# E-COMMERCE : ORGANISER ET OPTIMISER SA LOGISTIQUE

## Entrepôts et magasins de stockage

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.

**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.

**Accessibilité :**

- Dialogis se tient à la disposition des personnes en situation de handicap afin d'étudier les possibilités de mise en œuvre de la formation au regard de leur(s) restriction(s), et le cas échéant les orientera vers les structures adéquates.

**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**

- Tarif disponible sur simple demande à contact@dialogis.fr

**Conditions Générales de Vente**

- Communiquées avec l'offre tarifaire.

**Formation dispensée en français**

# PROGRAMME DE FORMATION

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
     - L'impact du e-commerce sur la chaîne logistique
   - Les enjeux stratégiques :
     - Faire ou faire-faire ?
     - Externalisation de l'entreposage
     - Externalisation du transport
   - 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

3. **Le pilotage de la logistique du e-commerce**
   - Les grands équilibres à maintenir :
     - Disponibilité des produits et niveaux de stocks
     - La gestion sur prévisions
     - La gestion sur commandes
     - Exigence client et délai acceptable
     - L'enregistrement et transfert de la commande vers la logistique
     - La gestion des reliquats de commandes

   - Pilotage des approvisionnements et de la gestion des stocks :
     - 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 :
     - Optimisation de la préparation des commandes :
       - Loi de Pareto et classification ABC
       - Analyse des flux et impact des saisonnalités
     - Les circuits de préparation des commandes
     - L'impact du e-commerce sur les modes de préparation des commandes :
       - Les principaux types de préparation des commandes
       - Segmentation ou pas de la préparation par activité
       - Préparateurs dédiés ou flux global
       - Automatisation de la préparation (ou pas) ?
       - Emballages, co-packing et différenciation retardée
     - Pilotage du transport de marchandises :
     - Les modes de transport adaptés à la e-logistique
     - Les contraintes de prise de rendez-vous clients

- Le tracking et tracing des livraisons

- Pilotage de la rétro-logistique :
  - La gestion des litiges transport et des retours clients
  - Les relations transporteurs et la relation clients

**4. Indicateurs et systèmes d'informations**

- Indicateurs
  - Définir les indicateurs d'évaluation de l'activité
  - Définir les indicateurs de satisfaction clients
- Outils et systèmes d'information de la chaîne logistique
  - Les flux d'informations
  - Les différents systèmes d'informations

**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.