



Principes fondamentaux du processus d'approvisionnement électronique

Principes fondamentaux du processus d'approvisionnement électronique

Modèle traditionnel de processus d'approvisionnement « poussé »

1	Modèle de processus d'approvisionnement « tiré » du commerce électronique	2
1	Incidence du commerce électronique sur la gestion du processus d'approvisionnement	3

Une initiative de :



Financée par :



Diversification de l'économie de l'Ouest Canada

Western Economic Diversification Canada

Canada

Principes fondamentaux du processus d'approvisionnement électronique

Le processus d'approvisionnement de production représente le cheminement des biens physiques et de l'information connexe de la source vers le consommateur. Les principales activités de ce processus comprennent la planification de la production, l'achat, la gestion des matériaux, la distribution, le service à la clientèle et la prévision des ventes. Ces processus sont essentiels à la réussite de toute exploitation, qu'il s'agisse de fabricants, de vendeurs en gros ou de fournisseurs de services.

Le commerce électronique et Internet changent fondamentalement la nature des processus d'approvisionnement en redéfinissant comment les consommateurs se tiennent au courant des produits et des services, les choisissent, les achètent et les utilisent. Il en découle de nouveaux processus d'approvisionnement qui sont axés sur les consommateurs plutôt que sur les produits. Ces nouveaux processus permettent également aux clients d'avoir accès à des produits et à des services sur mesure.

Modèle traditionnel de processus d'approvisionnement « poussé »

Les entreprises ont dû reconnaître qu'un changement de pouvoir (du fournisseurs aux clients) a commencé et s'accroît tous les jours dans le modèle de commerce.

Dans le modèle traditionnel de processus d'approvisionnement, les fournisseurs de matière première sont à un bout du processus. Ils commencent avec les fabricants et les distributeurs, qui à leur tour font affaires avec les détaillants et les consommateurs. Malgré le fait que le client soit la source des profits, il ne représente qu'une des parties de l'équation dans le modèle « à poussée ». Le processus des commandes et de la promotion, qui touche les clients, les détaillants, les distributeurs et les fabricants, crée des lourdeurs administratives qui nécessitent beaucoup de temps. Pendant tout ce temps, les besoins des clients sont adaptés aux programmes de différents membres du processus d'approvisionnement et le cycle de production finit par servir autant les fournisseurs que les clients.

Modèle de processus d'approvisionnement « tiré » du commerce électronique

Mues par les capacités du commerce électronique qui renforcent l'autonomie des clients, de nombreuses entreprises s'éloignent du modèle traditionnel « poussé », où les fabricants, les fournisseurs, les distributeurs et les organisateurs de marchés sont ceux qui ont le plus de pouvoir, vers un modèle « tiré », beaucoup plus axé sur les clients. Ce nouveau modèle commercial est moins articulé autour du produit et beaucoup plus autour du client individuel. Pour réussir dans un contexte commercial, les entreprises ont dû reconnaître qu'il s'est amorcé dans le modèle du commerce un changement de pouvoir qui s'accroît tous les jours en passant du fournisseur au client.

Dans le modèle « tiré », les clients utilisent les connexions électroniques pour tirer tout ce dont ils ont besoin du système. L'ancien modèle « poussé » consiste en un cheminement linéaire du commerce dans lequel les différents membres du processus d'approvisionnement sont relativement isolés des consommateurs. Le nouveau modèle « tiré » par le client fait fi de ce processus linéaire. Dans le nouveau processus d'approvisionnement, chaque participant s'empresse d'établir une connexion électronique directe avec le consommateur. Cette nouvelle connectivité permet aux consommateurs d'être mieux informés parce qu'ils ont enfin la possibilité de faire des recherches et d'orienter les fournisseurs. En fin de compte, les consommateurs ont voix au chapitre dans le fonctionnement du processus d'approvisionnement.

Le commerce électronique crée un processus d'approvisionnement beaucoup plus efficace et bénéfique tant pour les consommateurs que pour les fabricants. Les entreprises sont plus à même de satisfaire les besoins de leurs clients, ont moins besoin de larges inventaires et peuvent acheminer leurs produits sur le marché plus rapidement.

Incidence du commerce électronique sur la gestion du processus d'approvisionnement

Le commerce électronique agit de différentes façons sur la gestion du processus d'approvisionnement, notamment les suivantes.

Le commerce électronique facilite la tâche aux clients qui veulent transiger avec les entreprises.

Efficacité des coûts: Le commerce électronique permet à des entreprises de transport quelle que soit leur taille d'acheminer leurs documents de fret électroniquement, sur Internet. Il permet aux affréteurs, aux transitaires et aux entreprises de transport routier de rationaliser le traitement des documents sans les investissements d'argent et de temps des systèmes de documentation traditionnels. En utilisant le commerce électronique, les entreprises peuvent réduire les coûts, améliorer l'exactitude des données, rationaliser les processus commerciaux, accélérer les cycles commerciaux et améliorer le service à la clientèle. Les transporteurs maritimes et leurs partenaires commerciaux peuvent s'échanger leurs directives relatives aux connaissements, leurs factures de fret, des messages sur les progrès de l'expédition, des directives sur le transport routier et d'autres documents avec plus d'efficacité et d'exactitude en éliminant le besoin de transcrire ou de reformater les documents. Les seuls outils nécessaires pour bénéficier de cette solution sont un ordinateur et un navigateur sur Internet.

Changements du système de distribution: Le commerce électronique confèrera aux entreprises une souplesse accrue pour la gestion d'un mouvement de plus en plus complexe de produits et d'information entre les entreprises, leurs fournisseurs et leurs clients. Il resserrera et raccourcira le lien entre les clients et les centres de distribution. Les clients peuvent gérer la complexité croissante du mouvement des produits et de l'information aux différentes étapes du processus d'approvisionnement.

Orientation de la clientèle: Le commerce électronique est un lien vital à l'appui de la logistique et des services de transport, tant pour les clients internes qu'externes. Le commerce électronique aidera les entreprises à offrir un meilleur service à leurs clients, à accélérer des activités de commerce électronique qui leur sont essentielles et à diminuer leurs coûts d'exploitation.

L'utilisation d'Internet à des fins de commerce électronique permettra aux clients d'accéder à de l'information sur les tarifs, de commander, de suivre les envois et de payer les factures de transport. Le commerce électronique facilite la tâche des clients qui veulent faire affaire avec les entreprises. Tout ce qui simplifie le processus de traitement du transport améliorera les affaires des entreprises et augmentera la valeur des parts. En diffusant plus de renseignements sur le côté commercial des entreprises, ces dernières pourront faire de leurs sites Web un endroit où les clients peuvent non seulement obtenir de l'information détaillée sur les services offerts, mais également traiter avec elles.

En fin de compte, les sites Web peuvent offrir aux clients un système universel de libre service. Les expéditeurs peuvent commander n'importe quel service et accéder à l'information dont ils ont besoin pour traiter avec des entreprises de transport, le tout en ligne. Les fonctions du commerce électronique font faire un pas important aux entreprises en offrant aux clients des moyens de faire affaire avec elles beaucoup plus rapidement et facilement.

Suivi des envois: Grâce au commerce électronique, les utilisateurs pourront établir un compte et obtenir de l'information en temps réel sur les envois par cargo. Ils pourront aussi créer et présenter des connaissements, placer une commande par cargo, analyser les frais, présenter des réclamations de fret ainsi qu'effectuer de nombreuses autres fonctions. En outre, le commerce électronique permet aux clients de retracer leurs envois, jusqu'à un simple produit, et d'effectuer d'autres fonctions de la gestion du processus d'approvisionnement et du soutien du processus décisionnel. Les applications font appel à la technologie de chiffrement pour rendre les transactions commerciales sûres.

Déclaration d'expédition: Le commerce électronique permet d'automatiser le processus de réception en transmettant électroniquement un bordereau d'expédition avant l'envoi. Il permet aussi aux entreprises d'inscrire tous les détails pertinents sur chaque palette, colis ou article expédié.

Vérification de l'envoi: Cette fonction fait en sorte que chaque facture de transport soit examinée à fond pour en vérifier l'exactitude. Il en découle une significative

Le travail relatif aux écrits administratifs est réduit de beaucoup et les départements d'expédition peuvent donc être plus efficaces.

réduction des risques de paiement en trop, et l'élimination d'interminables heures à traiter la paperasse ou le besoin de tout faire vérifier par une entreprise indépendante de vérification. En cernant rapidement les factures en double ou les erreurs de facturation, on peut recouvrer un pourcentage important des frais d'expédition. En outre les comparaisons entre différents transporteurs permettent d'accéder instantanément à des bases de données qui indiquent les taux les plus bas, les escomptes et les déductions pour la plupart des transporteurs, éliminant ainsi le besoin de consulter des chartes et des tableaux compliqués.

Documents d'expédition et marquage: Sur ce plan, l'intervention manuelle ne peut que diminuer puisque les connaissements, les étiquettes d'expédition et les manifestes du transporteur seront créés automatiquement; ceci inclut même les documents spécialisés d'exportation exigés pour les envois outremer. Le travail administratif est réduit de beaucoup, ce qui permet aux départements d'expédition d'être plus efficaces.

Demandes en direct sur l'envoi: Cette fonction permet à tout employé de l'entreprise d'accéder instantanément à des renseignements sur l'envoi, à partir de n'importe quel endroit. Il devient facile de retracer les envois de colis et d'en confirmer rapidement la livraison. On peut analyser le rendement et les coûts de transport d'un client, ce qui améliore le service et aide le client à négocier les prix.

Contactez-nous

Le Centre du cyberfutur de l'Alberta, une initiative de *Liaison Entreprise*, est votre premier point de contact en Alberta pour tout renseignement concernant le cybercommerce. Nous offrons des conseils et des renseignements gratuits, impartiaux et faciles à comprendre sur le cybercommerce pour les petites et moyennes entreprises. Notre but est d'aider les entrepreneurs à prendre des décisions éclairées en vue de leur adaptation aux changements technologiques. Si vous avez des questions, une simple visite, un appel téléphonique ou un simple clic de la souris vous permettront d'y trouver réponse.

Le Centre du cyberfutur de Liaison Entreprise

Ligne d'information sur les affaires : 1 800 272-9675

Edmonton : 10237, 104e Rue N.-O., bureau 100, Edmonton (Alberta) T5J 1B1

Tél. : 780 422-7722 Téléc. : 780 422-0055

Calgary : 639, 5e Avenue S.-O., bureau 250, Calgary (Alberta) T2P 0M9

Tél. : 403 221-7800 Téléc. : 403 221-7817

Courriel : info@cyberfutur.ca **Site Web** : www.cyberfutur.ca/alberta

Clause d'exonération de responsabilité :

L'information présentée dans ce document est mise à votre disposition à titre informatif uniquement. Bien que nous la considérons comme exacte, nous la proposons « telle quelle », sans offrir aucune garantie d'aucune sorte. **Liaison Entreprise**, ses employés, ses directeurs et membres, ses agents et ses fournisseurs ne peuvent être tenus responsables des dommages directs ou indirects et de la perte de gains découlant de l'utilisation de l'information contenue dans ce document ou de l'information disponible sur les sites Web de **Liaison Entreprise**.

Ce document peut être utilisé, reproduit, conservé ou diffusé à des fins non commerciales, à condition que les droits d'auteur de **Liaison Entreprise** soient explicitement mentionnés.

L'utilisation, la reproduction, la conservation ou la diffusion de ce document à des fins commerciales est interdite sans l'autorisation écrite de **Liaison Entreprise**.