

# RÉDUCTION DES COÛTS OPÉRATIONNELS AVEC AMAZON

---

Notre client est une **multinationale** dont le siège EMEA est établi en Suisse.

La multinationale opère dans plus de 65 pays.

Elle distribue, sous différentes marques, des appareils de soin de santé et des produits de confort domestique au travers de son réseau de distributeurs, ou via le plus grand détaillant en ligne: **Amazon**.

## CONTEXTE

Notre client connaît une forte augmentation des ventes avec l'un de ses principaux clients, **Amazon**. Néanmoins, cette croissance est impactée par le montant des pénalités (Chargebacks) qu'Amazon impute pour la non conformité des livraisons.

La multinationale fait appel à SuCh Consulting pour:

- Améliorer sa performance opérationnelle avec Amazon
- Réduire les chargebacks (pénalités) afin de maximiser sa profitabilité
- Rationaliser ses coûts de distribution

## NOTRE RÔLE

L'approche retenue pour répondre aux besoins du client consiste en 4 étapes :

1. Analyser la performance opérationnelle et notamment les causes et montants des chargebacks imputés
2. Identifier les opportunités d'amélioration
3. Construire un plan d'améliorations et estimer les économies associées
4. Supporter l'équipe dans l'exécution opérationnelle des actions et l'atteinte des objectifs

## RÉSULTATS

Redéfinition, en fonction des exigences d'Amazon, des processus administratifs, opérations en entrepôts et modes de livraisons:

- Amélioration de la performance opérationnelle de 60% à 90%
- Réduction des chargebacks de 60%
- Optimisation des coûts de distribution de -15%