

## **Comment Amazon a réussi à optimiser sa supply chain ?**

Créé en 1995 par Jeff Bezos, Amazon fait partie de la première génération de sites e-commerce à avoir vu le jour. Avec plus de 400 commandes réalisées chaque seconde et un revenu annuel de 200 milliards de dollars, Amazon est devenu un géant incontournable du digital shopping.

Quel est le secret de la réussite de cette stratégie supply chain<sup>1</sup> de longue durée ?

### **Défi n°1 : réduire les délais de livraison**

Réduire ses coûts, obtenir un avantage concurrentiel, proposer un service innovant et une expérience client améliorée : Amazon a relevé l'ensemble de ces défis en plaçant la stratégie logistique au centre de ses préoccupations. Grâce à une politique d'innovation constante et une approche orientée client, l'entreprise a œuvré de manière continue à la réduction des délais de livraison de ses produits. Un client Amazon peut ainsi recevoir son produit le lendemain de sa commande, voir même sous 2 heures grâce au service « Prime now ». Face aux besoins de réactivité et de proximité des marchés, les entrepôts<sup>2</sup> de la firme ont été placés à proximité des grandes villes françaises.

Et pour dépasser les niveaux de livraison standard offerts par les acteurs traditionnels (UPS / FedEx / Chronopost), Amazon est allé plus loin en s'équipant de sa propre flotte de livreurs afin d'acheminer les produits aux clients le jour même de leur commande.

### **Défi n°2 : réduire les coûts d'exploitation**

Avec Amazon Robotics, l'entreprise a fait un pas en avant dans l'automatisation de sa supply chain. Dans les entrepôts, des robots travaillent en symbiose avec les plus de 500 000 employés afin d'atteindre des niveaux de productivité record.

Le lieu de stockage est constitué d'armoires standardisées contenant la marchandise, les robots sont capables de déplacer automatiquement ces armoires pour les apporter à leurs collaborateurs humains, qui se chargent alors du picking<sup>3</sup>. Ce système a permis de réduire les coûts d'exploitation de l'entrepôt de 20 %, le temps de traitement d'un colis est passé de 60 à 15 minutes, et la capacité de stockage au mètre carré a augmenté de 50 %.

L'objectif à terme est la mise en place d'un modèle entièrement robotisé qui sera en mesure de choisir, emballer et trier les envois, le tout sans aucune intervention humaine.

En 2019, Amazon dispose d'une flotte de plus de 100 000 robots répartis sur 20 entrepôts. De l'organisation aux systèmes de pilotage<sup>4</sup>, Amazon a su positionner ses points de découplage<sup>5</sup> afin d'optimiser les coûts et la gestion de ses stocks.

Son réseau comprend 173 entrepôts à travers le globe, poussant de nombreuses entreprises de vente au détail à s'appuyer sur son réseau pour gérer l'entreposage<sup>6</sup>, la gestion des stocks et la livraison de leur produits.

Pour conclure, Amazon a bousculé, à force d'initiatives et d'innovations, la façon d'appréhender la chaîne logistique et son management. L'automatisation de la supply chain n'en est qu'à ses débuts : de revendeur à futur leader de services logistiques, la firme a mené une stratégie d'acquisition de la chaîne de distribution qui lui permet aujourd'hui de contrôler le parcours d'un produit, depuis sa mise en vente jusqu'à son acheminement au domicile du client.

(D'après *Savoir affaires*, Petrini, pp. 200-201)

1. **supply chain** : catena logistica

2. **entrepôt** : magazzino

3. **picking** : prelievo di colli o prodotti

4. **pilotage** : gestione

5. **découplage** : punto di disaccoppiamento, punto in cui devono essere collocate le scorte

6. **entreposage** : periodo e luogo di deposito