

Bien mesurer le ROI d'une stratégie cross-canal

Olivier Berard – IBM – Consultant Analyse de la valeur





BUY

Directeur
des achats

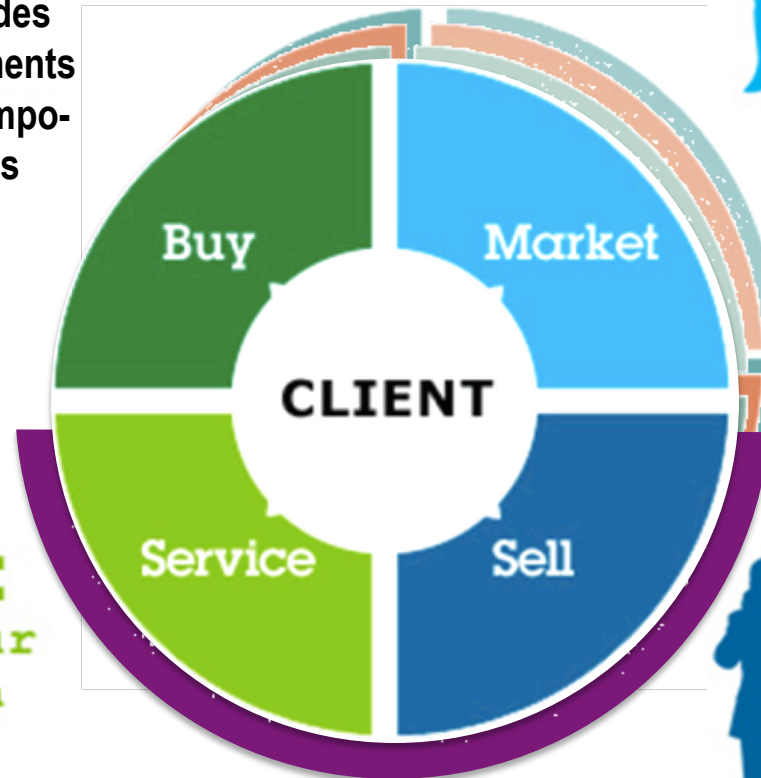
Achats et suivi des
approvisionnements
en produits, compo-
sants et matières
premières



MARKET

Directeur
Marketing

Communications ciblées
et personnalisées sur
tous les points
d'interaction clients



SERVICE

Directeur
Relation
Clients

Apporter le niveau
de service attendu
sur tous les canaux
d'interaction clients



SELL

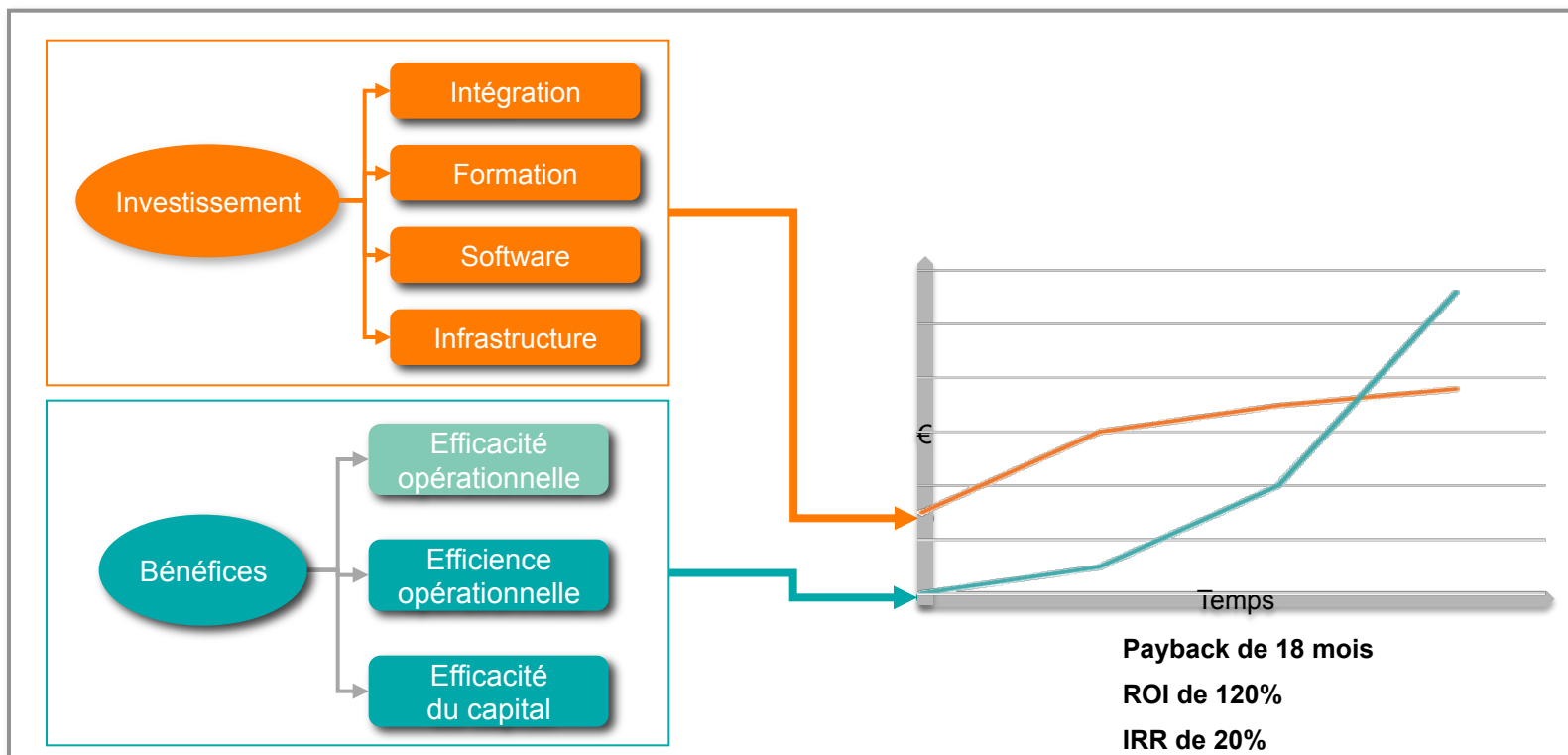
Directeur
Commercial
& Opérations

Vendre et délivrer
produits et services
au travers de tous les
canaux de vente et
d'approvisionnement

Élaborer un « ROI » pour éclairer sur l'opportunité d'un projet



**DO
NOTHING**





Bénéfices : Augmenter la performance

$$Performance = \frac{Résultats}{Moyens}$$


$$Moyens = Opérationels + Investissement$$


$$Performance \uparrow = \frac{Résultats \uparrow}{(Opérationels \downarrow + Investissement \downarrow)}$$





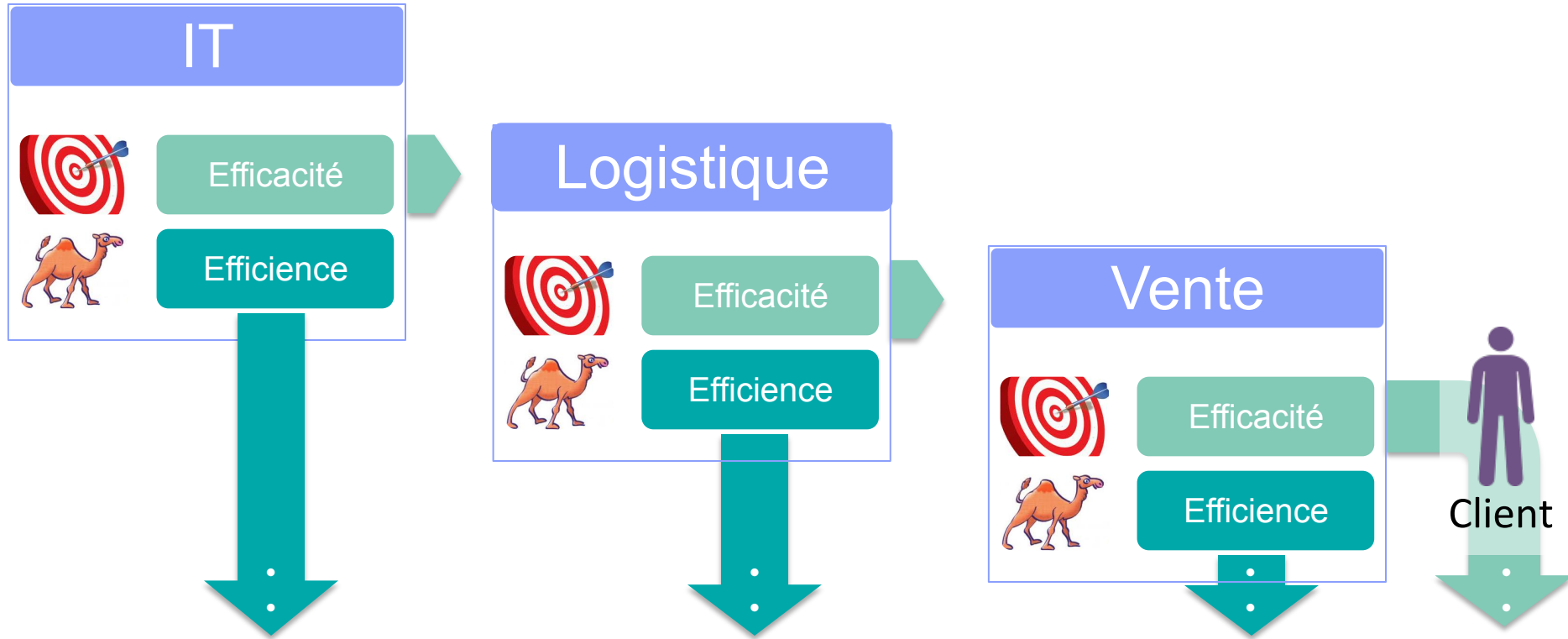
Efficacité





Efficience

Faire la liste des bénéfices avec la chaine de la valeur du projet



Liste des bénéfices =

Quantification des bénéfices : Logistique






Bénéfice	Description	Conservateur	Probable	Analystes
Fins de séries 	Réduire les remises sur les « fins de séries » en identifiant les Inventaires excédentaires	0,4%	0,5%	Moyenne issue d'étude pour d'autres clients (0,5% - 1,5%)



Bénéfice	Description	Conservateur	Probable	Analystes
Cross-Channel Sourcing 	Diminuer les stocks de sécurité avec le « Cross-Channel Sourcing »	0,6%	1,2%	Impacts généralement constatés 5-10% d'amélioration du ROI [*]
ATP 	Améliorer « Available-To-Promise Sourcing » en intégrant les ressources en transit	3%	4%	

* Return On Inventory Investment


Quantification des bénéfices : Vendre Bénéfices en Efficacité par l'ouverture de nouveaux services

Bénéfice	Description	Conservateur	Probable	Analystes
Store Picking 	Achat en ligne, <ul style="list-style-type: none"> • Retrait en magasin • Retrait en entrepôt 	4%	10%	<ul style="list-style-type: none"> • 38% des personnes utilisant ce service sont enclins à faire des achats supplémentaires
Store Returns 	Achat en ligne <ul style="list-style-type: none"> • Retour en magasin • Remboursement en magasin 	2%	6%	<ul style="list-style-type: none"> • 33% des personnes utilisant ce service sont enclins à faire des achats supplémentaires
Save the Sale 	Prise de commande en magasin d'articles, en rupture	2%	7%	<ul style="list-style-type: none"> • 66% des personnes acceptent de faire l'achat sur un autre site ou d'être livrées • 42% des personnes abandonnent tous leurs achats face à l'indisponibilité d'un article • 40% des personnes qui ont fait face à l'indisponibilité d'un article réduisent la fréquentation de ce lieu de vente

Autre exemples de bénéfices:

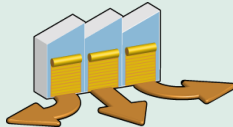


Vente - Services

Bénéfice	Description
Commande Complexe 	Planification du service Synchronisation de la livraison et des prestations Modalités de paiement différentes des produits et des services




Logistique - LDF

Bénéfice	Description
LDF 	Elargir le catalogue produit sans supporter les coûts de stockage, et en allégeant les coûts de référencements




Vente - Automatisation

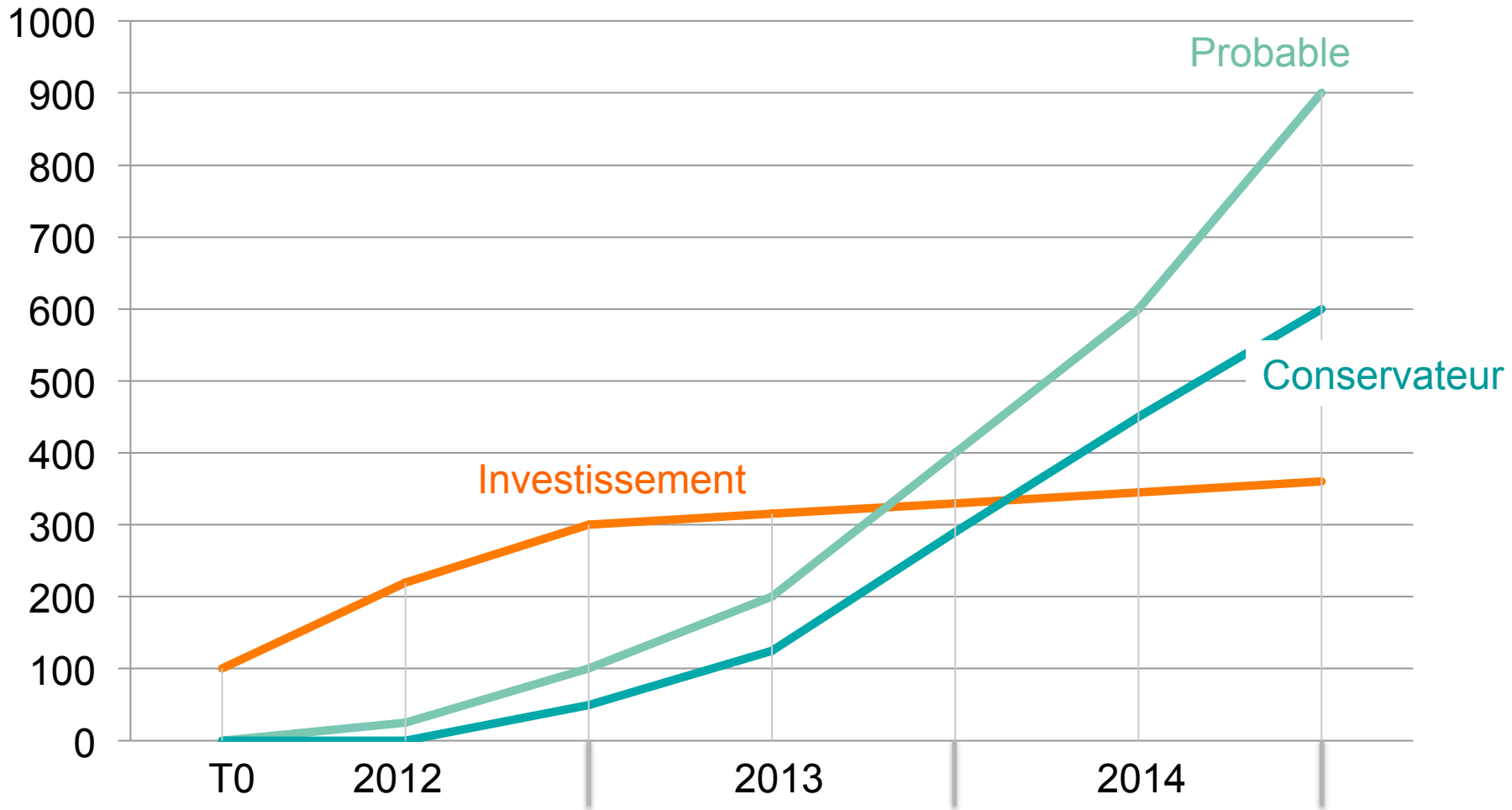
Bénéfice	Description
Commande Complexe 	Possibilité de traiter au sein d'une même commande des articles hétérogènes Possibilité de traiter indépendamment chacune des lignes d'une commande Annulation par ligne



Logistique - Réservation

Bénéfice	Description
Réservation de produits 	Assurer la réservation de produits en stock Allocation à la volée de stock par canal, opération ...

ROI : Le graphe



Conclusion

L'approche « Business case » permet de justifier la totalité de la stratégie Cross-canal

- Même si cette stratégie est mis en œuvre par étape

Le Business Case aide à construire le consensus autour des objectifs du projet

Le Business Case aide à construire un plan projet qui maximise les « bénéfices rapide »