



Vous pensez que votre ERP et votre plateforme e-commerce assurent la gestion des commandes ?

Si vous souhaitez augmenter les conversions et offrir une expérience client réussie... il existe une meilleure façon de procéder.



La gestion de vos commandes en ligne est-elle devenue compliquée ?

Disposez-vous d'une vue unifiée de l'ensemble de vos stocks ? Une vue que vous pouvez segmenter et optimiser ? Ou bien ces données sont-elles réparties dans différents systèmes ?

Dans une [enquête internationale](#) menée auprès de détaillants et de marques *DtoC*, 80% des répondants ont indiqué qu'il était important d'améliorer les données relatives à la disponibilité des stocks sur la page produit (PDP), la page de liste de produits (PLP), les pages de catégories et les résultats de recherche.

Êtes-vous en mesure d'afficher une disponibilité intelligente (basée sur votre marge, le fractionnement ou les attributs de commandes) sur la page produit ? Ou simplement "en stock" ou "en rupture de stock" ? Vous expédiez à partir de plusieurs emplacements et vous avez besoin d'un meilleur moyen de gérer la logique d'approvisionnement ? Ou même la gestion des expéditions fractionnées ? À mesure que les entreprises se développent et deviennent plus complexes, les défis en matière de gestion se multiplient.

De nombreuses entreprises commencent par utiliser leur ERP ou leur plateforme de e-commerce pour gérer les orchestrations de commandes. Ces plateformes peuvent prendre en charge certaines règles de configuration de base. Fractionner un envoi de manière occasionnelle. S'approvisionner en fonction de la proximité du client. Ce qui fonctionne.... pendant un certain temps.

Votre plateforme de e-commerce et votre ERP deviennent limités

Aujourd'hui, ces règles de base ne suffisent plus. Il ne suffit pas de fractionner une commande, il faut aussi pouvoir contrôler le moment où elle est fractionnée et la manière dont elle est acheminée. Vous souhaitez peut-être formuler une promesse sur un produit bientôt en stock (stock entrant) pour sauver une vente. Ou encore :

- Activer une logique d'exécution différente selon les canaux de vente ou les régions, afin de répondre aux besoins propres de chaque marché.
- Utiliser différents transporteurs dans différentes régions.
- Utiliser les attributs de produit (par exemple, encombrant, transport de matières dangereuses, etc.) ou des attributs de localisation (par exemple, l'heure du dernier enlèvement par le



transporteur, la capacité, etc.) dans votre logique d'approvisionnement.

- Automatiser la gestion des exceptions et le réacheminement des commandes.
- Proposer aux clients différentes possibilités d'exécution des commandes en fonction de leur statut de fidélité.
- Proposer à la fois la livraison et le retrait pour différents articles d'une même commande.
- Tester de nouvelles offres d'exécution à certains endroits avant de les mettre en place.

La liste est longue. Finalement, le manque de ces fonctionnalités affecte chaque étape du parcours client. Mais systématiquement, les entreprises choisissent de pousser la puissance de leurs systèmes au maximum, au-delà de l'utilisation prévue initialement. Qu'est-ce que cela signifie ?

Une accumulation de pansements

La logique est poussée là où elle n'a pas sa place. Avec le temps, elle devient difficile à gérer. Pourquoi est-ce un problème ? Finalement, cela entrave votre capacité d'adaptation et de changement. Un correctif rapide ou un petit changement ne pose pas de problème, mais à mesure que ces changements s'accumulent, il devient très difficile de les effectuer sans risquer de casser quelque chose.

À mesure que votre entreprise se développe, la nécessité d'un système de gestion des commandes (*Order Management System*, OMS) plus sophistiqué devient évidente. Vous devez prendre en charge les différents cas d'utilisation qui vous sont propres. Soyez flexible. Veillez à ce que vos clients aient toujours une expérience positive, tout en optimisant le traitement et la marge sur chaque commande.

Des décisions à grande échelle

Bien que les plateformes de e-commerce et les ERP soient excellents dans ce pour quoi ils ont été conçus, ils ne peuvent tout simplement pas prendre le type de décisions - à grande échelle, en temps réel - dont votre entreprise a besoin pour prospérer. Il est difficile d'obtenir une vue unifiée des stocks lorsque les données de stock sont situées dans plusieurs systèmes backend.

Quelle solution s'offre alors à vous ?

Comment savoir si votre plateforme e-commerce et votre ERP vous limitent ?

Vous disposez déjà d'une plateforme e-commerce, ainsi que d'un ERP. Avez-vous besoin d'un OMS ?

Voici quelques signes avant-coureurs :

- 1. Votre organisation est devenue beaucoup plus complexe.** La complexité est élevée et les systèmes actuels ne peuvent pas ou mal la gérer.
- 2. Vos systèmes actuels n'évoluent pas assez vite.** Ils ne sont tout simplement pas assez agiles ou flexibles pour s'adapter à vos besoins. Vous vous sentez limité.
- 3. Vous êtes au sein d'une entreprise internationale.** Elle a peut-être pris de l'expansion. Ou vous avez toujours vendu à partir de plusieurs pays. Plus il y a de régions, plus cela devient compliqué.
- 4. Vous vendez à partir de plusieurs canaux, sites ou régions.** En tant qu'entreprise multicanale, vous devez vendre efficacement et hiérarchiser les stocks entre les différents canaux, en tenant compte de leur ancienneté, du statut de fidélité de vos clients, etc.
- 5. Vous perdez des bénéfices.** Il y a de fortes chances que votre résultat net en pâtisse. Les ruptures de stock et les ventes manquées coûtent cher à votre entreprise.

Le système de gestion distribuée des commandes

Pour le dire simplement, un système de gestion distribuée des commandes est capable de faire ce que les plateformes e-commerce et les ERP ne peuvent pas effectuer, y compris à grande échelle.

Vue unifiée des stocks et de ce qui est disponible à la vente (ATP)

Sa principale fonction concerne la gestion des données de stock à grande échelle. Un système de gestion des commandes, tel que Fluent Order Management, est conçu pour consommer les données de stocks de tous vos systèmes backend, et d'optimiser le traitement de ces données.

Il vous procure également une vue unique de tous vos stocks à travers tous vos systèmes et emplacements.

Il vous permet de le segmenter et d'appliquer des stocks de sécurité ("stocks tampons"), à chaque segment. Ainsi, vous contrôlez ce que vous rendez disponible à la vente sur chaque canal.



Par exemple, vous vendez dans le pays A mais vous souhaitez vous étendre au pays B. Vous décidez de tester un sous-ensemble de votre stock dans le pays B.

Avec la solution OMS adéquate, vous pouvez créer un "catalogue virtuel" dédiée à cette nouvelle région, qui ne comprend que quelques produits ou quelques catégories. Ensuite, que vous testiez le marché par l'intermédiaire de votre propre boutique en ligne ou via une marketplace spécifique à la région concernée, vous pouvez faire en sorte que ce canal de vente ne mette en avant uniquement les produits de la région.

Une liberté totale dans le choix du transporteur selon les marchés

Les transporteurs varient en fonction du pays, de la région et même de la saison. Vous devez donc vous assurer de pouvoir choisir le transporteur en fonction de vos besoins. C'est particulièrement important si vous vous développez à l'échelle internationale et que vous ajoutez de nouvelles enseignes ou de nouvelles régions.

La solution OMS adaptée vous permettra de configurer le transporteur de votre choix, par marque ou par région, afin de répondre aux besoins du marché local ou aux préférences de vos clients.

Une logique et des règles d'approvisionnement poussées

Les règles d'approvisionnement peuvent être un facteur de différenciation concurrentielle. Les marques de luxe peuvent donner la priorité à leurs clients fidèles. Les magasins de bricolage peuvent vouloir expédier leurs produits à partir de magasins centraux plutôt que depuis leurs magasins régionaux.

Votre solution OMS doit vous permettre de configurer les règles de gestion les mieux adaptées à votre organisation. Pourquoi ? Afin que vous puissiez maximiser la marge sur chaque commande. Quels types d'attributs pouvez-vous intégrer dans votre logique d'approvisionnement ? Voici quelques exemples :

Attributs de produits :

- Objets encombrants ou fragiles
- Niveau de dangerosité des produits
- Services à valeur ajoutée
- Coût de l'article / de la commande
- Numéro de référence du magasin

Attributs des emplacements :

- Capacité du magasin



- Heure du dernier enlèvement par le transporteur
- Disponibilité en drive
- Capacité à expédier des articles volumineux ou fragiles
- Magasin avec les démarques les plus élevées, le plus de stock, le stock le plus ancien

Mais que se passe-t-il lorsque le mode d'exécution de la commande que vous aviez choisi en premier n'est pas disponible ?

Automatisation de la gestion des exceptions

Elles peuvent être dues à un pic de la demande, ou à un article endommagé, ou encore à une rupture dans l'approvisionnement. Lorsque les choses tournent mal, un système de gestion des commandes peut être configuré pour prendre des décisions en temps réel, y compris lorsqu'il s'agit de gérer des exceptions. Cela signifie qu'il peut automatiquement réacheminer les commandes et déclencher des notifications. Il vous offre ainsi la souplesse dont vous avez besoin pour faire évoluer votre entreprise en toute confiance.

Résumé

Avec une solution OMS efficace et innovante, vous pouvez :

- Obtenir une vue unifiée de tous vos stocks et contrôler ce que vous vendez sur chaque canal.
- Formuler des promesses de livraison et de retrait précis en fonction des règles d'approvisionnement, afin d'augmenter les conversions.
- Optimiser l'approvisionnement afin de réduire les coûts de livraison.
- Créer une expérience client exceptionnelle qui ne décevra jamais.
- S'adapter rapidement aux changements du marché ou aux nouvelles exigences de votre organisation.
- Automatiser la gestion des exceptions.

C'est pourquoi une solution OMS de choix sera votre meilleur allié pour augmenter votre chiffre d'affaires et vos marges, et ce, dans un court laps de temps.

Créez les expériences de livraison et de collecte que vos clients attendent

Découvrez comment optimiser votre stratégie de traitement des commandes avec Fluent Order Management.

[Découvrir la solution](#)

fluentcommerce.com

