

Améliorer le score  
NPS

Augmenter le taux  
de rotation des  
stocks

Réduire le taux de  
commandes  
annulées

Diminuer les coûts  
d'expédition / de  
livraison

**LIVRE BLANC**

# 39 KPI pour évaluer le ROI d'un Système de Gestion des Commandes (OMS)

**fluentcommerce**  
order management. accelerated.

# Comment mesurer le ROI (*retour sur investissement*) d'un OMS (*Order Management System*) et le coût de l'inaction

## Comment valider un projet en période de restrictions budgétaires ?

La réponse est simple : prouvez le **ROI** (Retour sur Investissement). Et pas dans plusieurs années, mais en quelques semaines. C'est un facteur critique ; en période d'incertitude économique, tout projet sans impact rapide finit inexorablement à la corbeille.

### La clé du succès : l'impact transversal

Vous voulez garantir la réussite de votre dossier ? Identifiez un projet qui ne se limite pas à un seul département, mais qui influence le plus grand nombre possible d'indicateurs clés (KPI). Vous devez avoir la certitude que la solution choisie aura l'impact le plus vaste possible sur l'organisation.

### Une solution unique pour plus de 30 KPI

Existe-t-il une solution capable d'agir simultanément sur plus de 30 indicateurs de performance à travers toute votre entreprise ? Un levier si puissant que la construction de votre *business case* devient une évidence ? Pourtant, à l'heure actuelle, beaucoup de ces bénéfices sont encore sous-estimés. Il est temps d'élargir votre vision et de garder à l'esprit l'ensemble de ces leviers :

Fulfillment & Logistique	Stocks	Service Client	E-commerce	Magasins	Technique
1. Taux de commandes annulées	8. Taux de rotation des stocks	15. Volume d'appels	22. Taux d'ajout au panier	27. Click and Collect / Achat en ligne, retrait en magasin	33. Temps de mise en œuvre
2. Taux de commandes complètes	9. Coût de détention des stocks	16. Temps de résolution des appels	23. Taux de finalisation des commandes	28. Trafic en magasin	34. Latence / rapidité des pages web
3. Taux de livraison à temps et complète	10. Coût des remises et promotions	17. Score de satisfaction client (CSAT)	24. Taux de conversion	29. Second panier	35. Disponibilité système (pics et ventes flash)
4. Temps de traitement des commandes	11. Temps de traitement des stocks	18. Net Promoter Score (NPS)	25. Taux d'abandon de panier	30. Ship from Store	36. Rapidité de déploiement (marques, pays, extensions)
5. Coût de traitement / livraison par commande	12. Taux de disponibilité des produits	19. Coût des gestes commerciaux	26. Chiffre d'affaires (digital et physique)	31. Commandes exécutées depuis le magasin	37. Coûts de maintenance
6. Coût des retours	13. Taux de rupture / commandes en attente	20. Résolution au premier appel		32. Taux de refus	38. Sécurité et conformité
7. Expéditions fractionnées	14. Durée de couverture des stocks (semaines/jours)	21. Durée moyenne de traitement des appels			39. Taux d'échec des commandes

# Pour les équipes Fulfillment & Logistique



## Principaux KPIs :

1. Taux de commandes annulées
2. Taux de commandes complètes  
(*Order fill rate*)
3. Taux de livraison à temps et complète  
(*On-time-in-full*)
4. Temps de traitement des commandes
5. Coût de traitement / Coût de livraison par commande
6. Coût des retours
7. Expéditions fractionnées

Les équipes **Fulfillment et Logistique** suivent la majorité des impacts d'un OMS. La gestion des commandes devient rapidement complexe. Par exemple, les expéditions fractionnées vous coûtent-elles cher ? Évaluez votre **score de complexité des livraisons**. Un OMS performant permet de créer des règles précises pour **fulfiller, fractionner et traiter les commandes depuis l'emplacement le plus rentable**.

## Fulfillment et Logistique - Des résultats concrets

*Témoignages clients Fluent Order Management :*

### Mode, Chaussures, Accessoires

- [Réduction de 33%](#) du temps moyen de livraison
- [Réduction de 93%](#) des livraisons incomplètes
- [Réduction de 50%](#) des expéditions fractionnées

### Électronique / Jouets / Jeux

- Temps moyen de livraison réduit de 5-7 jours à 2,94 jours

## Alimentation & Boissons

- [Réduction de 50 à 75%](#) du temps de traitement des commandes
- Réduction de 50% des coûts d'expédition

## Maison / Bricolage / Plein air

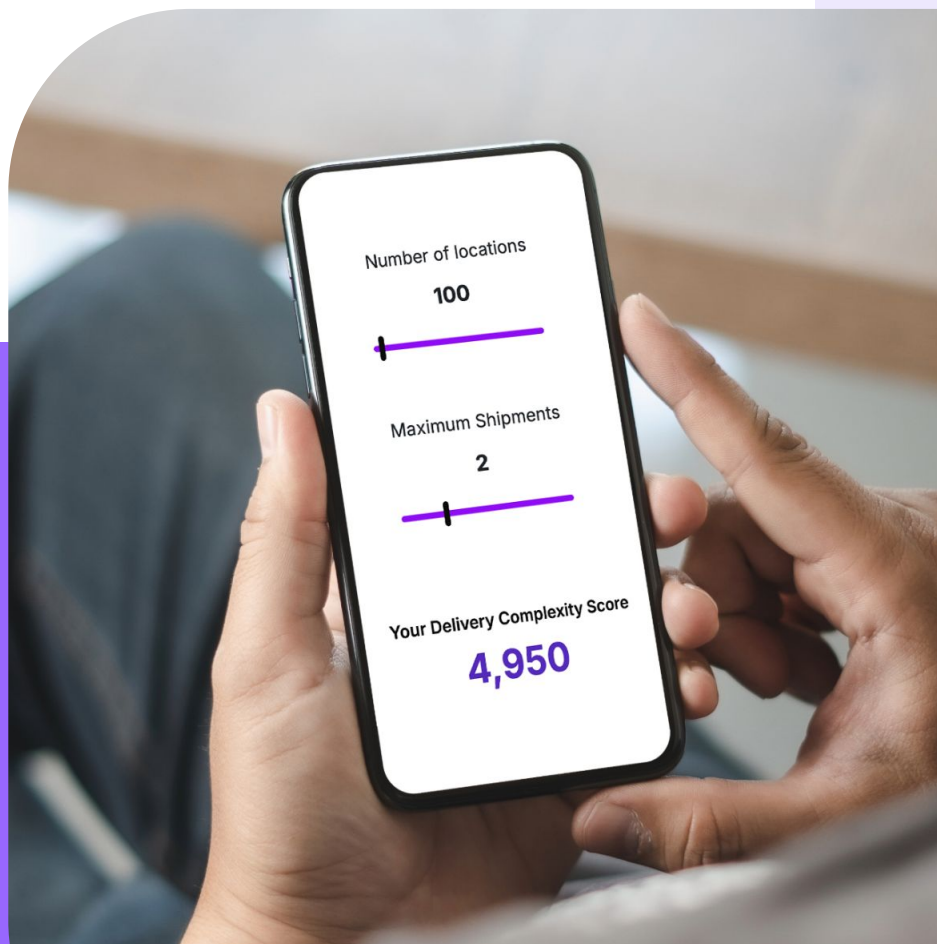
- [Réduction de 32%](#) du temps d'expédition
- Réduction de 113 000 € des coûts de transport mensuels
- Économies de 400 € par conducteur de livraison et par mois
- [Diminution de 85%](#) du taux de commandes annulées
- [Multiplication par 12](#) du nombre de sites de fulfillment
- Augmentation de 4% du taux de livraison à temps et complète (OTIF)
- Réduction de 49% du temps de traitement des commandes

## Grands distributeurs

- Réduction de 99% du temps de traitement des commandes (de 2 h à 1 min)

## Produits de Beauté

- 98% des commandes livrées en 24 h, à temps et complètes (OTIF)



# Pour les équipes responsables des stocks



## Principaux KPIs :

8. **Taux de rotation des stocks**
9. **Coût de détention des stocks**
10. **Coût des remises et promotions**
11. **Temps de traitement des stocks**
12. **Taux de disponibilité des produits (In-stock rate)**
13. **Taux de rupture / commandes en attente (Out-of-stock / Backorder rate)**
14. **Durée de couverture des stocks (en semaines / jours)**

Les KPI liés aux stocks peuvent sembler limités, mais l'impact d'une gestion précise des stocks est profond. La disponibilité des produits a un effet en cascade sur de nombreux autres KPI.

Par exemple, le taux de commandes annulées est souvent classé sous Fulfillment et Logistique, mais quelle en est la véritable cause ?

- Les commandes sont annulées lorsque le stock affiché au client est incorrect : le client achète, mais vous devez annuler.
- Ou bien, vous indiquez un délai de livraison estimé erroné, qui change après l'achat parce que vous pensiez avoir le produit plus proche du client qu'en réalité. Le client finit par annuler.

Dans ces deux cas, l'inexactitude des stocks est à l'origine du problème. Un OMS performant offre une vue unifiée et en temps réel de la disponibilité des stocks, vous permettant de montrer à vos clients ce que vous avez réellement et de fournir des estimations de livraison fiables.

## Fulfillment et Logistique - Des résultats concrets

Témoignages clients Fluent Order Management :

### Maison / Bricolage / Plein air

- Augmentation de 30% des stocks excédentaires
- Réduction de 40% des réapprovisionnements
- [Multiplication par 10](#) des positions de stock disponibles
- Augmentation de 8% du taux de rotation des stocks

### Distributeurs

- Le traitement par lots est passé d'une exécution toutes les 30 minutes à **instantanée**, grâce à une architecture orientée événements



# Pour les équipes du Service Client



## Principaux KPIs :

15. **Volume d'appels**
16. **Temps de résolution des appels**
17. **Score de satisfaction client (CSAT)**
18. **Net Promoter Score (NPS)**
19. **Coût des gestes commerciaux**
20. **Taux de résolution au premier contact**
21. **Durée moyenne de traitement des appels**

La majorité de ces KPI ont un **impact direct sur l'expérience client**. Parfois, cet impact ne se reflète pas immédiatement dans un indicateur mesurable, mais apparaît dans les **avis clients**.

Reprenons l'exemple des commandes annulées : c'est une expérience client très négative. Que se passe-t-il si ce client publie ensuite un avis à ce sujet ? Les avis, positifs comme négatifs, peuvent faire ou défaire une entreprise.

Certains KPI indirects y sont étroitement liés, comme le **coût d'acquisition client (CAC)** ou le **taux de rebond**. En effet, lorsqu'un avis négatif est visible, vous ne perdez pas seulement ce client, mais aussi le suivant qui le lit. C'est difficile à mesurer, mais **facile à éviter**.

Un OMS innovant permet de **réduire les frictions et les irritants côté client** :

- Affichage de stocks et de délais de livraison fiables, ce qui améliore les taux de conversion
- Mise en place de notifications de suivi de commande pour réduire les appels **WISMO** (*Where Is My Order?*), et donc les coûts associés

Ce sont souvent **les petits détails qui font la qualité de l'expérience client**.

## Service Client - Des résultats concrets

*Témoignages clients de Fluent Order Management :*

### **Électronique / Jouets / Jeux**

- Net Promoter Score (NPS) atteignant un [niveau record](#) pour le leader européen de la distribution de produits électroniques grand public.

### **Alimentation & Boissons**

- Réduction de 66 % des demandes adressées au service client

### **Maison / Bricolage / Plein air**

- NPS supérieur à 88,8 %
- Réduction de 99 % des appels au centre de contact (de 100 appels par jour et par région à 6 appels par jour au niveau mondial)

### **Médical / Santé / Animaux**

- Augmentation de 35 % du nombre de clients
- Croissance de 40 % de la base d'abonnés



## Pour les équipes E-commerce

### Principaux KPIs :

22. Taux d'ajout au panier
23. Taux de finalisation des commandes
24. Taux de conversion
25. Taux d'abandon de panier
26. Chiffre d'affaires (digital et physique)



Les équipes e-commerce suivent de nombreux KPI. Ceux-ci ne sont que quelques exemples sur lesquels un **OMS peut avoir un impact direct**. Prenons le **taux de conversion**. De nombreux éléments d'une **page produit (PDP, Product Detail Page)** influencent la décision d'ajout au panier : vidéos, avis clients, visuels, etc. Mais **le moyen le plus rapide de faire fuir un client**, c'est de ne pas lui indiquer clairement **ce qu'il peut acheter et quand il sera livré**. C'est le socle d'une page produit qui convertit.

C'est là qu'intervient un **Order Management System**. **Fluent Order Management** permet d'afficher **la disponibilité réelle des stocks et des estimations de livraison fiables en temps réel**, sans dépendre de données mises en cache. Et ce, non seulement sur la PDP, mais aussi sur les **pages listes produits (PLP)** et dans les résultats de recherche.

### E-Commerce - Des résultats concrets

*Témoignages clients à propos de Fluent Order Management :*

#### **Mode, Chaussures, Accessoires**

- Augmentation de **170% des ventes digitales** sur les 6 premiers mois
- Amélioration de **151% du taux de conversion**
- Hausse de **182% du trafic sur le site web**

## Maison / Bricolage / Plein air

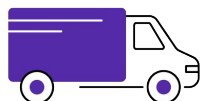
- 60% de taux de clients récurrents

## Luxe

- +20% de ventes dans les 3 mois suivant le lancement
- Doublement du chiffre d'affaires en ligne en 2 ans (de 150 à 300 M)
- +50% d'achats cross-canal
- Paiement 60% plus rapide, entraînant 15% de commandes supplémentaires finalisées
- +15% de chiffre d'affaires en ligne

## Grande distribution

- +11% de ventes en ligne



**Votre  
commande  
est en route**

Suivi du colis



# Pour les équipes en magasin

## Principaux KPIs :

27. **Click & Collect / Achat en ligne, retrait en magasin**
28. **Trafic en magasin**
29. **Second panier**
30. **Ship from Store**
31. **Commandes exécutées depuis le magasin**
32. **Taux de refus**



Le Click & Collect et Ship from Store sont déjà des standards. Mais êtes-vous capable de proposer un retrait en 30 minutes ? Ou même en 1 minute ?

Avez-vous réfléchi à l'impact que peut avoir l'exécution depuis le magasin sur la croissance ? Ce type de performance ne se résume pas à un KPI unique. Les clients de Fluent Commerce ont pu tester et s'étendre sur de nouvelles régions grâce à la possibilité de transformer leurs magasins en centres de fulfillment. Cela permet ainsi de réduire les coûts liés à l'exécution transfrontalière ainsi qu'au maintien d'un entrepôt ou centre de distribution régional.

## Fulfillment et Logistique - Des résultats concrets

*Témoignages clients à propos de Fluent Order Management :*

### **Mode, Chaussures, Accessoires**

- 95% des commandes désormais exécutées depuis les magasins

### **Électronique / Jeux / Jouets**

- Déploiement du retrait en 30 minutes avec un taux OTIF (*On Time In Full*) de 97%

### **Maison / Bricolage / Plein air**

- Doublement du taux de Click & Collect
- La disponibilité précise des stocks a fait augmenter de 200% les commandes retirées en magasin

### **Grande Distribution**

- Les commandes Click & Collect ont généré 40–50% d'achats supplémentaires en magasin dans les 6 premiers mois (second panier)
- +26% de magasins au total (de 86 à 117)
- 20% des clients Click & Collect achètent davantage en magasin

### **Hygiène et Beauté**

- +366% de commandes Click & Collect
- +2% de chiffre d'affaires global grâce au Click & Collect
- Les retraits en 30 minutes représentent 20% des commandes Click & Collect et 10% du total des commandes (contre 0% auparavant)



**Disponible en  
Click and Collect**

## Pour les équipes techniques

### Principaux KPIs :

- 33. Temps de mise en œuvre
- 34. Latence / rapidité des pages web
- 35. Disponibilité système (surtout en période de pointe)
- 36. Rapidité de déploiement (marques, pays, extensions)
- 37. Coûts de maintenance
- 38. Sécurité et conformité
- 39. Taux d'échec des commandes

Les équipes techniques ne peuvent pas toujours mesurer les bénéfices comme peuvent le faire les autres départements : elles les ressentent. Leur quotidien varie fortement selon l'infrastructure et la stack technologique disponible.

Les équipes IT peuvent :

- Lutter pour maintenir, mettre à jour et personnaliser des outils anciens,
- Ou être autonomisées par des solutions modernes et sécurisées.

Certains voient le choix comme *Acheter vs Construire*, mais le vrai avantage se trouve dans la combinaison des deux.

Fluent Order Management fournit des fonctionnalités de base tout en offrant une plateforme d'innovation. En seulement quelques minutes de configuration, des cas d'usage uniques deviennent simples à mettre en œuvre.



## Fulfillment et Logistique - Des résultats concrets

Témoignages clients à propos de Fluent Order Management :

### Entreprises de toutes tailles

- 100% de disponibilité lors du Black Friday et autres pics de ventes
- Mise en œuvre en 6 semaines
- Mise en œuvre en 8 semaines
- Mise en œuvre en [16 semaines](#)
- Mise en œuvre en 22 semaines
- Mise en œuvre en 24 semaines

### Maison / Bricolage / Plein air

- Maintenance système réduite de [95%](#)
- Déploiement dans 40 pays en 20 mois

### Grand distribution

- Latence moyenne (ATP) réduite de 60% (de 1110,78 ms à 441,59 ms)
- 80 millions de références vendues en 48 heures lors d'un jour férié
- Le traitement par lot est passé de 30 minutes à instantané grâce à une architecture événementielle

### Santé / Médical / Animaux

- Campagne TikTok : montée en charge dynamique pour afficher la disponibilité à 30-80 000 clients en 15 minutes
- Pendant un événement promotionnel, 300 000 unités vendues en 6 minutes





## Impact sur le chiffre d'affaires : l'épreuve des faits

Bien entendu, nombre de ces indicateurs clés (KPI) influent directement sur la performance commerciale. Voici concrètement l'impact mesuré chez les clients Fluent Order Management ayant partagé leurs résultats :

### Mode, Chaussures & Accessoires

- 30% de revenus incrémentaux

### Maison, Bricolage & Extérieur

- +2M€ mensuels via de nouveaux canaux
- Revenus multipliés par 2,5

### Luxe

- +3,8M€ dès la première année
- Revenus doublés (x2)
- +29% de croissance depuis l'implémentation
- +500M€ sur 2 ans

### Grande Distribution

- 16% de revenus

### Santé, Médical & Animaux

- +24% de croissance la première année
- +13,25% de progression annuelle (YOY)

### L'effet domino : au-delà de la logistique

Une gestion rigoureuse des stocks et des données irradie bien au-delà de l'entrepôt. Le signe "+" de notre liste de "27+ bénéfiques" illustre l'étendue des gains potentiels. On imagine rarement, par exemple, à quel point une solution OMS peut transformer le quotidien des équipes marketing. Pourtant, avez-vous déjà été confronté à une publicité pour un produit en rupture de stock ? Quel budget publicitaire votre entreprise gaspille-t-elle chaque jour parce que vos plateformes d'annonces ne sont pas connectées à l'état réel de vos stocks ? [Découvrez comment d'autres systèmes insoupçonnés](#) pourraient gagner en efficacité grâce à une visibilité en temps réel.

# Le coût de l'inaction

Peut-être pensez-vous qu'un OMS n'est pas une priorité. Vous avez sans doute étendu les capacités de votre ERP pour couvrir certains besoins, et cela "fait l'affaire". Ou peut-être utilisez-vous une solution e-commerce dotée de quelques fonctionnalités OMS qui suffisent pour l'instant. Quant à votre système existant (*legacy*), le remplacer semble être un projet trop long, qui n'en vaut pas la peine. Mais quel est le véritable coût de ce statu quo ?

Calculons ensemble le **Coût Total de Possession (TCO)** de l'inaction.

## Qu'est-ce qui compose réellement votre TCO ?

### 1. Coûts de Maintenance et Support

- **Ressources IT internes** mobilisées pour maintenir un code obsolète.
- **Support tiers onéreux** pour des systèmes en fin de vie.
- Multiplication des **correctifs et solutions temporaires** ("patches").

### 2. Dette Technique

- **Coût de non-mise à jour** (ex: architecture fragile et instable).
- **Ralentissement du "Time-to-Market"** dû à un manque de scalabilité.
- Coût des **intégrations retardées** avec les outils modernes du marché.

### 3. Inefficacités Opérationnelles

- **Processus manuels** compensant le manque d'automatisation.
- **Allongement des délais** de traitement des commandes.
- **Hausse du taux d'erreur** et des retours (erreurs humaines).





#### 4. Risques de Sécurité et de Conformité

- **Vulnérabilités accrues** en matière de cybersécurité.
- **Non-conformité réglementaire** (ex : RGPD, normes PCI-DSS).

#### 5. Coûts Indirects

- **Rotation élevée du personnel (turnover)** : lassitude des équipes travaillant sur des technologies obsolètes.
- **Coûts de formation** des nouvelles recrues sur des outils hérités complexes.

#### 6. Coût d'Opportunité

- **Incapacité à soutenir l'omnicanal** ou de nouveaux modèles de vente.
- **Manque à gagner** dû à une expérience client médiocre.
- **Manque de réactivité** face aux évolutions rapides du marché.

Mais que cachent réellement ces chiffres ? Les données sur les pages suivantes constituent une synthèse issue de rapports d'analystes de référence, d'études de cas concrètes et de projets publics. Elles révèlent les moyennes sectorielles du **Coût Total de Possession (TCO)** pour :

- une entreprise s'appuyant sur un ERP enrichi d'outils sur mesure, comparée à une organisation utilisant un OMS innovant,
- une entreprise conservant des systèmes hérités, comparée à une organisation adoptant un OMS de nouvelle génération.

# Total Comparatif du Coût Total de Possession (TCO)

Analyse annuelle des coûts liés à l'utilisation d'un ERP enrichi de développements spécifiques, par opposition à un OMS innovant.

Catégorie	Référentiel Sectoriel (annuel)	Méthodologie et calculs
Support IT Interne (Dev/Ops)	0,45 M€ – 1,1 M€	Le middleware personnalisé et les interfaces ERP nécessitent une maintenance constante ; cela nécessite généralement 5 à 10 ETP.
Support Éditeur Système Hérité	0,09 M€ – 0,23 M€	Les ERP ou les anciens fournisseurs d'intégration facturent lourdement le support API et les mises à jour.
Coûts de Main-d'œuvre (Processus Manuels)	0,28 M€ – 0,74 M€	Inclut les équipes gérant l'EDI, le routage manuel, les modifications de commandes et les rapprochements.
Manque à gagner (Erreurs de commandes)	0,9 M€ – 4,6 M€ / an (0,5–1% de la valeur totale)	Erreurs, retours, réexpéditions dus à une mauvaise validation, des commandes en double ou à la latence.
Incidents Sécurité & Conformité	0,18 M€ – 1,8 M€ / an (pondéré par les risques)	Les anciens socles ERP manquent souvent de sécurité au niveau des API ; l'audit et le reporting sont manuels.
Coûts d'Opportunité (retards de croissance)	4,5 M€ – 13,8 M€ / an (perte de marché estimée)	Omnicanal retardé, personnalisation faible, cycles de déploiement longs = perte de revenus.
<b>Total potentiel :</b>	<b>13 M€</b>	

# Total Comparatif du Coût Total de Possession (TCO)

Qu'en est-il si vous possédez déjà un système dédié, mais technologiquement dépassé ? Voici le comparatif du Coût Total de Possession (TCO) entre le maintien de systèmes hérités et l'adoption d'une solution OMS innovante.

Catégorie	Référentiel Sectoriel (annuel)	Méthodologie et calculs
Support IT Interne (Dev/Ops)	0,55 M€ – 1,4 M€	Un OMS hérité nécessite généralement 6 à 12 ETP pour l'entretien, les correctifs et l'optimisation des performances.
Support Éditeur Système Hérité	0,14 M€ – 0,37 M€	Frais de licence, de services et de SLA élevés avec des fournisseurs comme IBM ou Oracle.
Coûts de Main-d'œuvre (Processus Manuels)	0,37 M€ – 0,9 M€	Dus à une automatisation médiocre, des scripts personnalisés ou un traitement par lots (batch).
Manque à gagner (Erreurs de commandes)	1,8 M€ – 5,5 M€ (1–2 % de la valeur de commande / GMV)	Ruptures de stock fréquentes, annulations et erreurs de routage dues à la latence ou à la rigidité des règles.
Incidents Sécurité & Conformité	0,23 M€ – 2,8 M€	Les systèmes hérités manquent souvent de pistes d'audit modernes, de contrôle d'accès en temps réel ou de chiffrement.
Coûts d'Opportunité (retards de croissance)	7,4 M€ – 18,5 M€+	Limite les modèles de fulfillment agiles (ex : BOPIS, livraison le jour même, inventaire multi-nœuds).
<b>Potential Total:</b>	<b>18 M€</b>	

# Total Comparatif du Coût Total de Possession (TCO)

## Le coût de l'inaction est sans appel

L'inaction s'avère extrêmement coûteuse. C'est d'autant plus frappant lorsqu'on compare ce coût au ROI potentiel, réalisable en seulement quelques semaines après le lancement du projet.

Quelle est la solution unique capable d'impacter plus de 27 KPI et de réduire simultanément le TCO de vos systèmes obsolètes ? Un **système de gestion des commandes distribué innovant (OMS)**. C'est le héros méconnu de vos opérations e-commerce. Ses bénéfices sont si transversaux que seul un Directeur Financier (CFO) peut en apprécier la pleine mesure. Une fois tous les éléments mis bout à bout, l'impact est tout simplement incontestable.

**Prêt à transformer vos opérations ?  
Réservez une démonstration personnalisée de  
Fluent Order Management dès maintenant.**

**Demande de démo**

