Gestion d'une Plate-forme E-Commerce

Chemseddine Chohra

2020/2021

Table des matières

1. Gestion du Stock
2. Gérer la Livraison

Gérer le Stock

Les Différentes Approches

- Stock minimum.
- Juste à temps.
- Prévision du stock.

Gérer le Stock

Les Différentes Approches

- Stock minimum.
- Juste à temps.
- Prévision du stock.

Les objectifs

- Optimisation des approvisionnements.
- Minimiser les coûts.

Gérer le Stock

Les Différentes Approches

- Stock minimum.
- Juste à temps.
- Prévision du stock.

Les objectifs

- Optimisation des approvisionnements.
- Minimiser les coûts.

Problèmes à éviter

- Sous-stockage.
- Sur-stockage.

Sur-stockage

- Occuper plus d'espace qu'il faut.
- Mobiliser une grande partie du capital.
- Perte de valeur.
  - Dégradation des produits.
  - Produits deviennent obsolètes.
  - Nouvelles collections.

Gérer le Stock

Problèmes

Sur-stockage

- Occuper plus d'espace qu'il faut.
- Mobiliser une grande partie du capital.
- Perte de valeur.
  - Dégradation des produits.
  - Produits deviennent obsolètes.
  - Nouvelles collections.

Sous-stockage

- Perdre des ventes possible.
- Livraison prolongée.
- Mauvaise réputation.
- Perdre des clients pour les concurrents.

Approche

- Définir un seuil de stock minimum.
- Se réapprovisionner dès que le stock tombe au dessus du seuil.
- Le seuil minimal doit dépendre du produit.
  - Délai de livraison des fournisseurs.
  - Ventes par jour.

Avantages

- Gérer un minimum de stock.
- Éviter un maximum de rupture.

Avantages

- Gérer un minimum de stock.
- Éviter un maximum de rupture.

Inconvénients

- Ne prend pas en compte les pics.
- Certains périodes peuvent engendrer des demandes non habituelles sur certains produits.
  - Fêtes commerciales.
  - Rentrée scolaire.

Gérer le Stock

Juste à Temps

Approche

- Attendre la commande client pour s'approvisionner.

Gérer le Stock

Juste à Temps

Avantages

- Ne pas avoir de stock.
- Ne pas acheter des produits dont vous n'êtes pas sur de vendre.
- Idéale pour un petit capital.

Gérer le Stock

Juste à Temps

Avantages

- Ne pas avoir de stock.
- Ne pas acheter des produits dont vous n'êtes pas sur de vendre.
- Idéale pour un petit capital.

Inconvénients

- Rupture de stock non prévue.
- Allonge les délais de livraison.

Approche

- Prévoir l'état à venir du marché pour s'approvisionner.
- Étudier plusieurs variables.
  - Tendances.
  - Cycles.
  - Saisons.

Avantages

Avec une bonne prévision on peut :

- Gérer un minimum de stock.
- Satisfaire un maximum de demandes.
- Être le choix unique pour certains produits.

Avantages

Avec une bonne prévision on peut :

- Gérer un minimum de stock.
- Satisfaire un maximum de demandes.
- Être le choix unique pour certains produits.

Inconvénients

- Nécessite une grande quantité de données à analyser.
- Le développement d'un système de prévision peut coûter cher.

Comment Prévoir la Demande?

- Analysez le volume de ventes antérieur.
  - Faire des prévision sur le futur par rapport au passé.
  - Pour certains articles il faut s'intéresser à la même période.

Comment Prévoir la Demande?

- Analysez le volume de ventes antérieur.
  - Faire des prévision sur le futur par rapport au passé.
  - Pour certains articles il faut s'intéresser à la même période.
- Comparer régulièrement vos prévisions avec les chiffres effectifs.
  - Bien comprendre les marges d'erreurs.
  - Ajuster et améliorer l'algorithme de prévision.
- Suivre les tendances.
  - Plusieurs outils existent.
  - Google trends est le plus connu.

Gérer la Livraison

Les Différentes Stratégies

- Frais de livraison fixes.
- Frais de livraison proportionnels.
- Livraison gratuite.
  - Livraison gratuite à partir d'un montant.
  - Livraison gratuite pour certains produits.

Gérer la Livraison

Les Différentes Stratégies

- Frais de livraison fixes.
- Frais de livraison proportionnels.
- Livraison gratuite.
  - Livraison gratuite à partir d'un montant.
  - Livraison gratuite pour certains produits.

Les objectifs

- Satisfaire le client.
- Stratégie rentable.

Gérer la Livraison

Satisfaction du Client

- Des frais de livraison pas cher.
- Délais de livraison faibles.

Gérer la Livraison

Satisfaction du Client

- Des frais de livraison pas cher.
- Délais de livraison faibles.

Rentabilité

- Estimer combien coûte la livraison.
- Offrir des frais $\geq$ le coût de la livraison.
- Possibilités de livraison à perte.
  - Marges sur le produit pour compenser la perte.
  - Déstockage.
  - Panier lourd.

Estimation du Coût de Livraison

- Emballage.
- Préparation (main d'oeuvre).
- Expédition.
  - Type de livraison.
  - Poids du produit.
  - Zone de livraison.
- Frais de retour (éventuellement).

Frais de Livraison Fixes

Approche

- Frais fixer au préalable.
- Identique quelque soit le panier.

Frais de Livraison Fixes

Approche

- Frais fixer au préalable.
- Identique quelque soit le panier.

Avantages

- Stratégie rentable.
- Couvrir facilement les frais de livraison.
- Augmenter le panier moyen.

Frais de Livraison Fixes

Approche

- Frais fixer au préalable.
- Identique quelque soit le panier.

Avantages

- Stratégie rentable.
- Couvrir facilement les frais de livraison.
- Augmenter le panier moyen.

Inconvénients

- Pose des problèmes pour les petits paniers.
- Produits hétérogènes au niveau du prix, marge $\cdots$ etc.

Frais de Livraison Proportionnels

Approche

- Proportionnel au montant du panier.
- Les gros paniers paient plus de frais.

Frais de Livraison Proportionnels

Approche

- Proportionnel au montant du panier.
- Les gros paniers paient plus de frais.

Avantages

- Plus adéquate.
- Les gros paniers sont effectivement plus cher à expédier.
- Augmenter le panier moyen.

Frais de Livraison Proportionnels

Approche

- Proportionnel au montant du panier.
- Les gros paniers paient plus de frais.

Avantages

- Plus adéquate.
- Les gros paniers sont effectivement plus cher à expédier.
- Augmenter le panier moyen.

Inconvénients

- Pourrais réduire le montant du panier moyen.

Livraison Gratuite

Approche

- La livraison ne coûte rien (au client).
- Efficace si vous avez des marges importantes sur vos produits.
- Peut être proposée dans certains cas seulement.
  - Pour certains produits (à marge importante ou déstockage).
  - A partir d'un montant (moins de perte).

Livraison Gratuite

Approche

- La livraison ne coûte rien (au client).
- Efficace si vous avez des marges importantes sur vos produits.
- Peut être proposée dans certains cas seulement.
  - Pour certains produits (à marge importante ou déstockage).
  - A partir d'un montant (moins de perte).

Avantages

- Augmente le montant du panier moyen.
- Fidéliser les clients.
- Facilite la vente de certains produits.

Livraison Gratuite

Approche

- La livraison ne coûte rien (au client).
- Efficace si vous avez des marges importantes sur vos produits.
- Peut être proposée dans certains cas seulement.
  - Pour certains produits (à marge importante ou déstockage).
  - A partir d'un montant (moins de perte).

Avantages

- Augmente le montant du panier moyen.
- Fidéliser les clients.
- Facilite la vente de certains produits.

Inconvénients

- Moins rentable.