Iliade
Consulting

Rapport d'audit



ÉTAT DES LIEUX
DIAGNOSTIC
PRÉCONISATIONS

www.iliadeconsulting.com

3 étapes pour **optimiser vos processus de flux de commandes**

Corriger les erreurs techniques qui perturbent vos chaînes de processus et automatiser tout ou partie des flux, c'est :

> Faire des économies de traitement
> Augmenter le volume des commandes passées
> Développer votre chiffre d'affaires
> Transformer l'expérience client
> Améliorer votre performance globale
> Réaliser vos ambitions de croissance



#1 Étude de votre situation



LE FLUX

- Votre flux de **commandes entrantes** sur votre site e-commerce se situe **entre 7K et 12 K par semaine**
- Des anomalies dans le SI génèrent des rejets

100K de commandes non traitées se sont accumulées

Cette situation représente un manque à gagner important et crée de l'insatisfaction client



LE STOCK

- **La moitié** du stock est traitée **de façon pro-active** par le personnel
- **¼ du stock est traité de façon passive** notamment par l'exécution de scripts
- **¼ du stock n'est pas traité**

Vos ressources internes sont insuffisantes pour traiter l'ensemble du stock



LE COÛT

- Votre **traitement manuel** des anomalies vous coûte actuellement **1,5 million d'euros**
- Ce coût passerait à **2 millions d'euros** si vous traitiez l'intégralité de votre stock

La robotisation peut absorber cette charge afin de réduire le stock et réaliser des économies

#2 Notre diagnostic

VOS POINTS FORTS

- Vos processus de traitement sont connus
- Vous avez une **bonne visibilité des problématiques** grâce à un tableau de bord à jour de l'ensemble des typologies de rejets
- Vous disposez en interne de **référents métiers experts** des processus

CE QUI POURRAIT ÊTRE AMÉLIORÉ

Réduire votre manque à gagner, augmenter votre chiffre d'affaires

- En optimisant vos processus en amont avec de l'automatisation, vous éviteriez les erreurs, les blocages et les abandons de commande qui représentent d'importantes pertes financières
- En réduisant les rejets, les pics saisonniers d'activité seraient absorbés sans difficulté
- En supprimant les irritants, vos ambitions de croissance dans la vente en ligne pourraient se concrétiser

Maîtriser les coûts de traitement des rejets

- En éliminant les traitements manuels chronophages et coûteux, avec de l'automatisation mise en œuvre rapidement, vous réaliseriez des économies

Apporter de la fluidité dans vos processus

- En récupérant plus rapidement les données issues d'applications diverses
- En augmentant la vélocité de traitement
- En optant pour des traitements automatisés

Améliorer la satisfaction client

- En réactivant les campagnes de SMS d'information et en multipliant les envois d'e-mails aux clients, vous limiteriez l'insatisfaction et les sollicitations au SAV et aux magasins
- En étant plus réactif en cas d'événements extérieurs et ponctuels susceptibles d'impacter les commandes et les livraisons, vous réduiriez les réclamations.

#3 Nos préconisations

COMMENT NOUS POURRIONS VOUS ACCOMPAGNER



Vous proposer rapidement des axes d'amélioration à fort potentiel pour un ROI immédiat

- Analyser les axes d'automatisation les plus pertinents en identifiant les typologies d'anomalies à corriger en priorité pour réduire votre stock au plus vite



Mettre en œuvre l'automatisation en 20 à 40 jours

- Designer un ou plusieurs robots de niveau simple ou moyen pour améliorer une partie ou l'ensemble de votre processus
- Réaliser un POC
- Concevoir le ou les robots, les tester dans votre environnement
- Les mettre en production après validation

Iliade
Consulting

PARIS · NANTES · BRUXELLES · TUNIS

www.iliadeconsulting.com