



Candidat les ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2010

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	DHL Supply Chain
Secteur d'activité	Prestataire de services logistiques
Chiffre d'affaires annuel	400 M
Effectif	4.000
Nom et fonction du représentant	Fabrice Croatto, PDG DHL Supply Chain France et Maroc
SOCIETES PARTENAIRES	
Nom du partenaire	L4 Epsilon
Nom du représentant	Stéphane Mercouroff
Nom du partenaire	DHL Global Mail
Nom du représentant	Jean Sébastien Léridon
PROJET réalisé depuis 2007	
1. Problématique	Les modèles de distribution des clients (secteurs de la technologie, de la mode et des biens de consommation) évoluent rapidement vers le BtoC (29% de croissance en 2008) La logistique du e-Commerce ne répond pas aux schémas classiques d'organisation. Pour se positionner, les logisticiens doivent donc réinventer leur modèle Problématique : Comment apporter au modèle e-commerce une gestion globale de la chaîne logistique déployable sur des sites existant?
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, autres...)	Construction d'une offre intégrée combinant : - des sites sur des zones géographiques stratégiques (DHL Supply Chain) - un process dédié en entrepôt (via L4 Epsilon) - la distribution aux particuliers nationale et internationale (via DHL Global Mail) - la logistique de l'information en ligne sur les internet clients (via L4 Epsilon et DHL Global Mail)
3. Objectif	- Construire une offre intégrée compétitive, associant souplesse et réactivité et force de frappe du Groupe (expertise des équipes, couverture géographique, méthodologie, ...) - Faire évoluer notre modèle d'organisation vers des sites mutualisés - Faire de DHL Supply Chain un prestataire « pure player »
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	DHL Supply Chain est pilote et intégrateur de la solution globale composée de : DHL Supply Chain : - Solution potentiellement déployable sur plusieurs dizaines de sites en France Process L4 Epsilon : - Stations de tri assisté avec assistance lumineuse et contrôle de dépose infrarouge ou par scan empêchant toute erreur de préparation - Progiciel planifiant et pilotant le process de préparation et d'expédition (constitution des commandes, emballage, personnalisation, édition des documents transport, reporting, ...) - Multi activités, multi clients, plug and play (mise en œuvre et interfaçage) sur tous les sites DHL Global Mail Parcel : - Distribution BtoC nationale et internationale à partir de nos entrepôts reposant sur : - L'interfaçage avec les acteurs du dernier kilomètre - Une plateforme informatique unique (interfacée avec L4 Epsilon) - La gestion des transports d'approche
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Fonctionnalités : gestion en entrepôt, personnalisation, conditionnement, gestion des retours, traçabilité Solution logistique nationale mais interfaçable avec les autres solutions DHL dans le monde Distribution nationale et internationale Secteurs de la technologie, de la mode et des biens de consommation
6. Date de mise en œuvre	Septembre 2009
7. Durée de la mise en place	6 mois
8. Nombre d'utilisateurs concernés	Potentiellement tous les sites mutualisables DHL Supply Chain France (plus de 50) Pour la cible des e-commerçants à partir de 50 commandes/jour
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	- Mise en ligne derrière une seule offre de 3 métiers logistiques spécifiques (systèmes d'infos, culture d'entreprise, positionnement respectif de chaque partenaire) - Image « non e-commerce » des grands logisticiens Réponses apportées : - Fonctionnement en mode projet intégrant l'informatique, les opérationnels, le marketing, le

	<p>commerce</p> <p>- Beaucoup d'entretien clients et déploiement d'une communication adaptée pour expliquer l'alternative proposée</p>
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	<p>Plusieurs contrats signés (noms confidentiels pour l'instant)</p> <p>Facilité d'implémentation</p> <p>Promesses tenues par rapport à nos engagements de solutions « plug and play » compétitive et d'un mode d'organisation dédié possible dans nos sites existant.</p> <p>Dés le mois d'octobre, un contrat significatif de 4 millions a été signé pour l'ensemble de la solution.</p>
11. R.O.I. estimé	<p>50% de productivité en plus par rapport à un process logistique traditionnel. Plus nous pourrions mutualiser de clients e-Commerce sur un même site plus la solution gagnera en compétitivité client mais également productivité pour nous.</p>
12. Perspectives d'évolution	<p>Mutualisation de plusieurs clients sur chaque site ayant déjà une première application implémentée</p> <p>3 sites à ce jour, 50 potentiels</p> <p>Avec DHL Global Mail, c'est déjà 80% des grands vadistes du BtoC qui utilisent la solution DHL Global Mail Parcel pour les envois à l'international dans plus de 20 pays et à travers notamment une cinquantaine de contrats postaux.</p> <p>Avec L4 Epsilon, c'est près de 7% des commandes BtoC France qui passent déjà par ce process</p> <p>L'association des 2 expertises autour du savoir-faire logistique de plusieurs dizaines de sites DHL Supply Chain apporte une véritable nouveauté et valeur ajoutée sur la logistique du e-Commerce.</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	<p>Avant tout il s'agit d'avoir pu positionner notre parc de sites existant sur le marché du e-Commerce alors que jusqu'à présent ils n'avaient ni l'expertise technique, ni l'infrastructure, ni la formation des équipes, ni le lien avec le pilotage du dernier km.</p> <p>Cela ne repose pas sur une « invention » mais sur notre capacité à changer notre modèle.</p> <p>Pour construire cette solution nous avons associé deux innovation dans notre expertise logistique : Le process L4 Epsilon, interfacé avec nos systèmes et surtout approprié par nos équipes.</p> <p>L'appropriation de la solution DHL Global Mail Parcel en sortie de nos sites et interfacée avec le process Epsilon qui consiste mettre à la disposition des clients d'une véritable Tour de Contrôle Transport du dernier Km, avec une traçabilité, un interlocuteur et une facturation.</p>
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>DHL Supply Chain a mis au centre de sa politique la mutualisation de ses sites pour équilibrer son modèle économique, sécuriser les emplois, gagner en productivité. Le site Multi client (ou campus) est un objectif majeur. En un an nous sommes passés d'aucune consultation sur le e-Commerce à des demandes régulières sur ce marché. Nous sommes désormais considérés comme un « pure player ».</p> <p>Nous avons signés plusieurs marchés. Par ailleurs nous répondons positivement aux demandes des clients existant, ce qui les fidélise.</p> <p>Le fait d'être désormais positionné sur ce marché contribue fortement à déployer notre modèle de sites mutualisés et donc notre performance.</p>
15. Le projet a-t-il une dimension développement durable ? (Si oui, précisez)	<p>Au-delà des grands principes derrière lequel le Groupe s'engage, DHL Supply Chain France a décidé d'être très pragmatique sur l'évolution de ses prestations vers le Développement Durable. Ce que les clients demandent c'est avant tout de contribuer à leur propre politique de développement durable tout en assurant la performance logistique au meilleurs prix. Ce projet a été pensé dans ce sens dans la mesure où la mutualisation des moyens (sites existants et distribution du dernier km) est le premier levier du développement durable.</p>