

ORACLE

# Stimulez la satisfaction client avec la livraison parfaite



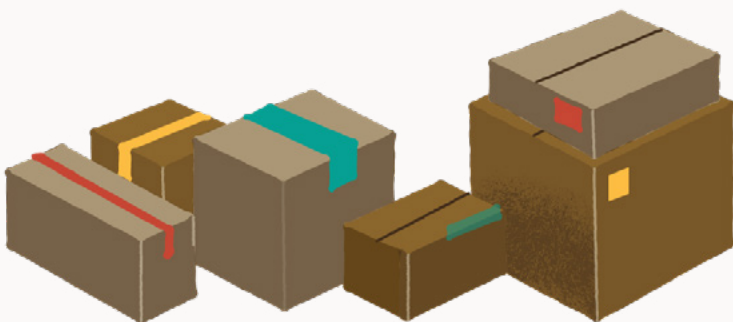
# Introduction

Le parcours de la commande à la livraison est souvent semé d'embûches. Nous en sommes témoins tous les jours. Livraison J+1 retardée sans avertissement. Cargaison bloquée à cause d'un formulaire manquant. Marchandises endommagées pendant le transit. Et l'attente interminable avant que le colis arrive enfin à destination. Entre toutes ces étapes, la communication laconique se résume souvent à un unique message : *livraison en cours*.

Les maillons de la chaîne logistique susceptibles de gâcher une commande sont multiples : stratégies floues de réassort et d'entreposage, erreurs à la prise de commande, problème avec le calendrier des livraisons et absence d'informations détaillées. Le caractère varié et complexe de la chaîne logistique mondiale complique encore le problème. La pandémie de COVID-19, les fluctuations du marché et les restrictions gouvernementales ont poussé les consommateurs vers le commerce en ligne, tout en perturbant et en ralentissant la fabrication, la distribution et la livraison finale.

Les clients sont pris entre deux feux. Tout ce qu'ils veulent, c'est que leur commande soit livrée au moment choisi, selon les conditions indiquées. Confrontés à des retards frustrants, à des marchandises endommagées ou à l'absence d'informations sur leur livraison, ils n'hésiteront pas à se tourner vers la concurrence.

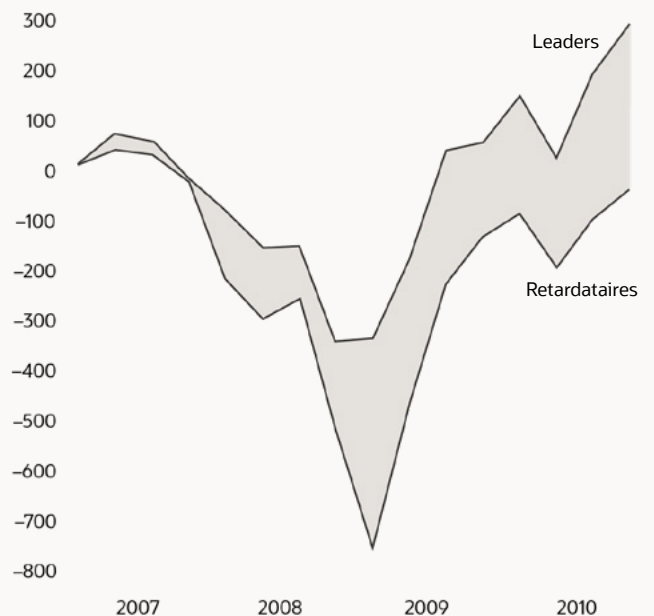
**Quatre grands facteurs contribuent à la réalisation de la commande parfaite : La livraison doit arriver complète, au bon moment, intacte et accompagnée des documents nécessaires.**



Pour répondre à ces attentes, les entreprises ont, depuis de nombreuses années, développé leur modèle opérationnel autour du concept de la commande parfaite. Mais à quoi ressemble cette commande parfaite ? Un client parvient à contacter votre entreprise, passe commande sans attendre, trouve le produit de son choix au prix proposé et reçoit son produit au moment voulu, sans le moindre encombre.

Votre capacité à satisfaire voire à dépasser les attentes de vos clients génère des retombées qui vont bien au-delà de la satisfaction client. Vous profitez d'une augmentation des ventes et de vos parts de marché, un démarquage de la concurrence et, au final, une hausse des bénéfices. En outre, toutes les entreprises (B2B et B2C) qui donnent la priorité à la satisfaction client sont plus à même de faire face aux revers de l'économie. Aussi l'exécution de la commande parfaite est finalement devenue la base même de l'avantage concurrentiel.

Étant donné la difficulté qu'il y a à exécuter cette commande parfaite, de nombreuses entreprises B2B et B2C modifient en profondeur la façon dont elles gèrent l'exécution de leurs commandes.



**Des performances financières 3 fois meilleures au cours des récessions de 2007 et 2009 chez nos clients leaders de l'expérience client**

McKinsey & Company, « [Adapting customer experience in the time of coronavirus](#) », 2 avril 2020.

Cette mutation requiert de totalement réinventer la façon dont les entreprises gèrent leurs commandes clients. Pour parvenir à la commande parfaite, les entreprises visionnaires développent ou érigent les quatre socles ou compétences clés suivantes :

- **Une coordination fluide** : simplifier la validation de commande, rationaliser la livraison et proposer des expériences clients irréprochables.
- **Flexibilité** : s'adapter et évoluer pour la croissance.
- **Logistique adaptative** : changer de cap rapidement et dépasser les attentes.
- **Commerce international** : assurer une livraison parfaite en réduisant le plus possible les retards, coûts et risques commerciaux.

Dans cet article, nous vous expliquons pourquoi la commande parfaite devrait être votre priorité et comment la gestion de la chaîne logistique dans le Cloud assure à votre entreprise de fournir à vos clients ce qu'ils veulent, quand ils le veulent.

## Réussir une livraison parfaite

Que vos clients soient des entreprises ou des particuliers, leurs attentes sont les mêmes : ils veulent une commande complète, contenant les articles demandés, en parfait état, livrée au bon moment et au bon endroit. Ce sont les bases de la livraison parfaite.

La résilience et l'agilité sont deux aspects fondamentaux de la livraison parfaite. À la vitesse où évolue l'économie mondiale, les entreprises doivent savoir s'adapter et changer rapidement de cap pour faire face aux aléas éventuels de leur chaîne logistique.

Qu'entend-on par résilience et agilité ? Prenons l'exemple de fournitures ou produits finis expédiés de leur pays d'origine vers le pays destinataire : c'est un processus habituellement stable, ponctué de variations saisonnières prévisibles. Toutefois, des perturbations imprévues peuvent survenir, qu'il s'agisse d'une pandémie mondiale entraînant la fermeture des frontières et des ports, d'un conflit commercial ou d'une simple panne de transport.

Une entreprise résiliente et agile anticipe ces perturbations, met en place de manière proactive des mesures pour les surmonter et réagit rapidement et avec souplesse. Elle

prévoit et modélise le type de risque auquel sa chaîne logistique peut être confrontée. Elle évalue ses options en temps réel – par exemple les capacités des autres transporteurs, les autres solutions d'acheminement ou la réorientation des commandes. D'autres utiliseront leurs centres de distribution pour prévoir à l'avance leurs stocks afin de satisfaire une demande anticipée.

## Pourquoi la livraison parfaite est-elle aussi difficile à atteindre ?

- 1 **La complexité du traitement des commandes**, un manque de visibilité sur les stocks et les contraintes de transport ont une incidence sur la rapidité et la précision de la commande, entraînant une baisse des bénéfices et de la fidélité.
- 2 **La volatilité de l'offre et de la demande**, causée par une pandémie ou toute autre raison, complique la planification des stocks et de la distribution, générant des coûts plus élevés et un chiffre d'affaires plus bas.
- 3 **La dynamique contextuelle**, telle que les fermetures de ports et l'évolution des politiques et capacités commerciales, entraîne des retards de commandes, des sanctions et des amendes, qui augmentent le risque et les charges d'exploitation.



Le Cloud est indispensable à des opérations agiles aboutissant à une livraison parfaite. Il permet à l'entreprise d'harmoniser son processus de commande client sur l'ensemble de ses canaux, d'orchestrer et exécuter ses commandes avec efficacité et de stimuler la fidélité et la satisfaction client.

Vous pouvez augmenter votre stock de sécurité pour répondre aux attentes de vos clients en termes de niveau de service ou revoir l'ordre de priorité de vos commandes, pour satisfaire en premier les segments les plus rentables ou soumis à des impératifs de temps. Une entreprise résiliente a également une bonne visibilité sur ses stocks dans l'ensemble de ses centres d'exécution et sites d'entreposage, dans l'éventualité où une rupture de stock dans l'un nécessiterait de faire appel à l'autre pour répondre à la commande.

Quel est l'ingrédient clé de l'entreprise résiliente pour s'adapter rapidement aux perturbations, réaliser la livraison parfaite et assurer une expérience client satisfaisante ?

Connecter son réseau de distribution à des applications commerciales dans le Cloud peut s'avérer vraiment intéressant. Cela vous donne la capacité de devancer le changement en permanence, qu'il soit technologique, économique ou relatif à votre business model. Cela vous permet aussi de bénéficier d'innovations en continu, sans interruption, avec des mises à jour régulières faciles à adopter, sans mises à jour compliquées.



De plus, les solutions Cloud permettent plus de collaboration sur la base des informations tirées des données intelligentes partagées. Les technologies de type terminaux mobiles, chatbots, IA, Machine Learning, Internet des Objets (IoT) et blockchain favorisent la visibilité et la coordination à la fois au sein des chaînes logistiques et entre elles.

## Les bases de la livraison parfaite

Étudions les quatre bases sur lesquelles vous devez vous appuyer pour devenir une référence en matière de livraison parfaite.

### Coordination fluide : simplifier la validation de commande et rationaliser la livraison

Beaucoup considèrent que la gestion de commandes et la logistique constituent la colonne vertébrale opérationnelle de l'entreprise. Sans une solide capacité d'exécution, l'entreprise peinera à livrer ses produits et à offrir une expérience client fluide. En outre, un processus d'exécution dysfonctionnel peut entraver l'activité, à cause d'erreurs dans le traitement des commandes ou de fausses promesses de livraison.

Les plateformes distinctes, déconnectées et les applications héritées cloisonnées engendrent presque à coup sûr une intervention manuelle pour faire progresser les commandes dans le dédale des canaux et processus d'exécution.

« Oracle Order Management a rationalisé notre processus d'exécution des commandes, de la saisie à la facturation automatisée, en passant par l'expédition. La capacité centralisée de fixation tarifaire nous permet de gérer plus efficacement les prix auprès de nos clients. »

**Stefano Mariani**

DIRECTEUR TECHNIQUE, ALCAR WHEELS

Les systèmes actuels de gestion des commandes dans le Cloud (OMS) coordonnent les commandes dans un environnement omnicanal distribué. Ils vous permettent de gérer avec précision et efficacité les commandes clients dans le cadre de vos processus de fixation tarifaire, de configuration ou de prise de commande. Ils permettent aussi de déterminer le lieu de stockage ou de production le mieux placé pour exécuter et expédier la commande.

Lorsque la demande s'emballa, un OMS adaptatif peut vous aider à exécuter vos commandes depuis les meilleures sources disponibles et à livrer vos produits à temps. En outre, des commandes complexes composées de plusieurs articles peuvent nécessiter une orchestration entre différents sites d'entreposage.

Une orchestration fluide nécessite également des stratégies d'entreposage et de distribution efficaces pour permettre aux clients d'acheter, de passer commande et d'effectuer des retours, ou qu'ils se trouvent. Une visibilité totale sur les stocks est indispensable sur les centres de distribution et autre sites d'entreposage.

**«Oracle Warehouse Management nous permet de gérer en toute confiance et avec efficacité nos stocks de vin et nos activités en entrepôt. Non seulement la collecte des articles et l'exécution des commandes sont accélérées, mais nous avons aussi pu proposer de nouveaux services et améliorer l'expérience de nos membres.»**

**Krista Diez-Simson**

[DAF.VINQMOFO](#)

Une entreprise efficace gagne en évolutivité en automatisant ses entrepôts pour faire face aux pics de demande et traiter les commandes volumineuses, pour améliorer son débit, les temps de traitement des commandes et accélérer ses expéditions.

Les applications Cloud actuelles donnent aux responsables d'entrepôt une meilleure visibilité de leurs activités et de leurs équipes, ce qui leur permet d'atténuer les problèmes de ressources humaines, d'augmenter la performance générale et d'améliorer la précision. Cela contribue à produire des améliorations de bout en bout au niveau du stock et de la productivité, sur l'ensemble de la chaîne logistique.



Conclusion : pour fournir une expérience client irréprochable, il faut une gestion des commandes, des entrepôts et de la distribution efficaces et intégrées afin de simplifier le traitement des commandes, de rationaliser les livraisons et de gérer les fluctuations de la demande.

## Adapter et développer son activité au service de la résilience et de la croissance

Personne ne peut prévoir l'avenir. Nous pourrions tous avoir à affronter une récession mondiale. Une innovation de la chaîne logistique pourrait également révolutionner soudainement les modèles traditionnels ou une nouvelle guerre commerciale pourrait brutalement éclater.

Face à de tels changements rapides et imprévisibles, les entreprises doivent pouvoir s'adapter et changer rapidement de cap pour contourner tout nouvel obstacle. En effet, les entreprises qui tirent leur épingle du jeu sur le long terme sont celles qui démontrent agilité et flexibilité dans leurs réseaux logistiques. Ces atouts leur permettent de s'adapter à toutes sortes de facteurs pour réaliser la commande parfaite.

Les entreprises qui ne disposent pas de cette flexibilité sont pénalisées. En général, elles s'appuient sur des systèmes existants datant de plusieurs décennies. Rigides et dépourvus de flexibilité, ces systèmes sont incapables d'intégrer les complexités nécessaires à l'exécution de la commande parfaite : différents canaux, sites de stockage multiples et, le cas échéant, un traitement fluide des retours.

«Le Cloud permet d'adopter plus facilement des solutions. Nous pouvons déployer plus rapidement les applications sur notre territoire et à l'étranger, et avons plus rapidement accès aux informations internationales.»

RESPONSABLE DE LA CHAÎNE LOGISTIQUE D'UN GRAND CONSTRUCTEUR AUTOMOBILE

En outre, ces systèmes vieillissants ont probablement été optimisés de manière cloisonnée, par exemple par produits ou lignes de produits, entrepôts ou fonctionnalités de transport. Cela n'est plus efficace dans le monde complexe, fonctionnant en réseau d'aujourd'hui. En conséquence, ils manquent de visibilité sur la progression des commandes clients tout au long du réseau logistique et peinent à résoudre les problèmes aussi vite que le souhaiteraient les clients.

Une entreprise efficace utilise des applications de gestion de la chaîne logistique dans le Cloud, flexibles et adaptables, pour gagner en agilité. Le Cloud vous offre la flexibilité nécessaire pour vous adapter aux changements et évoluer en fonction des contraintes de votre activité. De plus, vos équipes peuvent collaborer plus facilement à partir de n'importe quel terminal, accélérant la prise de décision. D'autres systèmes peuvent rapidement être intégrés pour créer un processus plus fluide.

Ainsi, dans le [rapport](#) d'une étude conduite pour Oracle, 70 % des professionnels de la chaîne logistique estiment que les solutions Cloud sont une aide indispensable. De plus, 89 % d'entre eux investissent dans des solutions Cloud pour améliorer la satisfaction client. De la même manière, 81 % d'entre eux s'attendent à améliorer l'efficacité et la productivité de leurs activités logistiques.



## Logistique adaptative : changer de cap rapidement et dépasser les attentes

Dans le domaine de la logistique, l'excellence dépend de réseaux synchronisés de fournisseurs, prestataires de transport, centres de distribution et commerçants qui travaillent ensemble pour livrer les marchandises et commandes clients. Toute perturbation, qu'il s'agisse de fermetures de port, d'intempéries, de fermetures d'usine, de pénuries de transport ou de conflits commerciaux, peut entraver chacun de ces rouages. Il peut s'ensuivre des effets en cascade entraînant des retards d'expédition, des coûts supplémentaires et une baisse de la satisfaction client. Tous les intervenants doivent s'adapter aux perturbations pour respecter le calendrier des expéditions.

Ce n'est pas simple. Les entreprises doivent mettre au point stratégies et plans de secours en amont pour s'adapter à d'éventuelles perturbations. Il leur faut rapidement identifier les solutions alternatives et procéder à des ajustements en temps réel. Et elles ont besoin d'une visibilité de bout en bout sur leurs stocks (dans l'ensemble des sites composant le réseau ainsi qu'en transit) pour procéder à ces ajustements et assurer une livraison en temps utiles. Les systèmes traditionnels et fragmentés de chaîne logistique n'ont pas l'agilité, l'adaptabilité et les connaissances issues des données nécessaires pour y parvenir.

Un système de gestion des transports (TMS) dans le Cloud est spécifiquement conçu pour répondre aux besoins à la fois des expéditeurs et des prestataires de services logistiques. Il crée un pont entre les divers silos de fonctions, régions géographiques, langues, devises et départements de l'entreprise et prend en charge les différents besoins logistiques des clients, qu'il s'agisse d'un transport standard ou de besoins logistiques les plus pointus. En conséquence, votre entreprise peut assumer les difficultés liées à ses activités internationales tout en bénéficiant de la rentabilité d'une solution unique de gestion des transports.

«La mise en œuvre de Oracle Transportation Management juste avant la pandémie du COVID-19 a aidé Sonoco à garder le cap dans une période très agitée.»

**Blake Faucette**

RESPONSABLE DES PROCESSUS LOGISTIQUES, SONOCO

## Visibilité commerciale internationale : réduire le plus possible les retards, coûts et risques commerciaux

Une entreprise qui s'approvisionne, fabrique ou distribue ses produits dans plusieurs pays doit se conformer à des obligations douanières et s'acquitter de taxes et autres charges. Elle doit aussi filtrer les pays et acteurs commerciaux sous le coup d'une interdiction, estimer avec précision les coûts au débarquement, gérer les documents douaniers et dégager des économies sur les droits de douane en identifiant les accords commerciaux qui leur sont favorables.

Par exemple, si elle doit réacheminer des expéditions, une entreprise devra vérifier ses obligations commerciales : pays et acteurs commerciaux sous le coup d'une interdiction, sanctions et embargos, classifications des produits, accords commerciaux, taxes et droits de douane, etc. À défaut, elle pourrait s'exposer à d'importants coûts et, éventuellement, à une peine de prison. Si des expéditions doivent être réacheminées via de nouveaux pays ou juridictions, il est essentiel que les obligations commerciales comme l'établissement de documents douaniers ou de demandes d'autorisations soient synchronisées avec les maillons physiques de la logistique, au risque de voir ces expéditions retardées et d'être obligé de recourir à des solutions de transport d'urgence coûteuses. Dans le pire des cas, des sanctions pourront être appliquées.

Des documents douaniers précis et conformes doivent être produits pour que les marchandises expédiées ne soient pas bloquées en douane lors du passage des frontières. Si vous changez de stratégie pour vos approvisionnements, vous devez savoir s'il existe des accords commerciaux qui pourraient vous être favorables. Enfin, si vous optez pour une nouvelle stratégie d'achat ou de fabrication, celle-ci pourrait avoir un impact sur des facteurs aussi importants que le pays d'origine.

Pour réussir, une entreprise doit tirer parti d'une solution de gestion du commerce international fiable, dans le Cloud, étroitement intégrée à son système de gestion de transport pour réduire au maximum les retards, coûts et risques commerciaux. Des politiques de conformité bien structurées, mises en œuvre par des outils d'automatisation des transactions, évitent les retards coûteux et de s'exposer à des risques inutiles en matière de conformité.

«Oracle Global Trade Management nous a donné de nouveaux moyens pour automatiser et contrôler nos transactions transfrontalières. Il nous aide à coordonner et gérer efficacement une chaîne logistique mondiale complexe, tout en garantissant notre conformité à des réglementations en constante évolution.»

**Carl Sandvik**

DIRECTEUR IT ENTERPRISE INFORMATION SYSTEMS LOGISTICS  
[BECKMAN COULTER](#)



# Pour résumer

La livraison parfaite exige une coordination fluide tout au long du processus d'exécution de la commande. Face à des demandes clients pointues, les entreprises doivent fournir une expérience d'achat harmonisée, prévisible et directe sur tous les canaux. L'orchestration de commandes doit permettre d'exécuter les commandes les plus complexes sans le moindre heurt. Cela nécessite une visibilité complète sur les stocks des centres de distribution et sites de stockage, les sources d'approvisionnement et les multiples références d'une même commande.

Il en résulte un processus optimisé d'exécution de commande pour chaque article, impliquant le cas échéant de combiner rapidement, au sein d'une même expédition, des stocks issus de différents sites. Les planificateurs de transport doivent pouvoir réfléchir à leurs options en termes de capacité, coûts et temps de transit, pour ensuite sélectionner la meilleure solution pour livrer la commande à la bonne destination, au bon client, avec les bons articles, au bon moment, en bon état et dans les bonnes quantités. Si l'un de ces critères venait à manquer, la commande serait sans doute loin d'être parfaite. Parmi les avantages présentés par une solution d'exécution de commandes connectée, dans le Cloud, citons :

- un excellent service client grâce à une expérience d'achat unifiée, quels que soient les canaux.

- l'orchestration des commandes sur d'anciens systèmes différents et plusieurs sites de stockage pour assurer une exécution rapide, des retours faciles et une plus grande satisfaction client.
- une meilleure planification et exécution du transport grâce à la consolidation des expéditions, la sélection des transporteurs et l'optimisation de l'itinéraire, permettant de livrer à l'heure et offrant ainsi une plus grande rentabilité.
- une visibilité en temps réel sur les stocks de l'ensemble des centres de distribution et marchandises en transit, permettant l'exécution de commandes complexes, assurant la satisfaction client tout en optimisant le fonds de roulement et en réduisant les coûts.
- la maîtrise d'activités d'entreposage efficaces, allant des simples sites de stockage aux grands centres de distribution automatisés traitant d'énormes volumes, en passant par les activités temporaires limitées aux pics de demande.
- la gestion des perturbations à l'aide d'analyses de scénarios basés sur des hypothèses, pour évaluer simultanément l'acheminement, le transporteur, les options de capacité et l'organisation rationnelle des charges, permettant une exécution fluide et des charges d'exploitation réduites.
- planifier l'itinéraire de l'expédition pour réduire le plus possible les taxes et droits de douane, établir des documents douaniers et commerciaux précis, afin d'éviter les sanctions et retards d'expédition.





# Lancez-vous

Ces mesures peuvent vous aider à accélérer votre approche de la livraison parfaite et d'une expérience client améliorée :

- Faites le point sur votre environnement informatique actuel et les conséquences d'une modernisation sur la gestion de vos commandes, transport, entreposage et de vos transactions internationales.
- Identifiez et mettez en œuvre des améliorations de vos processus pour garantir que vos canaux de livraison puissent toujours évoluer et accompagner la stratégie de croissance de votre entreprise.
- Établissez et gérez soigneusement les indicateurs de performance clés (KPI) axés sur la livraison et les clients.
- Mettez en place une culture du changement dans votre entreprise et donnez à vos collaborateurs les technologies et outils numériques dont ils ont besoin.

## Et ensuite

Consultez <https://www.oracle.com/fr/scm/solutions/order-fulfillment/> pour comprendre comment Oracle Supply Chain Management Cloud peut vous aider.



ORACLE



Copyright © 2021 Oracle et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Ce document est fourni à titre informatif uniquement et son contenu est susceptible d'être modifié sans préavis. Ce document n'est pas garanti être exempt d'erreur et n'est soumis à aucune autre garantie ou condition, exprimée oralement ou implicitement dans la loi, y compris en ce qui concerne les garanties implicites et les conditions de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier. Nous déclinons spécifiquement toute responsabilité concernant ce document et aucune obligation contractuelle n'est formulée directement ou non dans ce document. Ce document ne peut pas être reproduit ou transmis sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, électronique ou mécanique, à quelque fin que ce soit, sans notre autorisation écrite préalable.