres modes et types de transport.

<http://www.fedex.com/fr/ebusiness>

## 2.2 – EXEMPLE DE PEOPLESOFT :

Pour ce deuxième exemple, nous avons choisi PeopleSoft qui est le deuxième plus grand développeur d'applications « tout Internet » d'entreprises. Il développe des solutions sectorielles et des produits pour l'entreprise en temps réel.

En ce qui concerne leur application logistique « *PeopleSoft Enterprise Supply Chain Management* », PeopleSoft intègre l'ensemble des processus, de la planification à la production et de la commande au paiement.

### Exemple de PeopleSoft PeopleSoft Enterprise Supply Chain Management

La solution « *Enterprise Supply Chain Management* » contient les modules suivants :

- ✔ *Gestion des commandes clients*
- ✔ *Comptabilité Clients*
- ✔ *Solution Manufacturing*
- ✔ *Supply Chain Planning*

Les avantages :

- ✔ *Extension en temps réel de la chaîne logistique grâce à la mise en relation des fournisseurs et des clients avec les processus métiers de l'entreprise.*
- ✔ *Gestion intégrée des dépenses pour toutes les catégories de biens et de services.*
- ✔ *Fonctions d'analyse intégrées permettant de suivre les performances de la chaîne logistique et de s'adapter aux changements de situation et d'objectifs.*

<http://www.peoplesoft.fr/corp/fr/products/ent/scm/index.jsp>

### 2.3 – EXEMPLE DE TXT SOLUTIONS :

Le 3ème exemple de ce dossier “E-logistique” est également un éditeur de solutions informatiques – TXT - qui dispose dans son panel de solutions d’une suite logicielle dédié à l’infogistics : « TXT Supply Chain & Customer Management ».

#### Exemple de TXT e-solutions TXT Supply Chain & Customer Management

*TXT e-solutions est un éditeur de logiciels pour la gestion de la supply chain et de la relation client ainsi que pour la gestion de contenu.*

***TXT Supply Chain & Customer Management** est une suite logicielle qui offre une gamme complète de fonctions de gestion collaborative accessibles à toutes les entreprises. Ses modules standardisés leur permettent d’optimiser l’ensemble des processus e-business afin de développer leur chaîne de valeur et leur relation client :*

- ✔ *Outil d'aide à la décision*
- ✔ *Gestion de la demande en mode collaboratif sur Internet*
- ✔ *Un portail de services adaptés à la gestion de votre chaîne logistique*
- ✔ *Production & procurement planning*
- ✔ *Opération planning*
- ✔ *Génération, suivi et livraison des commandes sur le Web*
- ✔ *Product, Process, Price Configuration (3PC)*
- ✔ *Plan de production et d'approvisionnement*

Les différents types de prestataires logisticiens sont présents dans la [liste des prestataires régionaux](#).

Une nouvelle tendance se développe également aujourd'hui : la **coopétition**, plate-forme qui fournit une interface « clé-en-main » avec un bouquet d'offres de transporteurs / logisticiens associés et qui permet à l'internaute de disposer d'un large choix.

L'une des priorités dans cette e-logistique concerne le partage et la transparence des informations tout au long de la chaîne jusqu'à l'approvisionnement au client final.

**Les entreprises tentent donc de développer une nouvelle approche entièrement tournée vers le client : le Supply Chain Management et cherche à optimiser la logistique dans sa globalité.**

**Leur objectif : se tourner totalement vers la demande du client. Ce sont les TIC qui permettent cette optimisation en temps réel de la demande.**

### **3 – VERS DE NOUVEAUX PROJETS D'APPLICATIONS : LE CAS DES RFID :**

La chaîne logistique fait également émerger de nouveaux chantiers technologiques dont un des plus médiatisé : les **RFID** (Radio Frequency Identification) ou Identifiants à Fréquence Radio. Ces étiquettes intelligentes « Tags RFID » correspondent à un couple puce/antenne, apposé à un produit ou à un groupe de produits. Ils permettent l'identification à distance par fréquence radio, grâce à un lecteur qui capte les informations contenues dans la puce (n° de série, description, n° de lot, etc.). Avec une puce RFID, le produit doit juste être situé dans le rayon d'action d'un capteur radio et non face au lecteur optique comme c'est le cas actuellement pour les codes barres. La portée des tags RFID se limite pour l'instant à 50 cm dans la version standard mais elle peut atteindre 50 mètres dans la version « avancée ».

Ces étiquettes intelligentes offrent de nombreuses possibilités et de multiples applications dans le secteur de la logistique.

Tout d'abord pour la logistique industrielle et plus particulièrement le suivi des produits, des conteneurs, palettes, lots entre sociétés. Dans le domaine de la sécurité, les RFID peuvent servir à l'identification des hommes (contrôle d'accès) ou des biens (lutte contre la contrefaçon). Enfin, cette technologie trouve également son utilité dans la vie quotidienne : perception de péages, paiement des entrées dans un parc de loisirs, etc.

De plus, les tags peuvent contenir davantage d'informations, peuvent les modifier et les intégrer dans toutes sortes d'objets et permettent 200 lectures à la seconde. Le code barre, quant à lui, offre l'avantage d'un coût très raisonnable à l'impression et d'un parc installé de lecteurs considérable.

Actuellement, ce sont essentiellement des projets pilotes qui émergent. Les deux technologies – RFID et code barre - devraient probablement coexister pendant au moins une dizaine d'années. En effet, les freins au déploiement de la technologie RFID semblent non négligeables à l'heure actuelle :

- ✔ Manque de standardisation et de normalisation de la technologie
- ✔ Les standards sur les RFID ne sont pas fixés ce qui limite leur compatibilité et interopérabilité entre les systèmes clients et fournisseurs
- ✔ Prix élevé des tags RFID et du lecteur
- ✔ Il subsiste également des problèmes d'interférences

Et ce sera sans doute la baisse du prix des tags RFID qui conditionnera l'entrée définitive des fournisseurs de biens de grande consommation et des chaînes de distribution sur le marché du RFID.

## 4 – FOCUS SUR LA LOGISTIQUE DU NORD-PAS DE CALAIS :

Situé au centre de l'Euro-région, le Nord – Pas-de-Calais constitue le deuxième pôle logistique de France avec plus de 20 plates-formes multimodales dont la plus récente Delta 3 située à Dourges: un terminal de transport combiné fer, route, voie d'eau avec 330 000 m<sup>2</sup> d'entrepôt logistiques et un centre de services.

Le Nord – Pas-de-Calais compte également sur son territoire de nombreuses entreprises de logistique & transport (plus de 5 600 établissements et 56 000 emplois).

### 5 – LEXIQUE :

- ❖ **e-Logistique** - Composante essentielle du commerce électronique visant à la maîtrise de l'ensemble de la chaîne : approvisionnement, sous-traitance, gestion des flux de production, gestion des stocks, conditionnement, expédition, reprise des produits défectueux, SAV (Service Après Vente), ...
- ❖ **3PL (Third Party Logistics)** : L'externalisation classique (ou 3PL, pour "Third Party Logistics") consiste à confier à un spécialiste la réalisation des opérations logistiques et la mise en place des outils, compétences et systèmes nécessaires, avec l'objectif d'améliorer la performance.  
[http://www.industrie.gouv.fr/FranceTech/francais/parcours\\_6/v\\_parcours6.htm](http://www.industrie.gouv.fr/FranceTech/francais/parcours_6/v_parcours6.htm)
- ❖ **4PL (Fourth Party Logistics)** : Le 4PL ("Fourth Party Logistics") représente une formule d'externalisation plus poussée, dans laquelle le prestataire n'a plus en charge la distribution d'un produit sur une région donnée, mais l'optimisation d'une chaîne intégrant son client, les clients du client et les fournisseurs. Le prestataire 4PL exerce une activité de planification et de coordination de flux d'informations.  
[http://www.industrie.gouv.fr/FranceTech/francais/parcours\\_6/v\\_parcours6.htm](http://www.industrie.gouv.fr/FranceTech/francais/parcours_6/v_parcours6.htm)

Sources :

[www.journaldunet.com](http://www.journaldunet.com)

[www.courrierinformatique.com](http://www.courrierinformatique.com)

[www.stratenet.com/guide/e-business](http://www.stratenet.com/guide/e-business)

[www.01net.com](http://www.01net.com)

[www.logistique.com](http://www.logistique.com)

[www.logistics-in-europe.com](http://www.logistics-in-europe.com)