



Externaliser **VS** internaliser sa logistique e-commerce



**Faire vous même, ou confier votre
logistique à un tiers ?**

Les questions à se poser | Avantages et inconvénients

sendcloud.fr

Externaliser ou internaliser sa logistique e-commerce

Le succès d'une boutique en ligne passe par une bonne gestion de sa logistique. Les exigences des clients sont nombreuses. Et si vous désirez gagner des parts de marché, faire croître votre activité e-commerce, ou vous démarquer de la concurrence, il est impératif de les adresser.

Il est estimé qu'entre 20 et 40 % du chiffre d'affaires des e-commerçants est consacré à gérer leur logistique. Cela peut paraître énorme, et ça l'est. Cependant ne perdez pas de vue que la logistique a de nombreuses facettes et qu'elle est à la fois la première cause de perturbation de l'expérience client et votre principal moteur pour faire la différence. De l'offre de livraison à la gestion des retours en passant par le suivi, une logistique e-commerce efficace est essentielle.

Alors que faire ? La première décision à prendre, cruciale pour votre activité e-commerce, est de choisir entre faire vous même ou confier votre logistique à un tiers. En d'autres termes : Internaliser ou Externaliser. Nous aborderons quelques questions importantes qu'il est bon de se poser au préalable, puis nous verrons les avantages et les inconvénients que présentent ces deux modèles.

Questions préalables à se poser

Réfléchissez à ces questions selon les ressources dont vous disposez et en gardant à l'esprit les besoins propres de votre activité.

- Avez-vous du personnel et un espace de stockage à disposition ? Avez-vous encore du temps disponible ou êtes-vous déjà surchargé ?
- Où expédiez-vous ? Vos clients sont-ils principalement locaux ou viennent-ils des quatre coins du monde ?
- Quel est le niveau de complexité que votre logistique réclame ? Autrement dit, le type de produits que vous vendez vient-il avec des exigences de stockage ou d'emballage particulières ?
- Que signifierait pour vous de ne plus avoir vos stocks sous la main ?
- Quel degré de personnalisation votre activité requiert-elle ?
- Quel niveau de contrôle désirez-vous garder sur l'ensemble de la chaîne logistique ?
- Etes-vous prêt à laisser la satisfaction de vos clients et votre image de marque dépendre de la performance d'un acteur extérieur à votre entreprise ?
- Quelle importance accordez-vous à la maîtrise de l'expérience utilisateur ?
- Quel est le volume de vos expéditions et quelles sont les prévisions de croissance de votre activité ?



Prenez le temps de bien répondre à ces questions. Les informations fournies au travers de vos réponses vont vous guider dans votre prise de décision. En effet, les avantages et inconvénients de chaque modèle y sont directement liés.

Externaliser sa logistique e-commerce

Il s'agit ici de faire appel à une tierce partie pour sous-traiter la gestion logistique de votre activité. Voyons ensemble les avantages et les inconvénients de ce modèle.

Avantages de l'externalisation

☑ Économisez en ressources

Vous économisez en ressources puisque vous n'avez pas à assumer les frais liés à la location ou possession d'un lieu de stockage (entrepôt) ni leurs frais associés (personnel, maintenance...).

☑ Gain de temps

Vous dégagez du temps que vous pouvez consacrer à d'autres aspects importants de votre activité (marketing, R&D, développement du site internet...).

☑ Réduction des coûts logistiques

Les coûts en logistique et transport sont réduits puisqu'ils sont mutualisés avec ceux des autres clients gérés par le logisticien.

☑ Expertise de votre partenaire logistique

Vous profitez de l'expérience de votre partenaire logistique sur l'ensemble de la chaîne.

☑ Coûts proportionnels à votre activité

Vous payez généralement en fonction du volume de commandes que le logisticien doit gérer pour vous. Il y a donc un intérêt mutuel à la réussite de votre activité e-commerce.

☑ Flexibilité de ce modèle

Ce modèle offre de la flexibilité et s'adapte rapidement à vos besoins que vous soyez en périodes de pic ou de ralentissement d'activité.



Inconvénients de l'externalisation

☑ Faible niveau de personnalisation

Le niveau de personnalisation proposé est souvent bas, la tendance est plus à la standardisation.

☑ Contrôle partiel sur vos envois de colis

Vous n'avez pas un contrôle total sur la qualité des envois (emballage, expédition...) ce qui peut se répercuter sur votre image en cas de problème.

☑ Satisfaction client impactée

La logistique constitue la raison principale des plaintes clients. Par conséquent, le fait d'ajouter un interlocuteur supplémentaire peut impacter négativement votre satisfaction client. En effet, le niveau d'engagement offert par le logisticien peut ne pas toujours répondre à vos attentes.

☑ Processus inadapté au e-commerce

Peu de logisticiens proposent des processus et une approche adaptés aux exigences du e-commerce. Nombreux sont ceux qui ré-adaptent leurs processus BtoB pour les faire coller aux exigences de l'e-commerce, ce qui se traduit souvent par des processus inefficaces et sous optimaux.

☑ Possible manque de réactivité

L'intégration est parfois compliquée et peut entraîner un manque de réactivité et des difficultés à gérer les imprévus.

☑ Coûts importants à long terme

Chaque manutention de produit est généralement facturée ce qui engendre d'importants coûts. Aussi, le stockage entraîne des frais et les stocks morts peuvent se transformer en perte sèche.

☑ Des retours colis laborieux

L'administration des retours est souvent manuelle, chronophage et complexe. Cela se traduit en une vraie difficulté pour le client final.

Internaliser sa logistique e-commerce

Développer son propre modèle de gestion logistique en interne est l'autre solution majeure offerte aux e-commerçants. Bien que cette solution puisse paraître plus difficile à mettre en place, nous verrons qu'elle apporte également son lot d'avantages, peu importe la taille de votre activité e-commerce.

Avantages de l'internalisation

☑ **Contrôle absolu sur vos processus**

Vous gardez le contrôle absolu, ce qui signifie que vous pouvez proposer davantage de personnalisation et respecter les critères de qualité qui correspondent à l'image de marque et à l'expérience utilisateur que vous désirez offrir. Vous développez vos propres processus et en gardez le contrôle de bout en bout.

☑ **Répondre à une demande exigeante**

Vous répondez plus exactement aux exigences de plus en plus précises des e-acheteurs et vous êtes flexible à l'évolution de leur demande.

☑ **Expérience de livraison optimale**

L'ensemble de l'expérience de livraison (emballage, attentions particulières, retours...) est optimale, ce qui donne envie aux clients de revenir.

☑ **Proposez un checkout optimisé**

Vous pouvez choisir les transporteurs avec lesquels vous désirez travailler et négocier vos tarifs d'envoi directement avec eux. Cela vous permettra d'influer positivement sur la conversion dans le checkout car vous pourrez choisir les méthodes de livraison offertes et garder la maîtrise des tarifs d'expédition proposés.

☑ **Meilleure communication & réactivité**

Tous vos services sont connectés et travaillent ensemble, ce qui vous apporte une meilleure communication (interne comme externe, avec par exemple le SAV) ; une meilleure réactivité, conséquence directe d'une meilleure visibilité générale ; ou encore une gestion des retours plus efficace (reconditionnement des retours).

Inconvénients de l'internalisation

☑ **Des coûts pouvant être élevés**

Les coûts de mise en place, puis les coûts fixes, d'une logistique en interne sont élevés (entrepôt, main d'œuvre).

☑ **Processus chronophage si mal exécuté**

Il s'agit d'un aspect chronophage de votre activité si elle n'est pas rationalisée.

☑ **Manque de flexibilité**

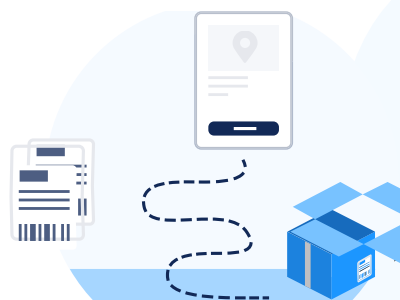
Vous pouvez manquer de flexibilité si votre croissance est rapide car il est parfois difficile de disposer des ressources nécessaires immédiatement (encore plus s'il s'agit d'un besoin temporaire).

☑ **Pouvoir de négociation abaissé**

Proposer une offre de transporteurs variée abaisse votre pouvoir de négociation car votre volume d'envoi est réparti entre plusieurs transporteurs potentiels.

☑ **Requiert un minimum d'expérience**

Vous pourriez vous apercevoir d'un éventuel manque d'expérience en mettant en place votre stratégie logistique.



Faire le choix d'internaliser sa logistique en s'appuyant sur une solution SaaS

Il s'agit d'une option intéressante pour les e-commerçants qui désirent s'occuper eux-mêmes de leurs expéditions tout en bénéficiant d'automatisations et de fonctionnalités qui leur facilitent la tâche.

L'internalisation à l'aide d'une plateforme SaaS

Les solutions d'expédition tout-en un SaaS vous permettent d'offrir une certaine qualité de service et une expérience d'achat personnalisée, tout en vous en adressant tous les postes correspondant à vos besoins en matière d'expédition. Une solution logistique SaaS, comme celle proposée par Sendcloud, vous permet d'optimiser les différentes étapes de vos processus d'envoi et l'expérience client afférente, en tirant profit des leviers offerts par l'automatisation.

À noter que ce modèle n'est pas uniquement adapté aux petits e-commerçants qui gèrent leur stock depuis leur garage. Il constitue aussi l'apanage de grands groupes qui veulent garder la maîtrise de leur stock et du parcours client.

Les avantages de recourir à une solution logistique SaaS

- ☑ Vous gardez le contrôle total sur votre activité et pouvez donc offrir l'expérience client telle que vous la pensez avec **le niveau souhaité de personnalisation**.
- ☑ Aucun intermédiaire entre vous et l'e-acheteur ce qui fluidifie la communication.

- ☑ Il s'agit d'une solution tout-en-un intégrée à votre boutique en ligne : pas d'export/import de données; chronophage et archaïque.
- ☑ Les possibilités d'automatisation offertes par une solution d'expédition tout-en-un SaaS comme Sendcloud permettent une **réduction drastique du temps de traitement** de chaque commande, et un gain de temps général.
- ☑ Vous avez à disposition un **portail de retour** qui facilite l'expérience de retour du client final, votre gestion administrative et dope votre conversion.
- ☑ Si vous ne possédez pas de tarifs spécifiques avec les transporteurs, la solution d'expédition tout-en-un vous permet de bénéficier de tarifs pré-négociés avec un grand nombre des principaux acteurs du transport du marché, ce qui vous permet de proposer une offre variée d'options de livraison à vos clients dans le **checkout et favorise la conversion**.
- ☑ Si vous possédez déjà vos propres contrats transporteurs, vous pouvez les ajouter à la plateforme et n'avez plus qu'à bénéficier de **l'ensemble des fonctionnalités** offertes par votre solution logistique SaaS.
- ☑ La plateforme a un intérêt à vous voir réussir et mettra donc toute son expérience à votre disposition pour accompagner et encourager la croissance de votre activité.



Un bel exemple : Talister

La marque française de vêtements streetwear inspirée de la culture Japonaise a décidé d'internaliser sa logistique, en investissant dans des imprimantes textiles numériques. Sendcloud leur permis de continuer à gérer l'expédition de leur commandes en interne de manière simple et efficace. Découvrez [ici](#) leur histoire !

Conclusion

Arbitrer entre internaliser ou externaliser votre logistique est un choix extrêmement important pour votre boutique en ligne, peu importe votre taille, votre maturité ou votre marché vertical.

Ce choix n'est pas anodin puisqu'il aura un impact direct sur votre activité e-commerce. Nombreuses sont les questions à se poser pour arbitrer entre ces deux alternatives. Les grandes lignes à prendre en compte sont le degré de personnalisation ou de standardisation des produits, les ressources à disposition, mais aussi l'expérience utilisateur offerte et le niveau de service désiré.

La solution logistique proposée par Sendcloud couvre en grande partie les points que nous avons abordés, apportant une solution adéquate aux e-commerçants pour chacun de leurs besoins.

Vous gardez le contrôle absolu sur l'ensemble des aspects de votre activité e-commerce tout en bénéficiant d'une aide logistique solide et éprouvée. Pensez à ce type de solution si vous désirez proposer un service de qualité au travers d'une offre de services de transport souple et adaptée à vos e-acheteurs tout en optimisant votre temps, vos dépenses, sans investissement supplémentaire (nouveau matériel ou recrutement).

Curieux d'en savoir plus sur Sendcloud ?

Prenez rendez-vous avec un expert et identifiez les besoins de votre boutique en ligne.

[Demandez une démo](#)





“Sendcloud nous a permis de continuer à gérer l’expédition de nos commandes en interne de manière simple et efficace.”

Alexis, Directeur Général | TALISTER

Suivez-nous !



Intéressé(e) ? Contactez-nous via contact@sendcloud.com ou inscrivez-vous sans engagement sur sendcloud.fr



★★★★★ 4,7

Démarrez gratuitement !

sendcloud.fr