



Étude de cas  
**CHANEL**



## Comment Chanel a automatisé sa gestion documentaire pour optimiser son transport

Le groupe de luxe français Chanel a bénéficié de la mise en place d'une nouvelle gestion documentaire grâce à la solution TMS de MyTower.

Cela a permis à ce groupe de luxe international de mieux contrôler la génération de ses documents de logistique, mais aussi d'optimiser le transport, de diminuer son impact CO2 et de gagner en productivité.

## Chanel, la marque de luxe n°1 dans le monde

---

Chanel est une entreprise française de luxe fondée en 1910. Elle est reconnue pour son savoir-faire en haute couture, ses collections de prêt-à-porter, ses accessoires, ses parfums et autres produits de luxe. L'entreprise est depuis toujours un symbole du prestige de la mode française à travers le monde, notamment connue pour son parfum emblématique, le Chanel n°5, et ses défilés spectaculaires. Son siège social est situé à Neuilly-sur-Seine. **En 2022, Chanel a réalisé un chiffre d'affaires record de 17,2 milliards de dollars, avec un résultat net de 4,6 milliards de dollars, soit une hausse record de 10%, liée notamment à une forte demande en maroquinerie et souliers.**

## La gestion documentaire chez Chanel

---

Chanel avait un format de documentation qui n'était pas toujours le même en fonction de l'origine, de la destination et des produits transportés. Cela a entraîné une multiplicité de documentation et une charge de travail importante pour les équipes du service logistique entre la France et l'Italie. Il fallait par conséquent mettre en place une **solution suffisamment robuste pour consolider les expéditions**. Cela, à travers un TMS.



## Problèmes et enjeux rencontrés par Chanel en matière de documentation

Chanel avait besoin d'une solution pour gérer la **génération de documents**, **optimiser les transports** et **gagner en productivité**.

« Nos équipes doivent gérer une multiplicité de documentation et doivent savoir dans quel cas utiliser tel template et produire le document en question. À force, cela a engendré une charge de travail non négligeable qui serait pourtant évitable avec la bonne solution »

### Cahier des charges à suivre

---

Chanel recherchait une solution TMS avec un module de gestion documentaire qui répondrait à ses enjeux en matière de productivité et de conformité.

Il s'agissait notamment de bénéficier de modules qui participent à **la construction d'un dossier de transport** :

1. Ce processus commence par **la consolidation de toutes les expéditions** qui peuvent être regroupées
2. Puis **l'affectation de ce dossier de transport** à un transporteur.
3. Il se poursuit avec **l'échange avec les transporteurs** et la **génération de documents**.
4. Jusqu'au **suivi et à l'évaluation des KPI** en bout de chaîne.

### Solution proposée par MyTower

---

MyTower a ainsi proposé sa solution TMS à Chanel, une solution complète comprenant des modules allant de la construction d'un dossier de transport à l'échange avec les transporteurs, la génération de documents, le suivi et les KPI.

**Un élément clé de cette solution est le module de gestion documentaire.** Ce module a été

déterminant dans le choix de Chanel lors de la sélection parmi une dizaine d'éditeurs à la suite d'un appel d'offres.

MyTower s'est retrouvé en finale avec l'un de ses concurrents, mais c'est ce module qui a fait la différence.

**Grâce à MyTower, Chanel a pu réaliser des gains significatifs en matière de conformité documentaire, de traçabilité, de productivité et de baisse de coûts dans la gestion de ses expéditions.**

### ● **Mise en œuvre de la solution chez Chanel**

La solution MyTower a été déployée chez Chanel en France et en Italie. Il convient de souligner que Chanel a été le premier bénéficiaire de la solution mise à jour vers la version 2.0. Ce déploiement comprenait l'ensemble des fonctionnalités Automatic Action, la gestion de la production documentaire et une consolidation optimisée. Grâce à cette mise à jour, Chanel a pu profiter de fonctionnalités améliorées, conduisant à une gestion plus efficace de ses opérations de transport.

### ● **Gains de productivité et réduction des coûts**

Chanel a constaté un gain de productivité non négligeable à travers une optimisation des temps de traitement des dossiers, passant de 30 minutes à seulement 3 minutes.

### ● **Impact positif sur l'environnement grâce à la réduction de l'utilisation du papier**

Chanel a La suppression de 90% du papier utilisé a eu un impact positif sur le budget dédié au papier, ainsi que sur l'utilisation des ressources et sur les émissions de CO2.

### ● **Amélioration de la conformité et de la traçabilité**

La solution MyTower a permis à Chanel de réaliser des avancées importantes dans l'amélioration de la conformité et la traçabilité de ses expéditions. Grâce à l'optimisation, au suivi complet et à la création de valeur ajoutée que la solution offre, Chanel a pu fournir un suivi détaillé de ses expéditions sur le marché. Cela a entraîné une augmentation notable de la productivité.

Un exemple concret de cette amélioration réside dans la gestion des produits expédiés contenant un CITES. Auparavant, les systèmes se bloquaient jusqu'à ce qu'un document d'autorisation de CITES soit téléchargé. Avec MyTower, ce processus complexe a été simplifié.

Par ailleurs, l'automatisation de la consolidation et de l'échange avec le transporteur, qui sont des aspects clés de la solution myTower, ont permis à Chanel de gérer efficacement ses expéditions et de garantir leur conformité.