

XPOLogistics



LEADER EUROPÉEN EN LOGISTIQUE E-COMMERCE

Your Contact
Corinne Girault
International Business Manager
Switzerland
T: +41 79 530 5846
corinne.girault@xpo.com
xpo.com

e-commerce en 2015

- **700 millions** de transactions en ligne en France
- La France est dans le **top 3** des ventes en Europe
- Europe
 - ✓ + de **715 000** sites marchands
 - ✓ CA : **424 milliards €**
 - ✓ **330 millions** d'acheteurs
 - ✓ **4 milliards** de colis/an

e-commerce Suisse en 2015

- **5,5 milliards CHF**
- Taux de pénétration : **82%**
- **39%** des internautes achètent au moins 1 fois par mois
- **14%** de taux de croissance



40% du coût de la vente en ligne est enclenché dès que le client valide sa commande



La qualité du service logistique est l'élément déterminant qui favorise (ou pénalise) la relation client



L'exécution des commandes, la livraison, les conditions et l'exécution des retours sont les principaux points de vigilance du client



Trouver le bon partenaire de la chaîne logistique est essentiel pour **assurer le succès et la croissance** sur un marché en expansion

XPOLogistics : un des plus importants prestataires européens du e-commerce



+ 10 ans
d'expériences



Des acteurs majeurs du e-commerce **pure players** et **multicanal**



187 M€
CA annuel
du e-commerce



+ 80 millions
Colis manutentionnés
par an



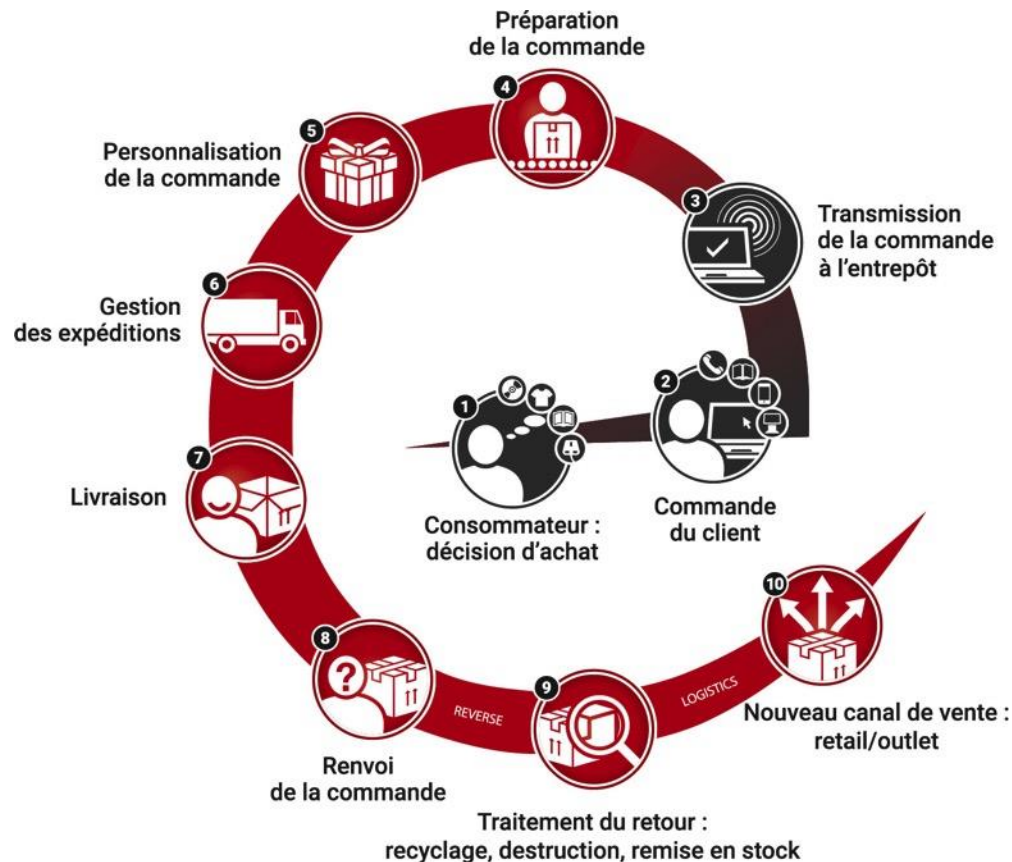
+ 227 millions
Pièces adressées
à des particuliers



+ 28 millions
Retours traités

XPOLogistics

XPOLogistics : l'expertise de la logistique du e-commerce



Conception de solutions pour optimiser la valeur ajoutée et réduire les coûts

NOTRE PARTI-PRIS

Aller au-delà du simple
entreposage et transport des
produits de nos clients

Leur proposer des prestations
complémentaires innovantes et
performantes

NOS SOLUTIONS

Stocker et préparer à la pièce et/ou sur cintre



Préparer via **un système mécanisé** qui prélève sans intervention humaine (mise sous pli automatique)

Enrichir la commande d'objets propres à l'univers du client, la **personnaliser** à la marque et/ou au consommateur



Emballer les produits de façon **spécifique**

Fournir un **colisage personnalisé**



Adapter les **matériels de manutention** à la typologie des produits (pinces spéciales, palettes spéciales...)

Gérer un portefeuille de **références de tailles et de poids variés**

Repasser et défroisser

Conception de solutions pour optimiser la valeur ajoutée et réduire les coûts

LES AVANTAGES POUR LE CLIENT



Rester
concentré
à 100% sur
son activité



Optimiser
ses forces et
son savoir-faire



Ouvrir de
nouveaux
marchés



Apporter plus
de valeur ajoutée
au client final



LES RÉSULTATS ATTENDUS

DÉVELOPPEMENT
DU CA

AUGMENTATION
DES MARGES

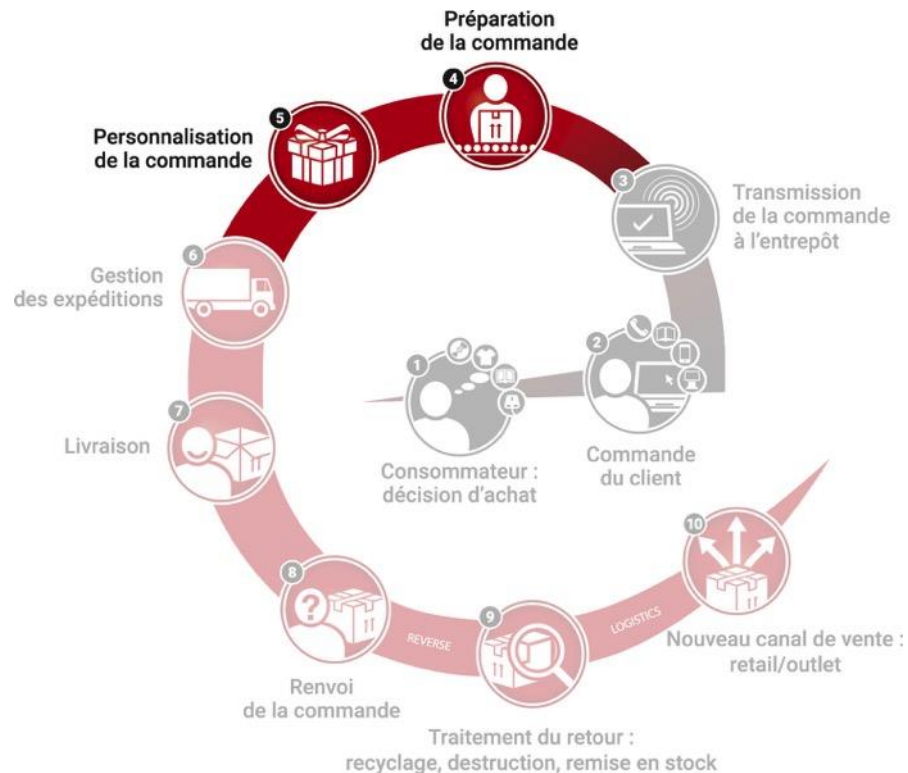
CRÉATION
DE VALEUR

SATISFACTION
CLIENT FINAL

Les solutions d'optimisation : l'organisation générale

NOS SAVOIR-FAIRE

- Conception de solutions supply chain
- Réceptions et traitements des produits avant stockage
- Réceptions des commandes et optimisation des processus : consolidation, picking, tri manuel et automatisé
- Personnalisation et préparation des commandes
- Opérations à valeur ajoutée : repassage, contrôle conformité, coffrets cadeaux, ré-étiquetage...

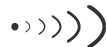


NOS COMPÉTENCES

SAVOIR-FAIRE



ADAPTABILITÉ



EXIGENCE



**FLEXIBILITÉ
ET RÉACTIVITÉ**



**CONTRÔLE ET
QUALITÉ**



LES AVANTAGES POUR LES CLIENTS

Des solutions éprouvées qui sont sûres à mettre en œuvre pour les clients

Des solutions flexibles et évolutives pour répondre à toutes les demandes des clients

Des niveaux de service élevés

Une capacité à gérer les pics saisonniers, les volumes importants ainsi que les changements de gammes

Un suivi à chaque étape en temps réel

Les solutions d'optimisation : des exemples d'organisation générale

ZARA

"Notre expérience avec notre partenaire Zara démontre notre capacité à gérer les périodes de pics de ventes lors des soldes et lors des mises en places des nouvelles collections"

"Quand nous avons repris les 1200 personnes et la logistique d'Asos, un détaillant anglais d'articles de mode s'adressant à 6.5 million de clients dans 237 pays dans le monde, nous avons diminué les coûts de picking de 20 %, augmenté la productivité du site de 50 % et accru la marge logistique de 20 %."



ASOS
discover fashion online



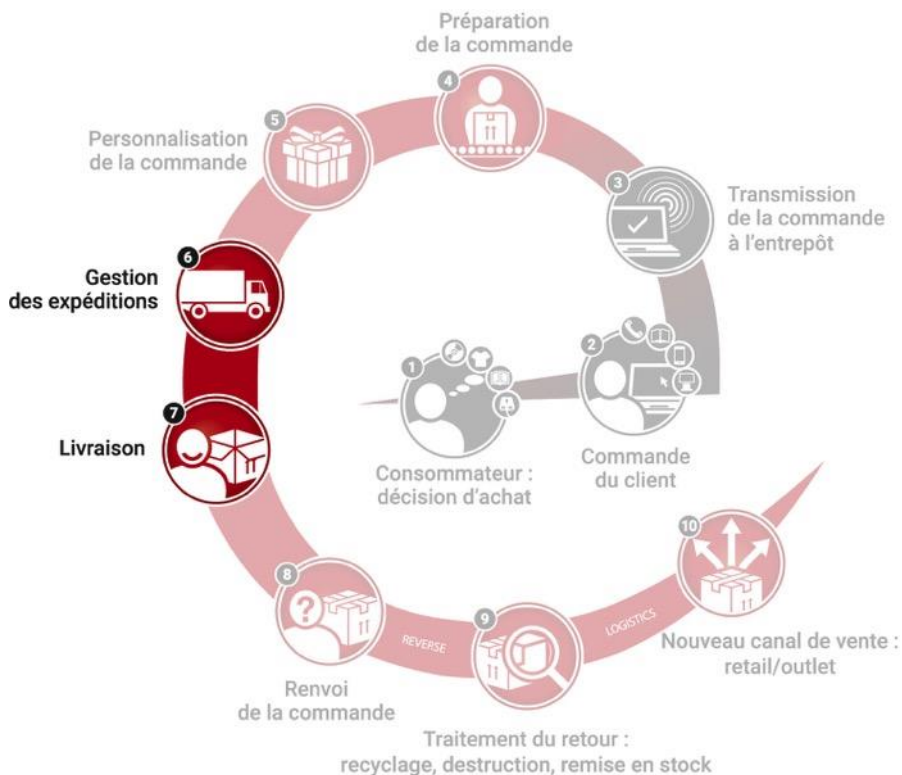
HOUSE OF FRASER
SINCE 1849

"House of Fraser, un détaillant anglais d'articles textiles, actif en e-commerce depuis 2007, nous a choisi parce que nous avons financé l'automatisation de l'entrepôt, que nous avons réduit les coûts de 20 % de façon à pouvoir développer -à surface et personnel constants- une augmentation des ventes de 30 %."

Les solutions d'optimisation : les livraisons

NOS SAVOIR-FAIRE

- Assister dans le bon choix des modes de transport
- Fournir des outils de tracking des livraisons et assurer le pilotage global de la solution
- Organiser et suivre les expéditions et les retours
- Piloter les différents modes de livraison :
@home, point relais...
- Assurer la livraison des produits encombrants « LV1
LV2 »



Les solutions d'optimisation : les livraisons

NOS COMPÉTENCES

LES AVANTAGES POUR LES CLIENTS

SAVOIR-FAIRE



Un partenaire
compétent et
unique de bout
en bout de la
commande

EXIGENCE



Nous nous
engageons sur
les délais de
livraison

COMPÉTITIVITÉ

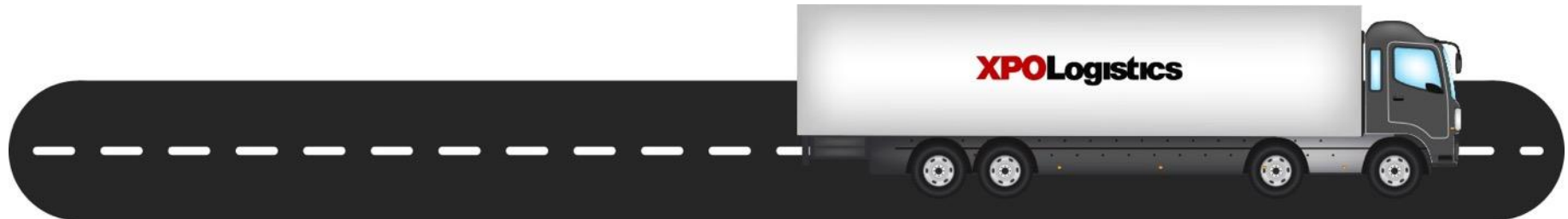


Le client bénéficie
de la meilleure
solution de
livraison au
meilleur prix

INNOVATION



Le client est sûr
d'avoir une prestation
évolutive en fonction
du marché et de la
technologie



Les solutions d'optimisation : des exemples pour les livraisons



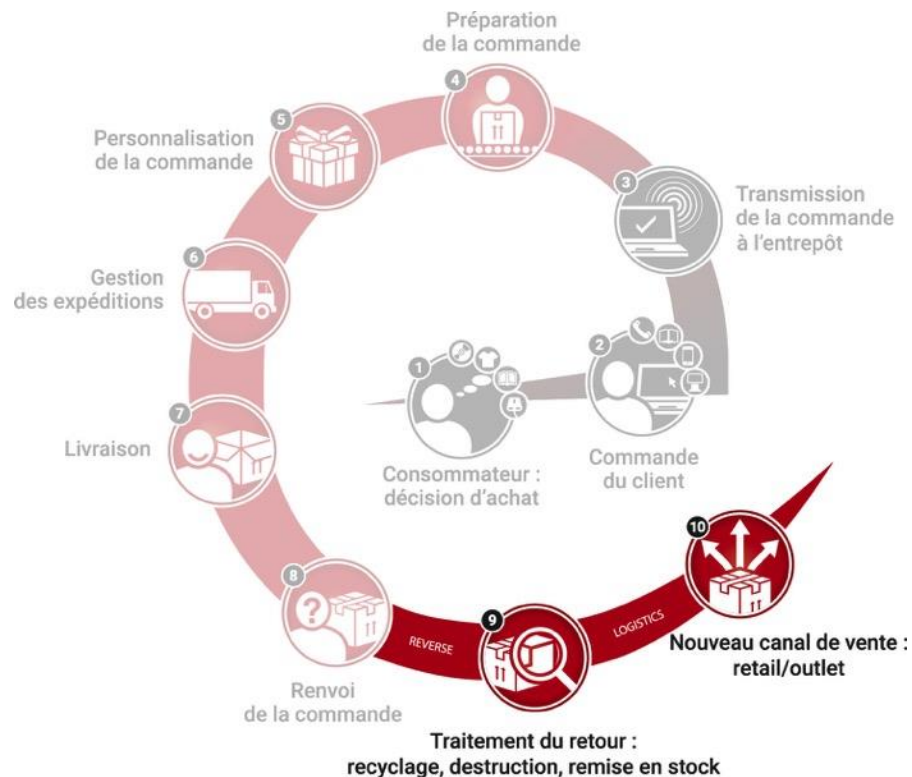
« Pour ManBow, nous traitons la logistique de toute leur gamme de produits, le transport ainsi que les retours boutiques. En transport, 3 tournées par jour sont orchestrées depuis notre entrepôt vers tous les magasins de la région parisienne. »

« Pour notre client METRO dans le nord de la France, nous avons une cellule dédiée aux commandes des internautes pour le non-alimentaire que nous livrons en propre dans le nord de la France. »



« Pour SFR, en plus de la gestion automatisée des activités logistiques (carte SIM et emballages) dans un entrepôt sécurisé, nous traitons le transport vers tous les magasins de France en 24/48H. Pour cela, nos camions sont sécurisés (alarmes, sirène d'alerte effraction portes et vitres...) »

Les solutions d'optimisation : les retours



NOS SAVOIR-FAIRE

- Adapter le traitement des retours en fonction de leurs typologies
- Remettre en vente / en stock dans un délai court
- Trier les produits, vérifier leur état, organiser le contrôle qualité, décider de l'affectation (casse, reconfiguration, retour en stock...)
- Repasser les vêtements
- Ré-emballer
- Gérer et organiser les retours vers les fournisseurs

Les solutions d'optimisation : les retours

NOS COMPÉTENCES

EFFICACITÉ



Un partenaire unique pour des problématiques complexes



PERFORMANCE



Valorisation des retours : renvoi, recyclage ou destruction



CONTRÔLE QUALITÉ



Traçabilité des produits



GESTION DU TEMPS



Cycles de récupérations plus courts



LES AVANTAGES POUR LES CLIENTS



« Activités de reverse logistics pour B&Q au Royaume-Uni: nous trions les retours, les classons selon un questionnaire organisé en arborescence et organisons les opérations de recyclage ou destruction »

« Nous traitons des produits de différentes tailles et poids pour Amazon, de la cabane de jardin à la chaise. Nous gérons leurs retours dans des emballages adaptés à leurs typologies et économiques »



« Nous proposons différents niveaux d'automatisation en fonction des produits traités en veillant à la sécurisation des produits. Pour SFR, nous assurons une gestion spécifique des retours et des produits d'occasion en emballages sécurisés »

Ils font confiance à notre expertise.
Rejoignez-nous et développez vos activités e-commerce !



MISSGUIDED
PENCIL, LEASE AND CREATION

ATLAS
FOR MEN
NATUREL - CONFORT - RESISTANCE

Man Bow

MATCHES FASHION.COM
MODERN LUXURY SHOPPING

surfdome



upc cablecom

TRUFFAUT

shop
direct
group

SFR

Carrefour

H&M

amazon

ZARA

METRO

YOUR M&S

ASOS
discover fashion online

WeightWatchers

GROUPE
SEB

IKEA

HOUSE OF FRASER
SINCE 1849

GUESS

ARMAND
THIERY

XPOLogistics

Ce sont nos clients qui parlent le mieux de nous

"XPO Logistics nous apporte une solution logistique évolutive de première qualité, ce qui est essentiel dans le secteur de la mode et du luxe."

MATCHES FASHION.COM
MODERN LUXURY SHOPPING

Ulric Jerome
CEO



"Un prestataire extrêmement flexible qui propose des process et systèmes d'information fiables, une capacité éprouvée à s'adapter aux variations d'activité, à gérer les retours client, avec des temps de réponse rapide."

Antonio Aguilar
Operational Supply Chain Director

"Face à la reprise du BTP, XPO Logistics a su mettre à contribution la flexibilité de sa solution de livraison de pièces de rechange pour répondre efficacement à l'augmentation des commandes des concessionnaires dans tout le Royaume-Uni."



Chris Buckler
Directeur des opérations



CAS CLIENTS : SECTEUR DE LA MODE



Acquérir des nouveaux clients, proposer des nouveaux services en boutique

jr
Jacqueline Riu



Les enjeux

- Permettre aux clients de récupérer leurs achats en ligne dans le réseau de 500 magasins en France
- Limiter les investissements, minimiser les taux de retours, n'affecter aucun stock dédié à l'activité e-commerce, avoir une tarification simple, respecter les délais de livraison

La solution

- Un process fiable, simple, très économique, capable de s'adapter à d'importantes variations de volume
- Une solution manuelle, flexible et adaptable
- Des retours facilités par les magasins qui favorisent la réintégration en stock

Les avantages pour le client

- Pas de surface additionnelle à financer
- Optimisation maximale avec l'activité traditionnelle : stock unique, retours facilités
- Extrême réactivité pour servir une commande
- Coûts logistique optimisés dans une organisation multicanal



- 2.7 pièces par commande
- Soldes : 30% de l'activité s'effectue sur 10 jours

Les enjeux

- Garantir la pérennité des effectifs et des activités
- Reconfigurer la prestation logistique pour permettre l'augmentation des services et des ventes : mécaniser, développer

La solution

- Maintien de l'expertise produits des équipes
- Mise en stock des articles selon leurs formats et gabarits
- Personnalisation du conditionnement
- Gestion intégrée du picking, de l'expédition, du transport et des retours

Les avantages pour le client

- Surfdome se concentre sur son cœur d'activité et son développement web
- Amélioration des délais de mise à disposition des produits pour le consommateur final
- Optimisation des stock, des flux et de l'espace
- Solution évolutive répondant aux besoins de la croissance des 2 prochaines années : augmentation possible de 300%



- 11.000 m² d'entrepôt
- 100.000 références
- 500.000 unités en stock
- 25.000 commandes par semaine
- 40.000 articles expédiés



Créer le centre de distribution internationale

L'enjeu

- Fournir à ce détaillant de mode "outdoor" pour homme une solution intégrale sur-mesure dans un contexte de forte croissance

La solution

- Stockage des articles textile pendus et à plat
- Stockage des accessoires en cartons, gestion des brochures et cadeaux
- Réactivité dans la gestion des variations d'activité liées à la saisonnalité hebdomadaire
- Commande consolidée pour livraison en magasin ou à domicile
- Un espace clôturé consacré à la gestion des retours

Les avantages pour le client

- Accompagnement du client pour mettre en œuvre des projets complexes
- Le client se consacre à son core-business en s'appuyant sur des experts supply chain
- Adaptabilité à des demandes à court terme et à des changements à long terme
- Amélioration des délais de livraison



- 6 000 m² d'entrepôt
- 10.000 références
- 34.000 commandes par semaine
- 152.000 articles expédiés
- 15.000 articles retournés

Fournir aux marques du groupe une solution adaptable à un large choix de canaux de e-commerce

John
Galliano

GEOX

Les enjeux

- TLG (Italie) regroupe 7 marques d'habillement : John Galliano, GEOX...
- La prestation doit être unique mais respecter les spécificités des 7 marques.

La solution

- Déploiement et personnalisation du WMS de XPO Logistics avec l'interface des systèmes de TLG
- Système pick-to-light pour les commandes de plusieurs articles
- Emballages personnalisés avec carte de remerciement et facture
- Gestion des retours comprenant contrôle qualité et réintégration

Les avantages pour le client

- Large choix de services e-commerce uniformisés et de qualité pour les 7 marques
- Délais de livraison réduits de 24h et 48h
- Entreposage flexible permettant d'accueillir des marques supplémentaires, des changements de gammes et une augmentation des volumes
- Opérations sécurisées pour les articles de valeur



▪ 10.000 références en stock



Implémenter un nouveau canal de distribution pour Carrefour

Les enjeux

- Optimiser la valeur ajoutée de produits à durée de vie de plus en plus courte
- Réconcilier les consommateurs en ligne avec le retrait en magasins (consolidation de flux grâce à l'organisation de XPO Logistics)

La solution

- Optimisation du stockage (en fonction de la nature des produits et des flux afin de gérer les changements de volume et de référencement des produits (soins bébé, textile...))
- Réactivité dans la gestion des variations d'activité liées à la saisonnalité hebdomadaire
- Commande consolidée pour livraison en magasin ou à domicile
- Un espace clôturé consacré à la gestion des retours

Les avantages pour le client

- Disponibilité des produits à la vente à travers l'ensemble du réseau de distribution
- Favoriser la vente additionnelle lors du retrait en magasin
- Optimisation des surfaces
- Souci constant de l'optimisation des coûts
- Logistique réactive et adaptable aux effets saisonniers et aux variations des demandes



- 3.500 références
- 1.5 ligne de produit / référence



CAS CLIENTS : SECTEUR HIGH TECH



upc cablecom

Assurer la disponibilité des produits et accessoires

Les enjeux

- Gérer l'assemblage des produits, conditionner et préparer les commandes
- Distribuer les magasins en centre ville
- Assurer une sécurisation des produits

La solution

- Concevoir un process logistique mécanisé
- Gestion du pick en pack en A pour B avec cut of 15h
- Gestion du langage utilisé en destination
- Solution informatique personnalisée pour les retours
- Entrepôt ultra sécurisé

Les avantages pour le client

- Service de qualité et souci de la satisfaction du client final
- Adaptabilité et réactivité pour des demandes à court terme et à des changements à long terme
- Approche qualitative du process avec amélioration constante



- 720 000 commandes par an
- Prise en charge de 1 100 000 colis en retours



Fournir une solution logistique pour la technologie mobile en France

Les enjeux

- S'adapter à des réseaux classiques (boutiques) qui sont devenus multi-canaux (notamment vente directe sur internet)
- Proposer différents niveaux d'automatisation en fonction des produits traités
- Sécuriser les process (en méthode et en valeur unitaire des produits)

La solution

- Informatique personnalisée
- Automatisation complète de la gestion des cartes SIM
- Semi-automatisation des lots de fabrication et activités ADSL
- Emballage automatisé
- Entrepôt et emballages sécurisés
- Gestion spécifique des retours et des produits d'occasion

Les avantages pour le client

- Déploiement sûr de la mise en place et de la gestion du projet
- Personnalisation des produits génériques au fil des commandes
- Qualité pour la satisfaction du client final
- Adaptabilité et réactivité à des demandes à court terme et à des changements à long terme
- Approche qualitative du process avec amélioration constante



- 10 millions de commandes par an
- Prise en charge de 300 000 retours



Fournir une logistique adaptée à l'extrême diversité des produits

Les enjeux

- Les produits traités sont très différents en taille, poids, emballage : de la cabane de jardin à la chaise
- Dans ce contexte, la prestation doit concilier efficacité et qualité

La solution

- Densifier et optimiser les références en stock :
 - Pour occuper moins de place
 - Pour faciliter le picking
- Gérer les importantes variations d'activité (quotidiennes, hebdomadaires, mensuelles et annuelles)
- Choisir un emballage adapté et économique
- Gérer les flux de retours

Les avantages pour le client

- Qualité de service constante, même en périodes de commandes importantes
- Satisfaction des consommateurs :
 - disponibilité des produits affichés
 - emballage adéquat,
 - envoi précis
 - Retours organisés



- 3.000 références

- 7.000 m³



CAS CLIENTS : LA GRANDE DISTRIBUTION

PRODUITS ALIMENTAIRES ET SURGELÉS

En environnement réfrigéré, gérer les commandes individuelles et celles du réseau de ventes

Les enjeux

- Sur le marché de la grande distribution de produits alimentaires surgelés, notre client est le leader aux Pays-Bas
- Gérer avec exactitude les commandes individuelles et les commandes réseau pour les envoyer consolidées aux centres de distribution du client

La solution

- Concentrer le stockage et la distribution dans un centre unique pour optimiser les synergies
- Organiser un picking spécifique à l'unité (et en mode vocal)
- Gérer les opérations dans une gamme complète de températures
- Conditionner dans des sacs et boîtes isothermes adaptés

Les avantages pour le client

- Un seul stock
- Une distribution extrêmement précise : exactitude de 99,5% (au niveau de l'article)



- 10 à 15.000 commandes par semaine
- 500 références
- 24 h / 6 jours par semaine



CAS CLIENTS : LE SECTEUR DU BRICOLAGE



Valoriser les retours d'un leader britannique de la distribution de bricolage

Les enjeux

Sous un process certifié :

- Réparer, reconditionner, tester, mettre à disposition
- Ou, démonter, récupérer puis revendre ce qui peut l'être, trier les déchets ultimes pour enfouissement

La solution

- Trier les retours, les classer selon un questionnaire organisé en arborescence
- Décider de la destination du produit : recyclage ou destruction
- Organiser ces opérations

Les avantages pour le client

- Plusieurs millions de £ récupérés
- Taux de récupération en hausse de + 12 % à + 40 % (selon les produits)
- Réduction des déchets enfouis à seulement 4% du volume des produits
- Amélioration de la sécurité des emballages et produits grâce à un retour direct



XPOLogistics