



ROIS DE LA SUPPLY CHAIN 2019

DOSSIER 11

SOCIETE UTILISATRICE	
Nom de la société :	La Redoute
Secteur d'activité	E-commerce
Chiffre d'affaires annuel	750 M€
Effectif	1800 personnes
Nom et fonction du représentant (signataire du document)	Patrice Fitzner, Directeur Logistique
SOCIETE(S) PARTENAIRE(S)	
Nom du partenaire (qui a fourni tout ou partie de la solution)	Reversys
Nom du représentant (signataire du document)	Fabien Derinck, CEO
PROJET CANDIDAT (sa mise en œuvre ne doit pas être antérieure à 2017)	
1. Problématique	Le traitement des retours de e-commerçants est très souvent un sujet qui n'est pas pris en compte par ces sociétés.
2. Solution mise en œuvre (type d'organisation, de logiciel, d'équipements, etc)	<p>Proposer un traitement complet des retours clients de Sté vendant du meuble sur le web. Contrôle qualité, ré emballage, écoulement du 2e choix et traçabilité de l'ensemble des flux.</p> <p>SVS traite depuis 2014 les retours clients de Sté telles que La Redoute, Made.com, Vert Baudet, Bois dessus bois dessous, My matelas, EVE. Nous avons un souci pour l'écoulement du second choix (articles abimés) pour certains de nos clients, n'ayant pas de circuit en propre (ex : Les Aubaines pour Redoute). La solution a été d'ouvrir notre propre solderie et de proposer à nos clients de racheter leur second choix pour les écouler.</p> <p>La seconde problématique est que nos clients n'ont pas tous d'outils informatiques de suivi des retours, traçabilité, remonté d'infos qualitatif, remboursement clients, traçabilité des flux traités chez SVS. Nous utilisons depuis août 2017 le logiciel REVERSYS.</p>
3. Objectif	L'objectif est de proposer une solution complète pour le traitement des retours de nos clients.
4. Description de l'application (20 lignes maxi)	<p>Nous avons ouvert une Solderie à Lomme 59160 en avril 2017, l'objectif est d'y écouler le second choix de nos clients, aujourd'hui 3 clients utilisent ce service (Bois dessus bois dessous, EVE matelas et Made.com).</p> <p>L'utilisation de Reversys permet à nos clients d'avoir un outil complet leur permettant de suivre leurs retours, de connaître les causes, de déclencher le remboursement clients, d'avoir des statistiques (taux de retours par produits, articles les plus retournés,...) de voir via des photos l'état des produits et ainsi d'en améliorer le packaging ou de produire des dossiers d'avarie transporteurs. D'avoir une vraie connaissance du coût de ses retours et de pouvoir ainsi agir en connaissant les causes.</p> <p>Reversys est une solution logicielle en SaaS dédiée à la gestion des retours de commandes client, destinée aux retailers, e-commerçants et logisticiens.</p> <p>Reversys est une solution collaborative qui :</p> <p>Coordonne le workflow retour sur l'ensemble de la chaîne pour l'ensemble des métiers (services client, logistique, et administratif)</p>

	<p>Assure une traçabilité complète de la chaîne retour, de la demande de retour, jusqu'à la réintégration des articles en stock.</p> <p>Optimise le pilotage de flux logistiques de retour</p> <p>Permet le suivi des performances opérationnelles et des analyses qualités produits</p>
5. Périmètre de l'application (fonctions, pays, sites, populations... concernés)	Aujourd'hui nous proposons aux e-commerçants l'ensemble de cette prestation qui leur permet de nous sous-traiter totalement les retours et ainsi de se consacrer pleinement sur leur cœur de métier.
6. Date de mise en œuvre	Avril 2017
7. Durée de la mise en place	3 mois
8. Nombre d'utilisateurs	<p>Aujourd'hui 3 clients utilisent Reversys : Redoute, My Matelas et Matelas Express</p> <p>Et 3 clients utilisent LAS Solderie : Made.com, Bois dessus Bois dessous et EVE.</p>
9. Difficultés rencontrées et réponses apportées	
10. Résultats obtenus (qualitatifs et quantitatifs)	Las Solderie a fait lors de la 1 ^{er} année 250 K€ de CA.
11. R.O.I. estimé	Le ROI est estimé à 4 mois.
12. Perspectives d'évolution	<p>l'objectif pour l'année 2 est de doubler le CA et d'augmenter la surface de vente à 1000 m².</p> <p>Nous avons l'ambition d'ouvrir une seconde solderie en 2019 pour pouvoir suivre l'évolution de SVS.</p>
13. En quoi cette solution est-elle innovante ?	SVS propose aujourd'hui le traitement complet des retours clients pour les e-commerçants.
14. En quoi le projet a-t-il impacté les performances de l'entreprise ?	<p>La solderie nous a permis de nous diversifier, mais également d'offrir un service supplémentaire à nos clients et ainsi de resserrer encore nos liens commerciaux avec eux.</p> <p>Reversys nous permet de faire des gains de temps sur l'administratif et de gagner en temps et en fiabilité sur nos reportings.</p>
15. Le projet a-t-il une dimension de développement durable ?	Le cœur même de SVS est basée sur le développement durable, car le but est de revaloriser les retours clients, sans notre prestation bon nombre d'articles iraient à la benne. Par notre prestation nous sommes devenus le 1 ^{er} fournisseur de la Redoute.