

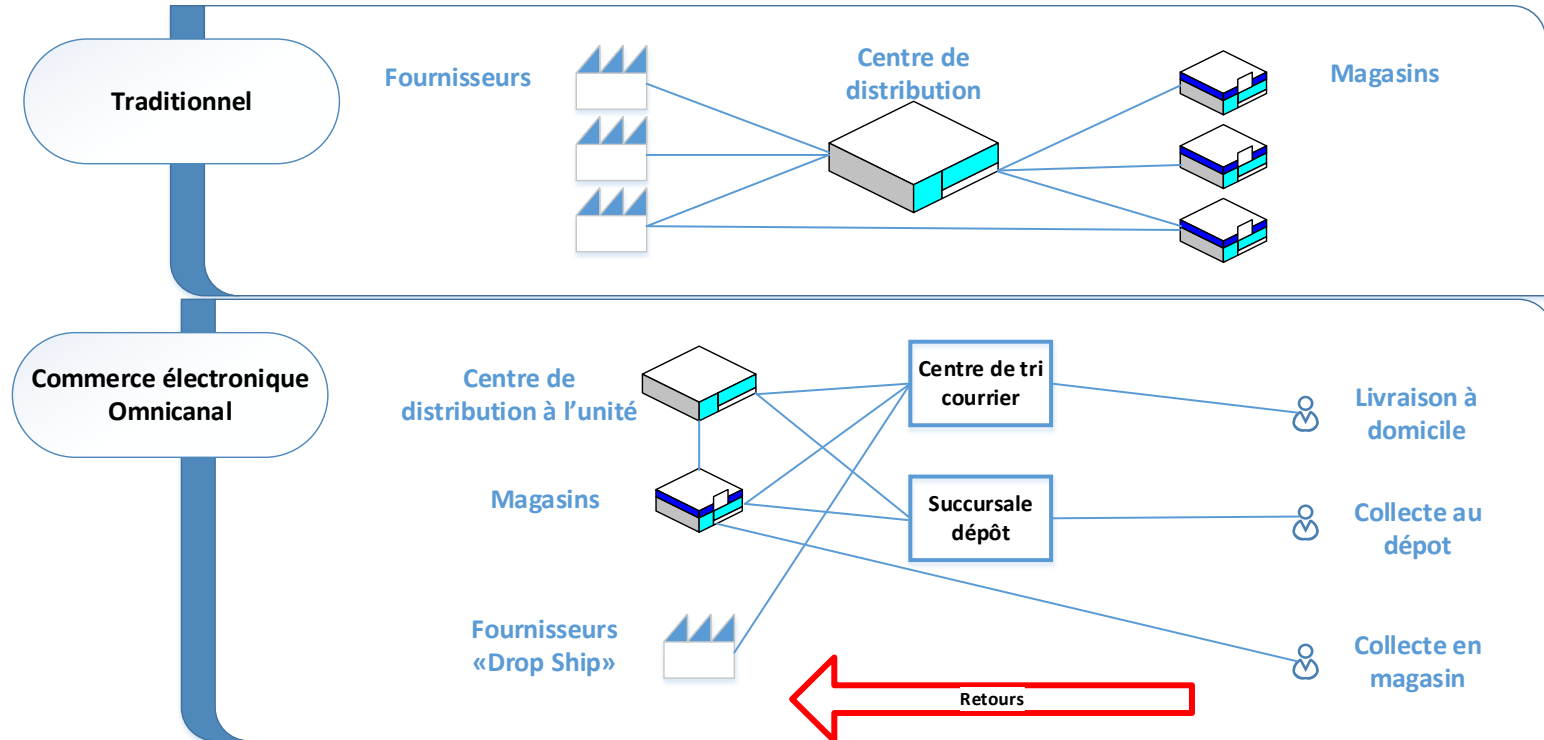
Les défis logistiques du commerce électronique

Carrefour logistique, mai 2016

Lapointe, Francis (2015), Étude exploratoire : Un pôle logistique dédié au commerce électronique à Montréal, Ministère de l'Économie, de l'Innovation et des Exportations du Québec.

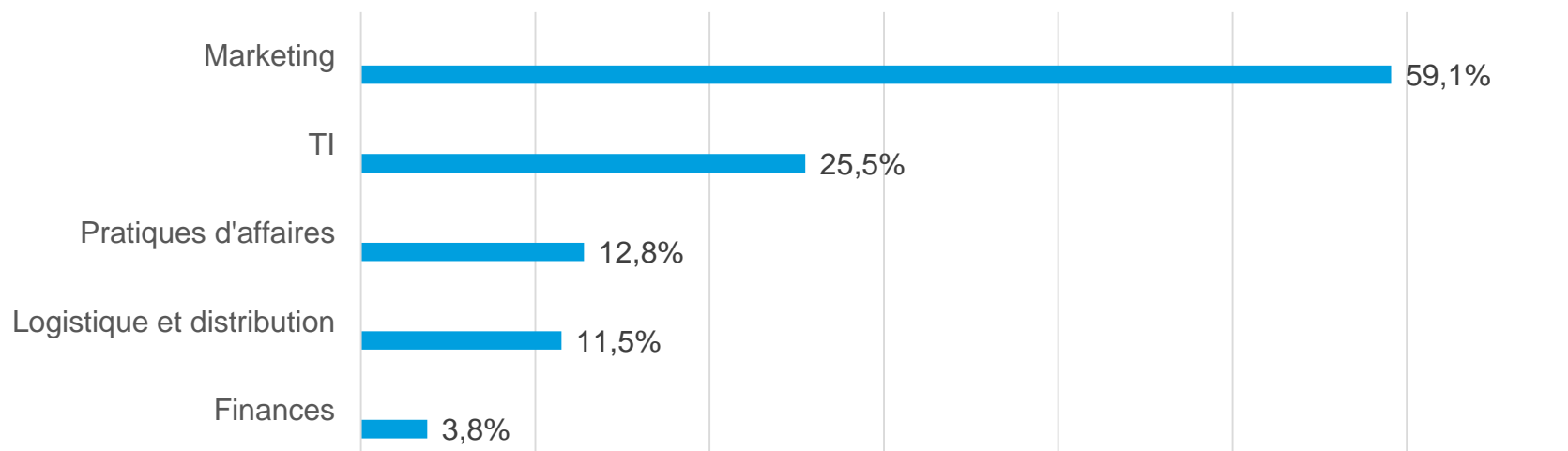
CLAUDIA REBOLLEDO

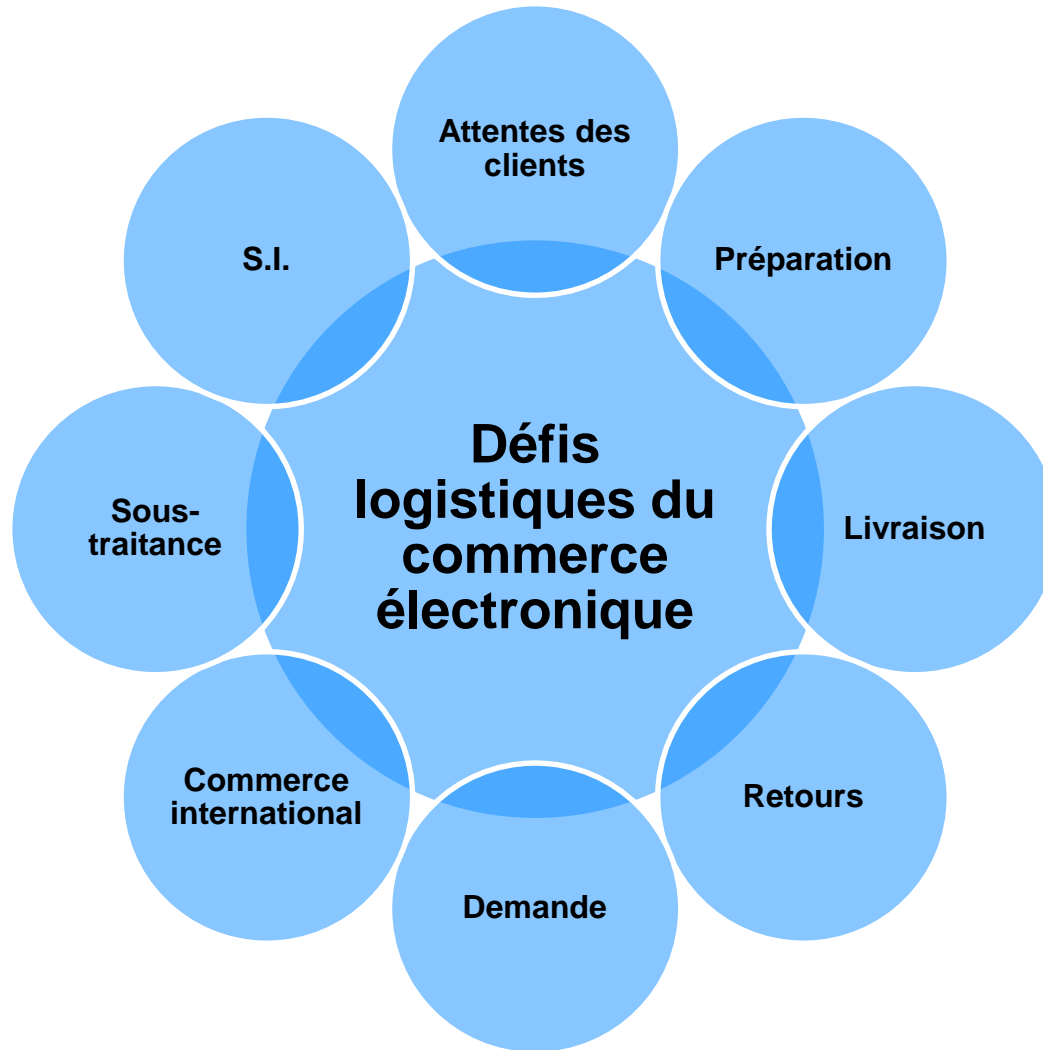
L'évolution de la logistique du commerce de détail



Les défis du commerce électronique - ICEQ (2015)

Les défis des entreprises avec activités de vente en ligne
(n=903)





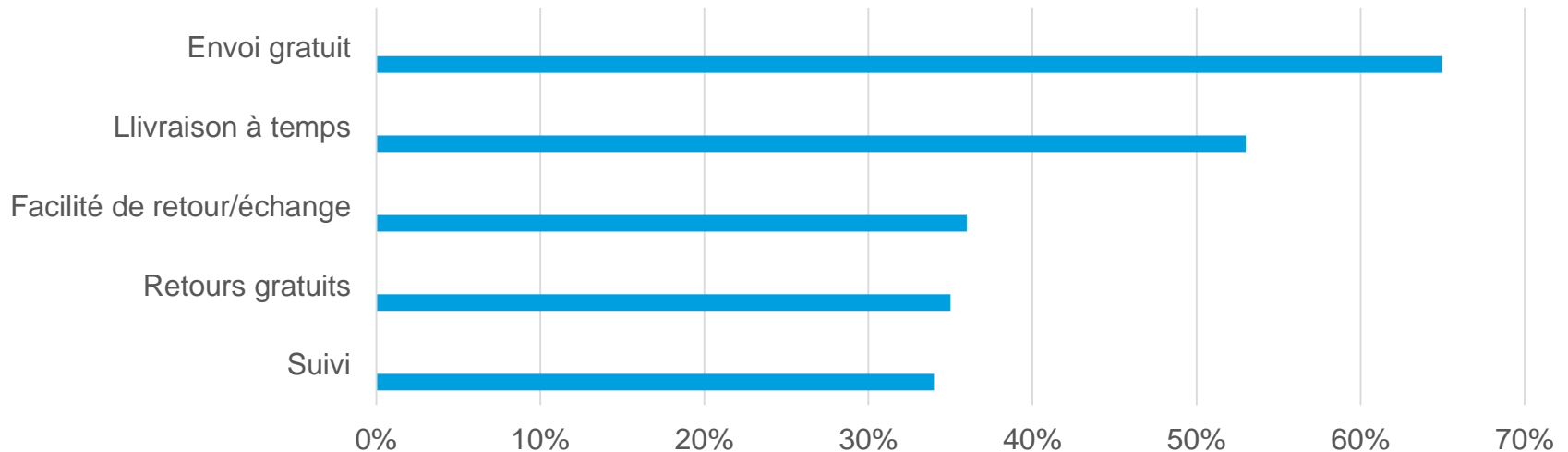
Attentes des clients

- Délais de livraison
- Options de livraison
- Qualité
- Suivi
- Coût



Attentes des clients – Purolator Logistics 2015

Motivation des recommandations positives (n= 1031)



Préparation des commandes

- Pige à l'unité
- Consolidation de la commande
- Temps de préparation
- Emballage
- Intégration avec les activités traditionnelles
- Impact sur la main d'œuvre
- Automatisation



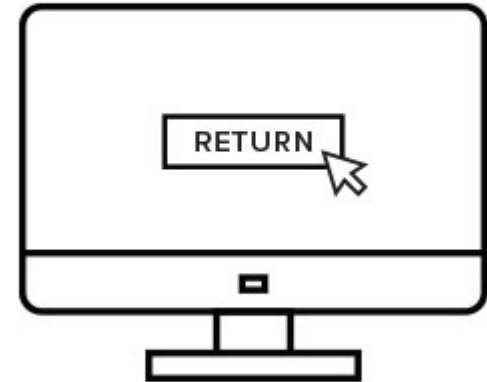
Livraison

- Dernier kilomètre
- Choix de(s) courrier(s)
- Flotte & routes
- Livraison en magasin ou ailleurs
- Visibilité



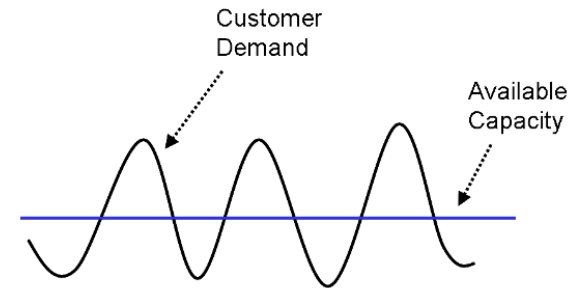
Retours

- Plus de retours
- Gestion des retours plus complexe, plus coûteuse
- Perte de la valeur des produits
- Politiques de retour



Demande

- Croissance rapide
- Fluctuation de la demande
- Gestion de la capacité



Commerce international

- Douanes
- Consolidation pour l'exportation



Sous-traitance

- Rentabilité
- Volume minimal
- Perte de contrôle
- Intégration



HEC MONTRÉAL

Systemes d'information

- Exactitude
- Intégration
- Solutions personnalisées
- Partage
- Impartition

