

L'évolution des modes de consommation entraîne une modification de l'organisation de la chaîne logistique dans son ensemble. Une activité E-Commerce rend nécessaire d'adapter son organisation pour la rendre flexible afin de pouvoir répondre de manière efficace aux évolutions de la demande tout en conservant ses marges. Lors de cette formation DIALOGIS vous décrira les techniques vous permettant de mettre en place une organisation logistique répondant aux contraintes et attentes du E-Commerce.

#### **Fiche programme**

- Voir notre [fiche programme en ligne](#).

#### **Objectif(s) de formation**

- Mettre en place une organisation logistique répondant aux contraintes propres au E-Commerce.

#### **Objectif(s) pédagogiques(s)**

- Expliquer l'évolution du e-commerce avec ses problématiques et contraintes,
- Intégrer les besoins clients et les contraintes fournisseurs,
- Organiser la mise en place d'un projet e-logistique,
- Mesurer et optimiser la logistique du e-commerce,
- Mettre en place une stratégie évolutive en fonction des attentes des e-consommateurs.

#### **Modularisation des parcours de formation**

- Sans objet.

#### **Durée**

- 2 jours – 14 h.  
Une journée de formation dure 7 heures en moyenne.

#### **Dates**

- Voir les dates sur la [fiche programme en ligne](#).

#### **Lieu**

- Sur l'un de nos centres : voir nos centres sur [la fiche programme en ligne](#).  
Dans le cadre d'une formation réalisée dans nos locaux, une formation aux risques est mise en œuvre (en référence aux articles L4141-1 à 3 du code du travail).

#### **Public visé**

- E-commerçants, responsables d'entrepôts, responsables Logistique et Supply Chain, responsables des Systèmes d'Informations, responsables projets.

#### **Prérequis**

- Prérequis apprenants : aucun
- Prérequis techniques et organisationnels : aucun

#### **Matériel(s) pédagogique(s)**

- Le formateur Dialogis utilisera un vidéo projecteur, un tableau blanc et/ou tableau papier, dans une salle adaptée à la formation.

#### **Modalités de sélection des apprenants**

- Les apprenants sont sélectionnés, selon les prérequis énoncés, par le commanditaire de la formation.

### **Intervenant(s)**

- Formateur expert en entreposage.

### **Méthode(s) pédagogique(s)**

- Le formateur Dialogis s'appuiera sur un diaporama, des exercices et cas pratiques. Il pourra utiliser une approche déductive ou inductive en fonction du niveau des apprenants, et favorisera les échanges en illustrant les thématiques abordées par des cas réels issus de son expérience et celle des apprenants

### **Support(s) pédagogique(s)**

- Les supports de formation seront remis aux apprenants à l'issue de la formation sous format électronique. Chaque diapositive est numérotée ; les apprenants pourront donc noter des commentaires ou échanges réalisés pendant la formation en se référant au numéro de la diapositive concernée.

### **Dispositif d'évaluation**

- Evaluation de l'atteinte des objectifs pédagogiques :
  - Evaluation formative (en cours de formation),
  - Evaluation sommative en fin de formation sous forme de QCM.
- Evaluation de l'action de formation :
  - Une évaluation à chaud est conduite afin de mesurer le niveau de satisfaction immédiate des apprenants,
  - Une évaluation à froid peut être conduite si prévue au cahier des charges.

### **Validation**

- Cette formation donnera lieu à la remise d'une attestation de présence reprenant les résultats de l'évaluation des acquis.

### **Offre tarifaire**

- 1 200,00 € H.T.

### **Conditions Générales de Vente**

- Communiquées avec l'offre tarifaire.

### **Formation dispensée en français**

## 1. Introduction

- Tour de table :
  - Présentation du formateur et des apprenants,
  - Recueil des attentes des apprenants.

## 2. Concepts de base, évolution stratégique, problématiques et contraintes

- De la logistique traditionnelle à la e-logistique :
  - Prendre en compte les besoins clients,
  - Intégrer les contraintes fournisseurs.
- La chaîne logistique de l'entreprise :
  - Les pressions internes et externes,
  - L'impact du e-commerce sur la chaîne logistique,
  - Objectifs et tendances logistiques de la performance à délai court,
  - La logistique de la dispersion géographique.
- Les enjeux stratégiques :
  - Faire ou Faire-faire ?
  - Externalisation de l'entreposage,
  - Externalisation du transport.
- Les grands équilibres à maintenir :
  - Disponibilité des produits et niveaux de stocks,
  - Exigence client et délai acceptable.
- Les impacts logistiques de la cohabitation d'une activité traditionnelle et d'une activité e-commerce :
  - Les problématiques e-commerce,
  - Le Multicanal,
  - Le Cross-canal,
  - L'impact sur le traitement des commandes et sur le délai,
  - La méthode de préparation des commandes.

## 3. Le pilotage de la logistique du e-commerce

- Pilotage de la demande client :
  - La gestion sur prévisions,
  - La gestion sur commandes,
  - L'enregistrement de la commande,
  - Transfert à délai court de la commande vers la logistique,
  - Objectifs et taux de service,
  - La gestion des non-conformités de livraison,
  - La gestion des reliquats de commandes.
- Pilotage des approvisionnements et de la gestion des stocks :
  - Tenue de stock et gestion de stock,
  - Le rôle des stocks,
  - Les modes de gestion des stocks,
  - Stratégie d'optimisation du stockage,
  - « activité traditionnelle » et « activité e-commerce » : doit-on scinder les pickings ?

- Pilotage de la distribution :
  - Le circuit des marchandises,
  - L'impact du e-commerce sur les modes de préparation des commandes :
    - La préparation au fil de l'eau,
    - Préparation par vagues,
    - Préparation sur dalle,
    - Segmentation ou pas de la préparation par activité,
    - Préparateurs dédiés ou flux global,
    - Automatisation de la préparation.
  - Gestion et choix des emballages,
  - Gestion des supports promotionnels, gestion des opérations de copacking,
  - Stabilité des charges,
  - Qualité des palettes.
- Pilotage du transport de marchandises :
  - Les modes de transport adaptés à la e-logistique,
  - Les critères de choix en fonction du lieu géographique,
  - Les contraintes de prise de rendez-vous clients,
  - La gestion du dernier kilomètre en zone urbaine,
  - Le tracking et tracing des livraisons.
- Pilotage de la rétro-logistique :
  - Définition et importance stratégique de la logistique des retours et des reprises dans la satisfaction client,
  - Le management environnemental,
  - Les relations transporteurs et la relation clients.

#### 4. Stratégie, organisation et systèmes d'informations

- Stratégie et organisation en matière de logistique du e-commerce :
  - Quelques exemples.
- Outil de pilotage par métier :
  - Mise en place des actions correctives,
  - Aménagement des modes opératoires à la logistique du e-commerce,
  - Modification de la stratégie pour tenir compte de l'évolution du besoin client et des contraintes fournisseurs.
- Optimisation de la préparation de commande :
  - Utilisation de la loi de Pareto,
  - Intérêt de la classification ABC,
  - Gaspillage et rupture de la chaîne de valeur,
  - Analyse des temps opératoires,
  - Suivi des productivités,
  - Analyse des flux et impact des saisonnalités.
- Outils et systèmes d'information de la chaîne logistique :
  - Les flux d'informations,
  - Les grandes familles de systèmes d'informations,
  - Les impacts du e-commerce dans le choix du système d'information,
  - Systèmes de gestion des commandes,
  - WMS,
  - TMS,
  - Mise en place de l'identification automatique par code à barres.

#### 5. Evaluation sommative

- QCM

#### 6. Plan d'actions

- Enumération des points clés de la formation par chaque apprenant.

- Relevé des actions à mettre en place sur le site par chaque apprenant.

## 7. Conclusion

- Evaluation de la formation,
- Bilan et tour de table.