

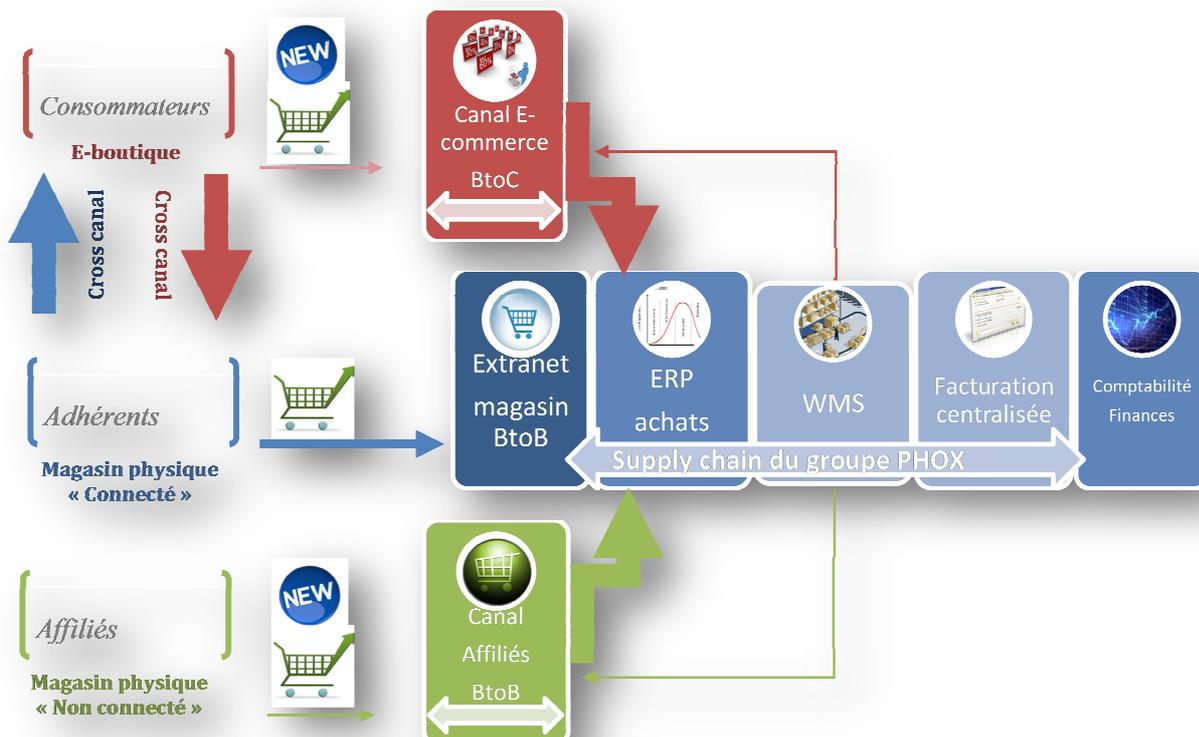
PHOX réinvente sa logistique en cross canal via un e-commerce de proximité B2B2C et un nouveau canal de vente aux professionnels



Le groupement PHOX termine le déploiement de son nouveau dispositif de centralisation de la facturation des achats effectués par les points de vente auprès des fournisseurs. Le Groupe PHOX le shop photo engage désormais toute son énergie, sa logistique en tête, sur la voie du multi canal avec deux nouveaux 2 projets très impactant pour sa supply chain. Le lancement d'un projet [BtoC] e-commerce « de proximité » dont la rétribution commerciale et les bénéfices sont fortement orientés vers les points de vente et les services associés. Un projet axé [BtoB] d'ouverture de la centrale et de mutualisation du stock centralisé à des magasins affiliés (non adhérents au groupement et sans obligation d'enseigne) est également à l'étude.

Le directeur des opérations calibre et conçoit finement l'organisation et les processus supply chain en rapport avec les contraintes techniques et la stratégie définie pour ces 2 nouveaux canaux de distribution. Les réglages et l'intégration des nouveaux process ne doivent en aucun cas détériorer la qualité de service quotidienne des livraisons vers nos points de ventes sous enseigne ni la relation aujourd'hui privilégiée avec nos associés adhérents. Les services doivent aussi être conçus avec des distinctions affichées et une segmentation claire entre les différents canaux afin d'éviter toute forme de cannibalisation entre les différents modes de distribution d'un même produit. Le choix de la plateforme **Change de RBS** a été arrêté pour le flux e-marchand. En ce qui concerne, le nouveau business BtoB affilié, nous allons devoir aligner le système d'information « brique par brique » sur la stratégie afin de faire passer les nouveaux flux dans les outils actuellement déployés. L'objectif étant de ne pas ajouter d'applications tierces pour absorber ces nouvelles pratiques de vente « à moindre couts pour le groupe ».

L'architecture de notre système d'information est composé de 5 progiciels verticaux (best of breed) qui couvrent chacun parfaitement leur périmètre de prédilection métier tout en incluant les bonnes pratiques parfois spécifiques de la coopérative. Cette architecture SI est atout car elle permet de décomposer le travail et de décomplexifier les problématiques en focalisant sur les règles de gestion métier par métier et sur chaque aménagement et paramétrage à apporter aux différents systèmes. Mais c'est également une faiblesse car nous menons en réalité 4 projets dans 1 dès que nous faisons évoluer sensiblement notre supply chain ! L'effort de synchronisation de l'ensemble en termes de planning, de processus et de ressources est donc double pour l'atteinte de la performance globale.



C'est aussi grâce à notre nouveau Wms que ces projets de développement deviennent « concrétisables ». Le retour sur investissement et les économies d'échelle vont commencer à devenir très palpables avec la mutualisation de notre outil pour intégrer durablement tous ces nouveaux flux dans un système unique et robuste au sein d'un entrepôt commun.

Nous avons entamé depuis 2009-2010 un plan de modernisation informatique et de rationalisation de notre schéma logistique : la démarche de progrès s'est articulée principalement autour de 3 leviers (L) de performance :

- **L 1 : UN SYSTEME D'INFORMATION LOGISTIQUE STRUCTURANT**
- **L 2 : MECANISATION & PROCESSUS ADAPTES**
- **L 3 : RETOUR AUX FONDAMENTAUX & PILOTAGE FIN DES OPERATIONS par les KPI**

Roadmap à laquelle il faut ajouter pour 2012-2013 un 4eme levier stratégique :

- **L 4 : DEVELOPPEMENT DE NOUVEAUX CANAUX DE DISTRIBUTION, B2B, B2C, B2B2C.**

Aujourd'hui, l'enseigne Phox, le shop photo dispose d'un site Internet institutionnel uniquement. Courant 2012, l'enseigne souhaite lancer un nouveau site Internet qui devra concilier trois dimensions :

- Une dimension marketing pour permettre d'acheter en direct l'ensemble de l'offre produit de Phox, le shop photo,
- Une dimension relationnelle forte qui sera axée sur les services et le conseil en rapport étroit avec le maillage national des points de vente du groupe,
- Une dimension institutionnelle présentant l'enseigne, son réseau et les services du groupement.

En mettant en place un site marchand online, la Centrale de Phox, le shop photo, ouvrira un nouveau canal de vente pour ses adhérents. L'ADN du projet réside sur le fait que le magasin est placé au cœur de la relation vendeur / consommateur. Chaque cyber acheteur passant une commande sur le site sera obligatoirement rattaché à un magasin du réseau qu'il choisira par suggestion en fonction de sa géolocalisation ou libre de choix si il souhaite rallier, par exemple, un magasin proche de son lieu de travail (dans le cas où il travaillerait dans une région distincte de sa domiciliation). Pour la supply chain, il s'agit d'assurer le service logistique jusqu'au consommateur, c'est un nouvel usage. Cela, quelles que soient les actions commerciales ou les variations de la demande, et ce, de la réception de marchandises à la gestion de l'offre, des répartitions et des pénuries, aux flux de retours, en passant par un circuit de préparation de commande adapté/spécifique ainsi que par la gestion du dernier km. La gestion de la traçabilité des produits écoulés via les différents canaux fera l'objet d'une étude particulière. La stratégie cross-canal permettra de favoriser les synergies entre les canaux de distribution. Reste à formaliser les scénarios périphériques, afin que le traitement des aléas qui font l'objet d'une procédure de traitement efficace soit intégrée par tous les acteurs de la chaîne (clients<_>magasin<_>transport<_>centrale<_>fournisseurs<_>réparateurs).

Afin de fédérer l'activité, l'ensemble des contenus et des fonctionnalités du site sera centralisé, à l'exception de laisser une possibilité pour les points de vente d'animer en contenu sur le site un espace dédié à la communication locale de leur propre magasin. La Centrale gère également toute la supply chain allant des achats, du référencement au pricing en passant par la facturation et le suivi client (incluant notamment la gestion des retours, des annulations, du sav...). Le client aura au final le choix de son mode de livraison ; soit à une adresse définie (BtoC), soit dans son magasin référant (BtoBtoC) La Centrale assurant le contrôle de gestion et les reportings sur les ventes.

Le groupement PHOX le shop photo est le N° 1 des groupements de revendeurs photographes spécialisés photo vidéo en France (en C.A. et en notoriété). Ils sont sélectionnés parmi les meilleurs spécialistes. Le groupement possède sa propre plateforme de stockage et de distribution. La fonction logistique de l'entreprise couvre les fonctions approvisionnements, stockage et gestion de stock, opérations d'entrepôt (réception, picking, emballage, expédition) et administration des ventes (suivi de facturation, gestion litiges prix/qualité/quantité).

Olivier Gluchowski
Directeur des opérations