

Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement pour transformer la gestion des commandes



Public visé

Responsables des opérations de la chaîne d'approvisionnement qui souhaitent simplifier l'exécution omnicanale et augmenter la rentabilité.

Table des matières

La technologie appropriée constitue un avantage clé

Une gestion des commandes intelligente à portée de main grâce au nuage

1/

Créer une source unique de vérité pour tout le cycle de vie des commandes

2/

Offrir une visibilité en temps réel sur les commandes

3/

Orchestrer l'exécution omnicanale grâce à l'intelligence artificielle et à l'automatisation

4/

Renforcer la résilience et l'agilité grâce à une technologie évolutive en libre-service

5/

Moderniser plus rapidement que la concurrence

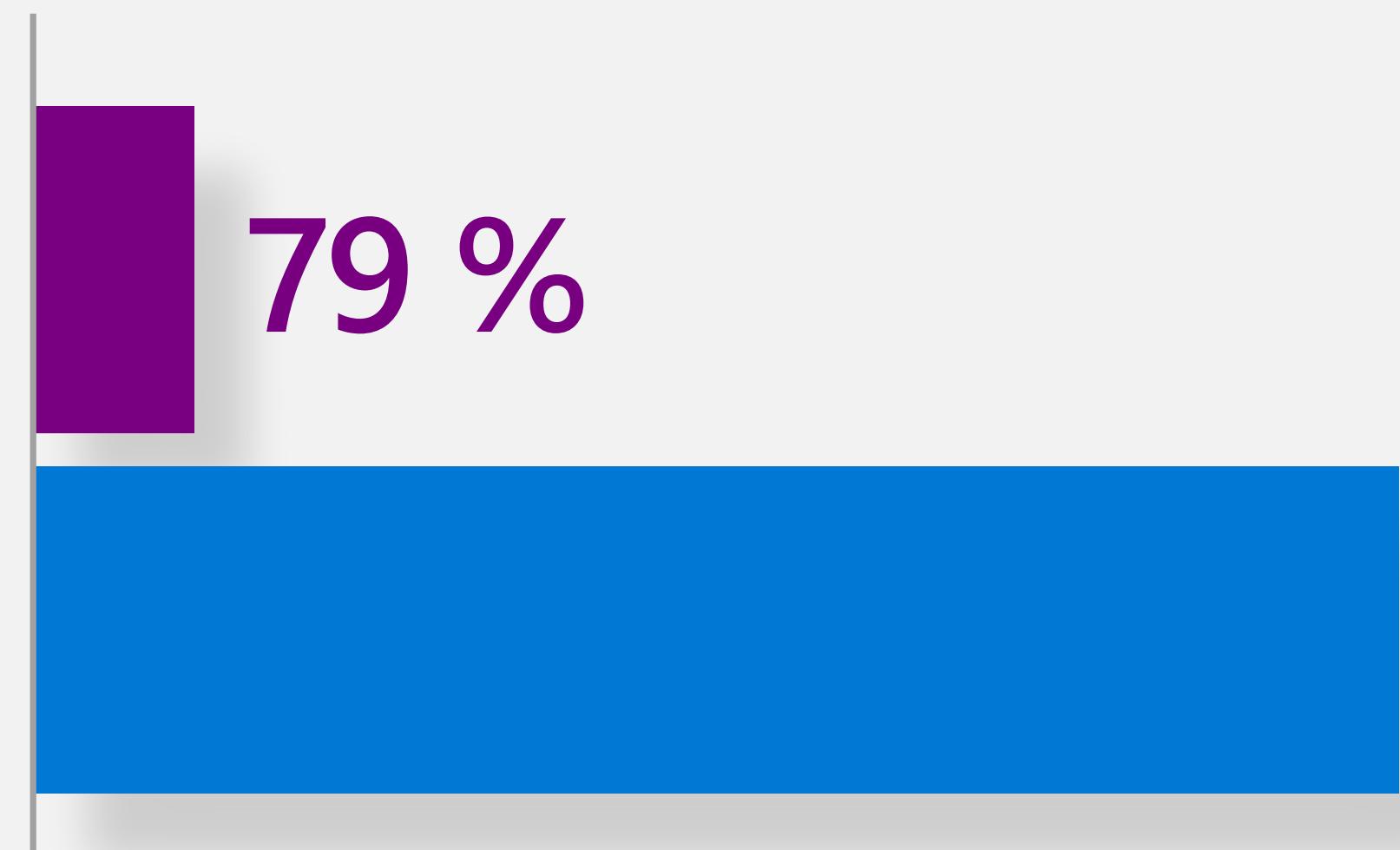
Conclusion

Introduction

La gestion des commandes a pris de l'importance. Dans le monde entier, les entreprises de distribution et de production industrielle doivent s'adapter à la croissance explosive des nouveaux canaux de commande. Les clients effectuent leurs achats sur des sites Web et des applications et souhaitent pouvoir retirer leurs produits en magasin, dans un emplacement partenaire, à l'extérieur ou selon un délai de livraison. La concurrence est toujours présente : une commande différée peut causer la perte définitive d'un client.

Les organisations qui sont en mesure de s'adapter à l'évolution des besoins des clients peuvent prospérer dans ces nouvelles conditions. Walmart a déclaré une croissance des ventes en ligne de 79 % pour son exercice 2021¹. Target a vu ses ventes avec ramassage à l'extérieur augmenter de 600 % au cours de la même période¹. Target a également indiqué que le traitement des commandes le jour même depuis ses magasins coûte 90 % moins cher que lorsqu'il est effectué en entrepôt. Plus important encore, les consommateurs dépensent davantage sur les commandes à collecter et signalent des taux de satisfaction élevés.

De toute évidence, la maîtrise des nouveaux canaux de vente a le potentiel de générer des revenus et des profits conséquents. Toutefois, les systèmes de gestion des commandes monolithiques du passé ne sont pas conçus pour gérer le rythme rapide du changement actuel. Une plateforme technologique modulaire basée sur le nuage permet de s'adapter plus rapidement sans s'enliser dans les changements d'infrastructure.



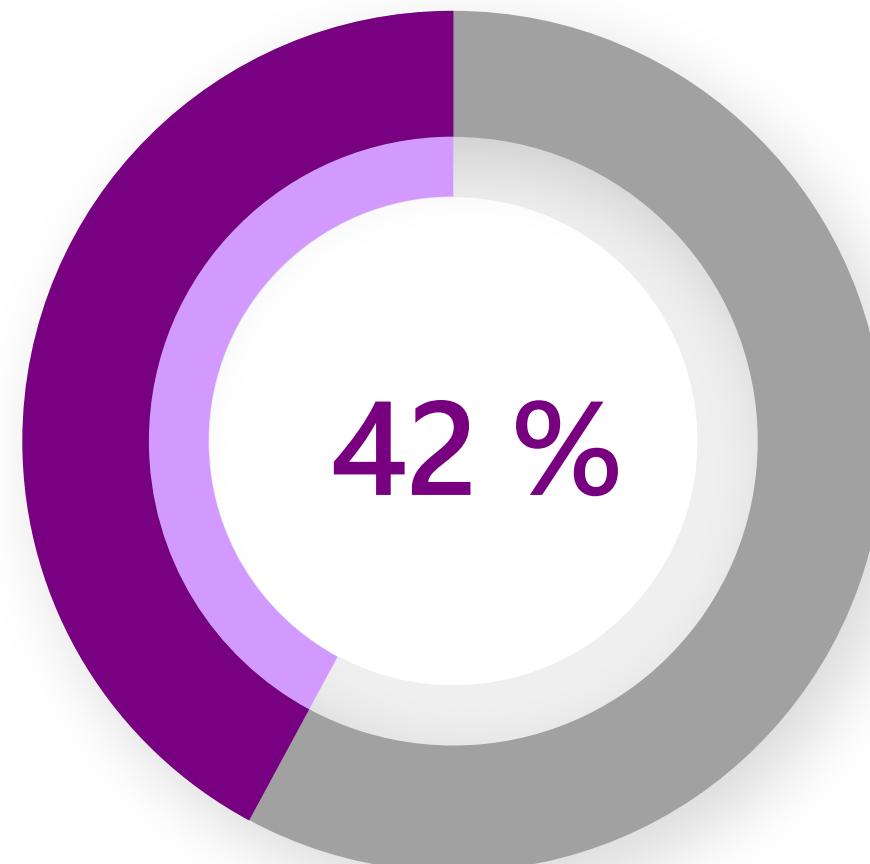
- Walmart a déclaré une croissance des ventes en ligne de 79 % pour son exercice 2021¹.
- Target a vu ses ventes de collecte à l'extérieur augmenter de 600 % au cours de la même période¹.

¹ During the pandemic, Walmart and Target leverage their stores (Pendant la pandémie, Walmart et Target ont su exploiter leurs magasins) | Digital Commerce 360, 2021.

La technologie appropriée constitue un avantage clé

Malheureusement, de nombreuses entreprises ne sont pas encore prêtes à relever ces défis.

Une étude commandée par Forrester Research et commanditée par Microsoft a indiqué que « seuls 51 % des décideurs de la vente au détail estiment actuellement que leurs chaînes d'approvisionnement sont prêtes à répondre aux besoins croissants du commerce électronique »².



Selon Gartner®, les détaillants interrogés ont indiqué le manque de technologies numériques avancées (42 %) comme l'un des principaux obstacles à une résilience accrue de la chaîne d'approvisionnement³.

À mesure que ces organisations introduisent de nouveaux services de traitement, elles sont confrontées à plusieurs défis de gestion des commandes qui influent sur leur chiffre d'affaires.

Défi	Répercussions
Visibilité des stocks sur plusieurs canaux en temps réel	Stockage de produits et gestion des ruptures et des surplus de stocks coûteux
Systèmes de commandes cloisonnés	Commandes tardives, incorrectes ou annulées Délais de traitement non optimaux
Relations fournisseur limitées	Risque accru de perturbation de la chaîne d'approvisionnement et du traitement des commandes
Complexité de la chaîne d'approvisionnement et de la logistique	Décisions de traitement inefficaces Manque de résilience

Le graphique créé par Microsoft est basé sur la recherche de Gartner®.

Source : « [Transforming Retail Supply Chain](#) » (Transformation de la chaîne d'approvisionnement de la distribution), Gartner® Inc., 2021.

² Une étude menée par Forrester Consulting pour le compte de Microsoft, novembre 2020.

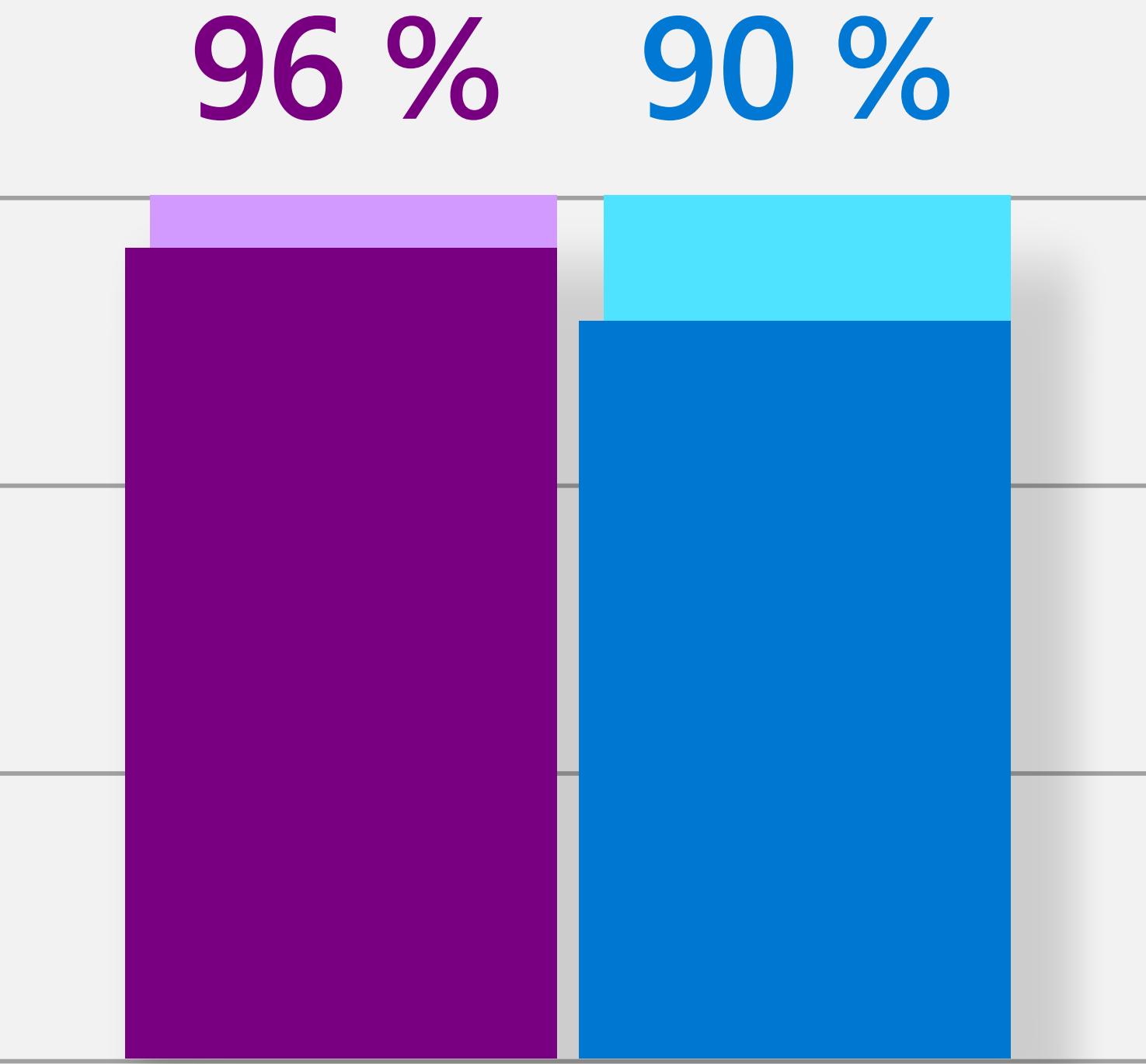
³ « [Transforming Retail Supply Chain](#) » (Transformation de la chaîne d'approvisionnement de la distribution), Gartner® Inc., 2021.

GARTNER est la marque déposée et la marque de service de Gartner, Inc. aux États-Unis

et à l'international, et a été utilisée dans le présent document avec son autorisation. Tous droits réservés.

Les entreprises savent qu'elles doivent surmonter ces problèmes pour réagir rapidement aux demandes des clients dans l'environnement omnicanal. Selon une enquête menée par Gartner®, « presque tous les détaillants envisagent d'investir dans la mise en place de chaînes d'approvisionnement plus agiles (96 %) et plus résilientes (90 %) d'ici 2022³ ». D'après une recherche menée par Forrester et commanditée par Microsoft, les entreprises déclarent que les aspects les plus importants de l'agilité de la chaîne d'approvisionnement sont d'établir les options de traitement les plus rentables (52 %), d'augmenter l'utilisation de l'apprentissage automatique et de l'IA pour favoriser l'automatisation des processus (56 %) et de pouvoir planifier et s'adapter rapidement en fonction de la demande (58 %)⁴.

Avec de tels enjeux, les entreprises recherchent naturellement de nouvelles technologies pour résoudre leurs problèmes. Un groupe d'analystes prévoit que le marché des logiciels de gestion des commandes passe de 2,3 milliards de dollars en 2021 à 3,9 milliards en 2026, soit un taux de croissance annuel composé de 11,2 %⁵.



- 96 % de chaînes d'approvisionnement plus agiles³.
- 90 % de chaînes d'approvisionnement plus résilientes³.

Le graphique créé par Microsoft est basé sur la recherche de Gartner®.

Source : « [Transforming Retail Supply Chain](#) » (Transformation de la chaîne d'approvisionnement de la distribution), Gartner® Inc., 2021.

³ « [Transforming Retail Supply Chain](#) » (Transformation de la chaîne d'approvisionnement de la distribution), Gartner® Inc., 2021.

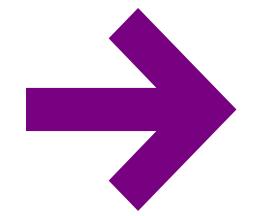
⁴ « [The Digital Commerce Imperative](#) », un article de leadership éclairé de Forrester Consulting commandé par Microsoft, janvier 2021.

⁵ « [Multichannel Order Management Market worth \\$3.9 billion by 2026 - Exclusive Report by MarketsandMarkets™](#) » (Un marché de gestion des commandes multicanale pesant 3,9 milliards de dollars d'ici 2026), PR Newswire, 2021.

Une gestion des commandes intelligente à portée de main grâce au nuage

Les plateformes basées sur le nuage mettent des fonctionnalités de gestion des commandes avancées à la disposition de presque toutes les entreprises. Parmi ces fonctionnalités, citons :

- Une visibilité en temps réel sur l'intégralité du cycle de vie des commandes pour les clients et l'entreprise.
- L'inventaire en temps réel sur l'ensemble des canaux.
- L'adoption rapide de nouveaux canaux de traitement et de livraison.
- Une gestion des commandes distribuée (DOM) pilotée par l'IA pour orchestrer les scénarios complexes en vue de garantir une livraison à temps.
- Une gestion basée sur les exceptions pour réduire le travail manuel et tirer le meilleur parti des talents.



Examinons cinq façons dont la gestion des commandes moderne permet aux détaillants, aux fabricants et aux distributeurs de rivaliser dans un monde en mutation.

Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

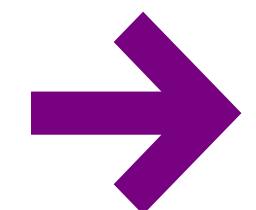
1/ Créer une source unique de vérité pour tout le cycle de vie des commandes



Compte tenu de la diversité des canaux, les commandes proviennent de nombreuses sources, notamment le commerce électronique, le marché, les applications mobiles ou des sources classiques comme l'échange de données informatisé (EDI). À l'autre bout de la commande, les entreprises diversifient les options de traitement, y compris leurs propres entrepôts, des fournisseurs de logistique tiers (3PL), leurs magasins, ou une livraison directe avec les fournisseurs, pour n'en citer que quelques-unes.

Pour optimiser le traitement, vous devez définir correctement les stocks qui doivent être utilisés pour exécuter chaque commande. Difficile d'y parvenir sans l'intégration des données. Pour de nombreuses entreprises, une mauvaise intégration entre les services de commerce numérique et les systèmes de traitement constitue un défi majeur en matière de chaîne d'approvisionnement.

Une orchestration des commandes modulaire et basée sur le nuage résout ce problème grâce à une plateforme de données robuste, conçue pour synchroniser de grandes quantités de données de commande et de traitement à partir de n'importe quelle source.



L'utilisation de connecteurs préintégrés ou personnalisés permet à votre système de gestion de commandes d'ingérer les données provenant de différents systèmes et de les rendre accessibles en tout lieu.

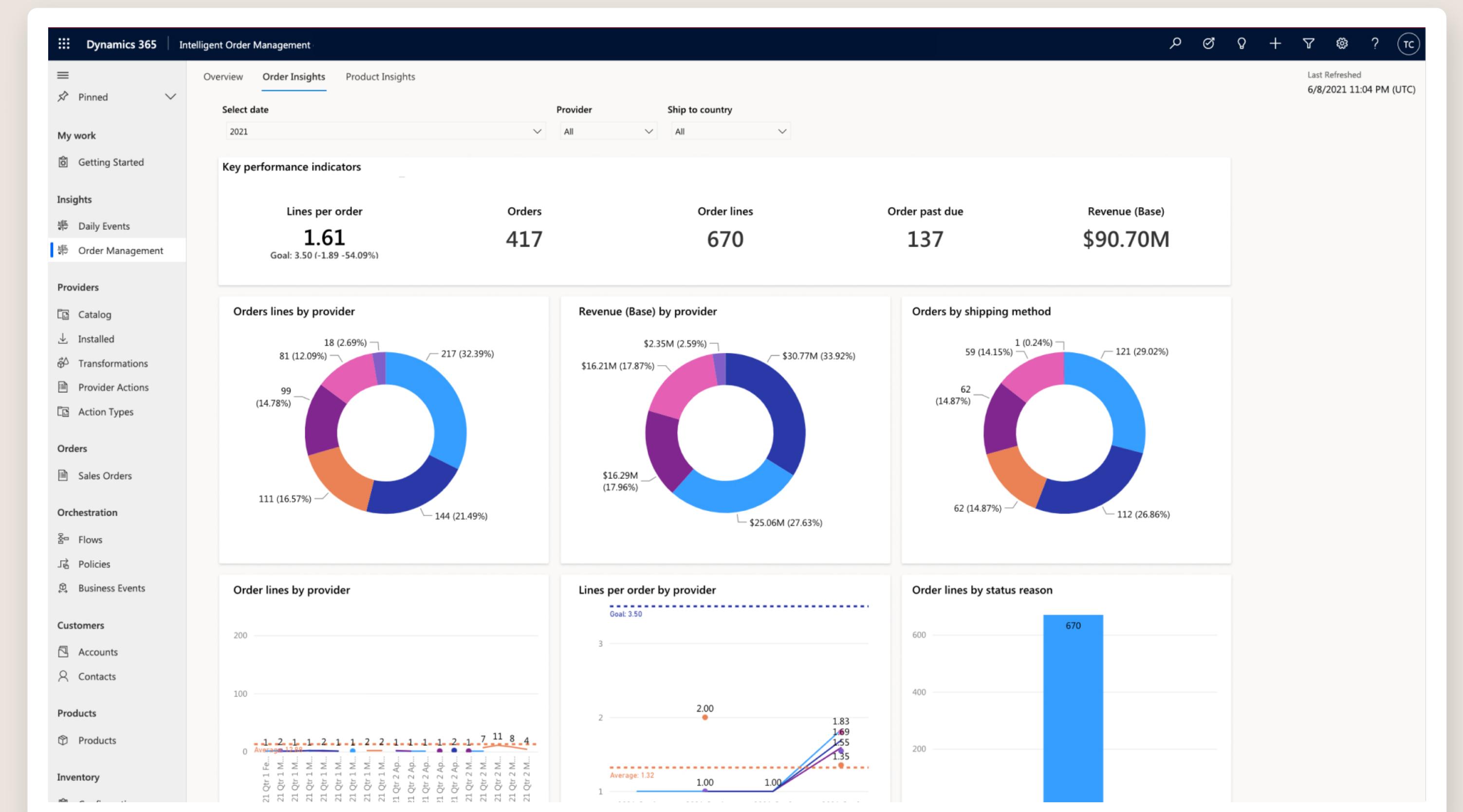
Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

2/ **Offrir une visibilité en temps réel sur les commandes**



Grâce à une source unique de vérité pour les données tout au long du cycle de vie de la gestion des commandes, vous pouvez gérer les compromis complexes qui caractérisent le paysage du commerce actuel.

En interne, les membres de l'équipe peuvent accéder et visualiser les données à l'aide de tableaux de bord, qu'ils aient besoin de vérifier l'état de la livraison ou d'évaluer les performances des niveaux de service au niveau de leurs entrepôts, leurs transporteurs et leurs fournisseurs de logistique tiers.

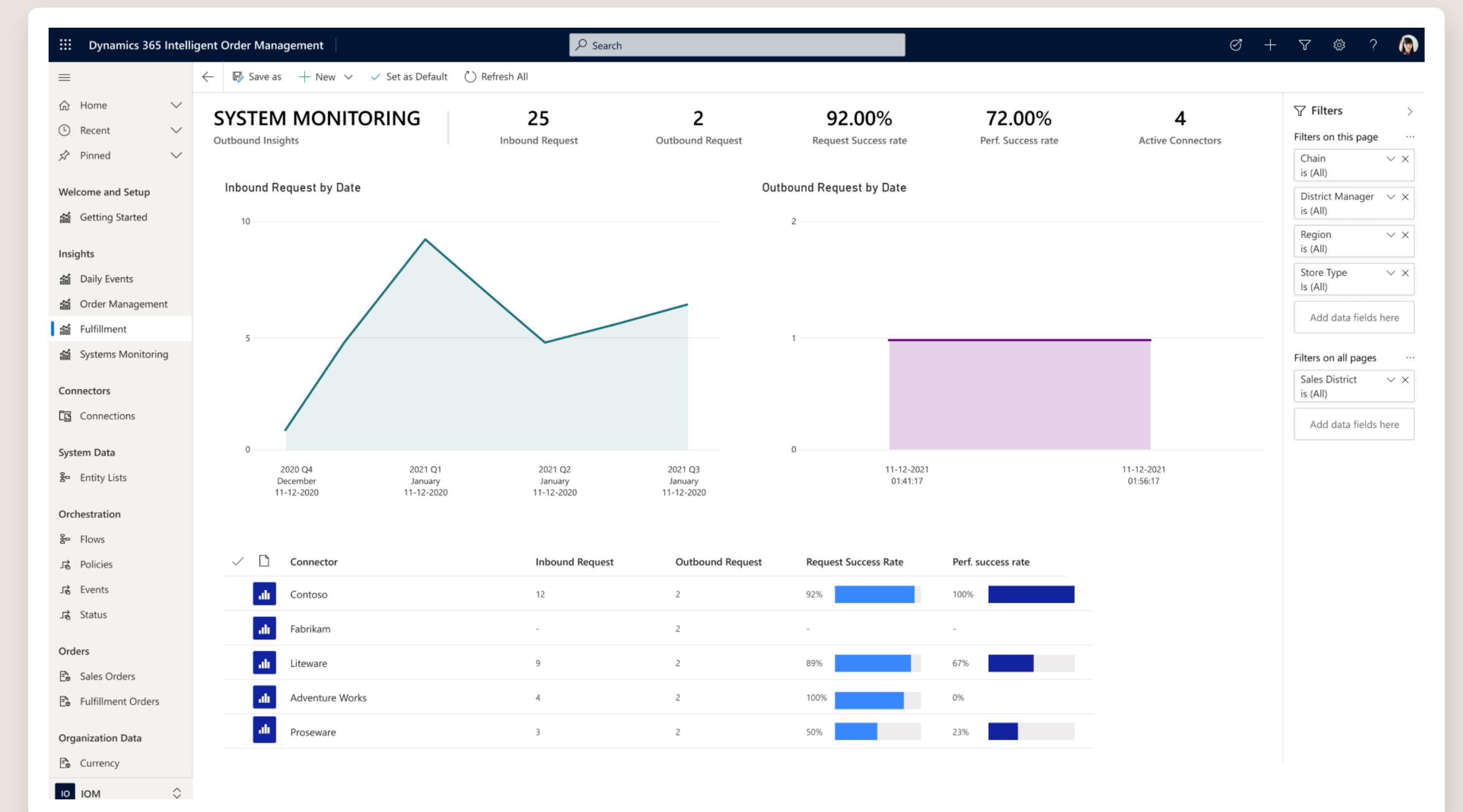


Vous pouvez également proposer la visibilité en temps réel à vos clients, afin qu'ils puissent suivre leurs commandes.

Screenshot of the Dynamics 365 Intelligent Order Management interface showing a map of the Southeastern United States (Georgia and Florida) with various warehouse locations marked. The map includes cities like Savannah, Hines, Albany, Dothan, Valdosta, Osceola National Forest, Jacksonville, Gainesville, Titusville, Orlando, Clearwater, Tampa, St. Petersburg, Sarasota, Port Charlotte, and West Palm Beach. A specific route is highlighted from Panama City, FL through Tallahassee, FL, and Jacksonville, FL, ending at Savannah, GA. The route is shown as a dashed blue line with red markers. The interface also displays a timeline of the Shipment Process: Active for 4 days, Order Received, Processed, Shipped, Out for Delivery, and Received. The total value of the order is \$1500.00, and the owner is James Maury Henson.

Warehouse	Warehouse #	Volume	OTIF Rate
Panama City	#2345	15	92%
Jacksonville	#2345	15	94%
Tallahassee	#2345	15	97%
Tampa	#2345	15	100%

En mettant ces données à la disposition d'une fonction de gestion de commande distribuée basée sur l'IA, vous pouvez automatiser l'acheminement des commandes en fonction de plusieurs variables complexes.

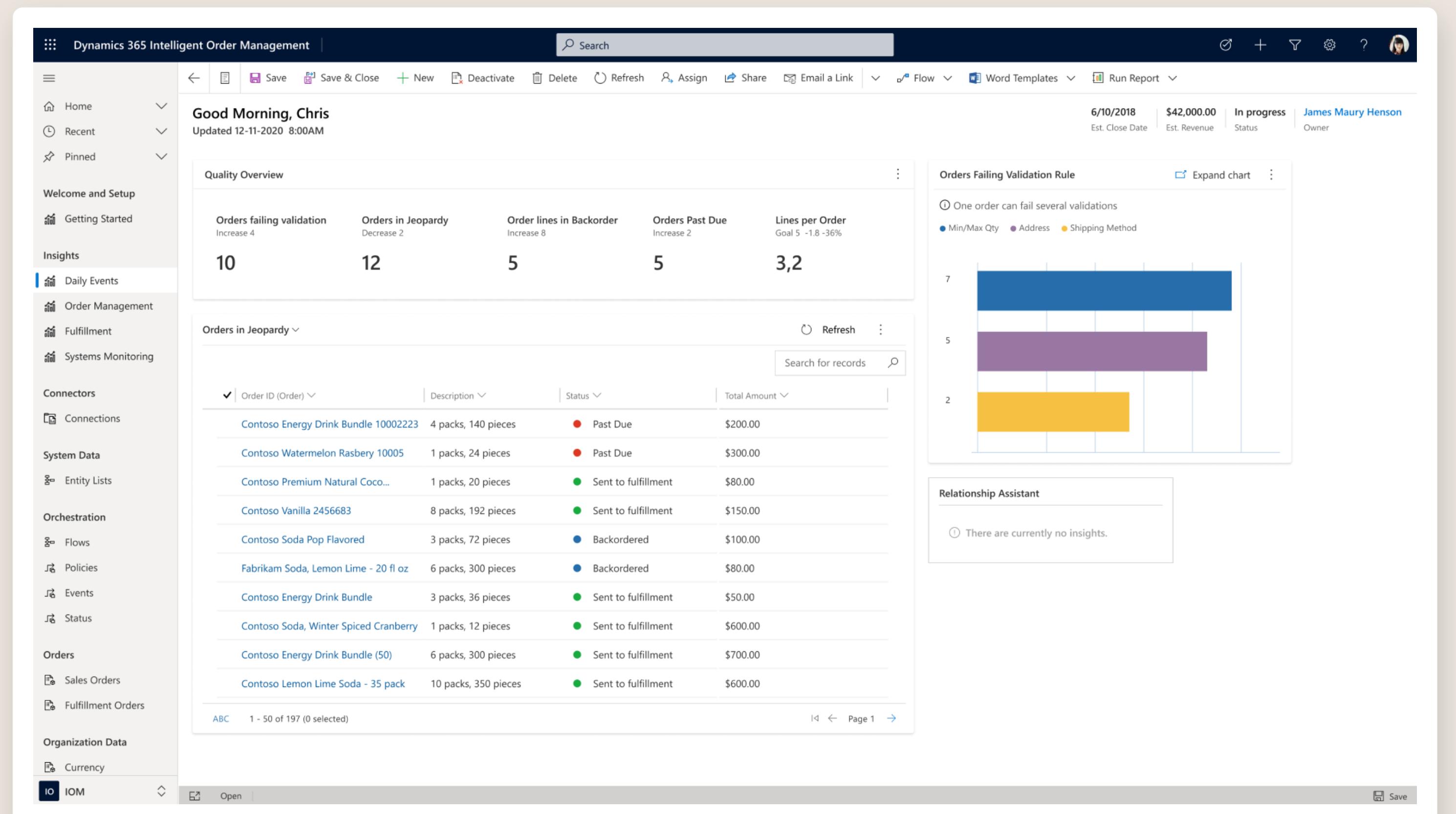


Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

3/ Orchestrer l'exécution omnicanale grâce à l'intelligence artificielle et à l'automatisation



Le volume croissant des commandes et la complexité de traitement défient la capacité humaine à prendre des décisions optimales. L'IA et l'apprentissage automatique sont donc devenus indispensables à la gestion d'un marché en constante évolution. Ces technologies sont particulièrement efficaces pour découvrir des modèles dans des volumes de données complexes. Appliquée aux données unifiées en temps réel sur les stocks et les commandes, l'IA optimisée par le nuage peut rapidement trouver les meilleurs scénarios d'une manière rentable et afficher les résultats de diverses options.



À l'aide de l'IA, vous pouvez automatiser les décisions de traitement classiques et ne révéler que les cas anormaux aux membres de l'équipe. Cette stratégie basée sur les exceptions optimise la valeur de la créativité humaine tout en réduisant le fardeau des tâches répétitives. L'apprentissage automatique améliore ses recommandations au fil du temps, en fonction de la façon dont l'équipe de gestion des commandes répond aux exceptions.



La mise en œuvre fructueuse de la gestion de la chaîne d'approvisionnement basée sur l'IA a permis aux utilisateurs précoces d'améliorer les coûts logistiques de 15 %, les niveaux de stocks de 35 % et les niveaux de service de 65 % par rapport aux concurrents plus lents à adopter ces techniques⁶. »

McKinsey, 2021

⁶ [Succeeding in the AI supply-chain revolution \(Réussir dans la révolution de la chaîne d'approvisionnement basée sur l'IA\) | McKinsey, 2021.](#)

Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

4/ Renforcer la résilience et l'agilité grâce à une technologie évolutive en libre-service



Lorsque des défis surviennent, les équipes de gestion des commandes doivent pouvoir modifier les règles d'affaires et les flux de commandes à la volée. Avec les plateformes de gestion des commandes complexes du passé, ces opérations nécessitaient souvent l'intervention d'un ou de plusieurs experts informatiques versés dans la technologie.

En choisissant une technologie qui privilégie une approche en libre-service, votre équipe de chaîne d'approvisionnement peut mettre à jour les processus selon les besoins sans codage. Les informations de l'apprentissage automatique peuvent être intégrées pour influencer et optimiser le flux de commandes. En cas de goulets d'étranglement, ces outils permettent de les gérer de manière proactive et de préserver le flux des commandes.

La stratégie basée sur les connecteurs, qui unifie les données en une seule source de vérité, permet également de renforcer la résilience. L'intégration d'une nouvelle prise de commande, du traitement ou d'un partenaire de livraison devient plus rapide et plus facile. Durant les pics de commandes, les systèmes basés sur le nuage peuvent être développés et réduits en conséquence. Vous n'avez plus besoin de maintenir une capacité excédentaire pour gérer la période des fêtes ou les ventes qui ne se produisent que quelques fois dans l'année.

« En moyenne dans l'ensemble des secteurs, les entreprises peuvent désormais s'attendre à des perturbations de la chaîne d'approvisionnement d'une durée d'un mois ou plus, tous les 3,7 ans, les événements les plus graves entraînant les plus importantes répercussions financières⁷. »



La perturbation de cette année s'est avérée sans précédent pour la plupart d'entre nous. Et selon moi, les détaillants qui ont fait preuve d'agilité et de flexibilité sont ceux qui ont obtenu les meilleurs résultats⁸. »



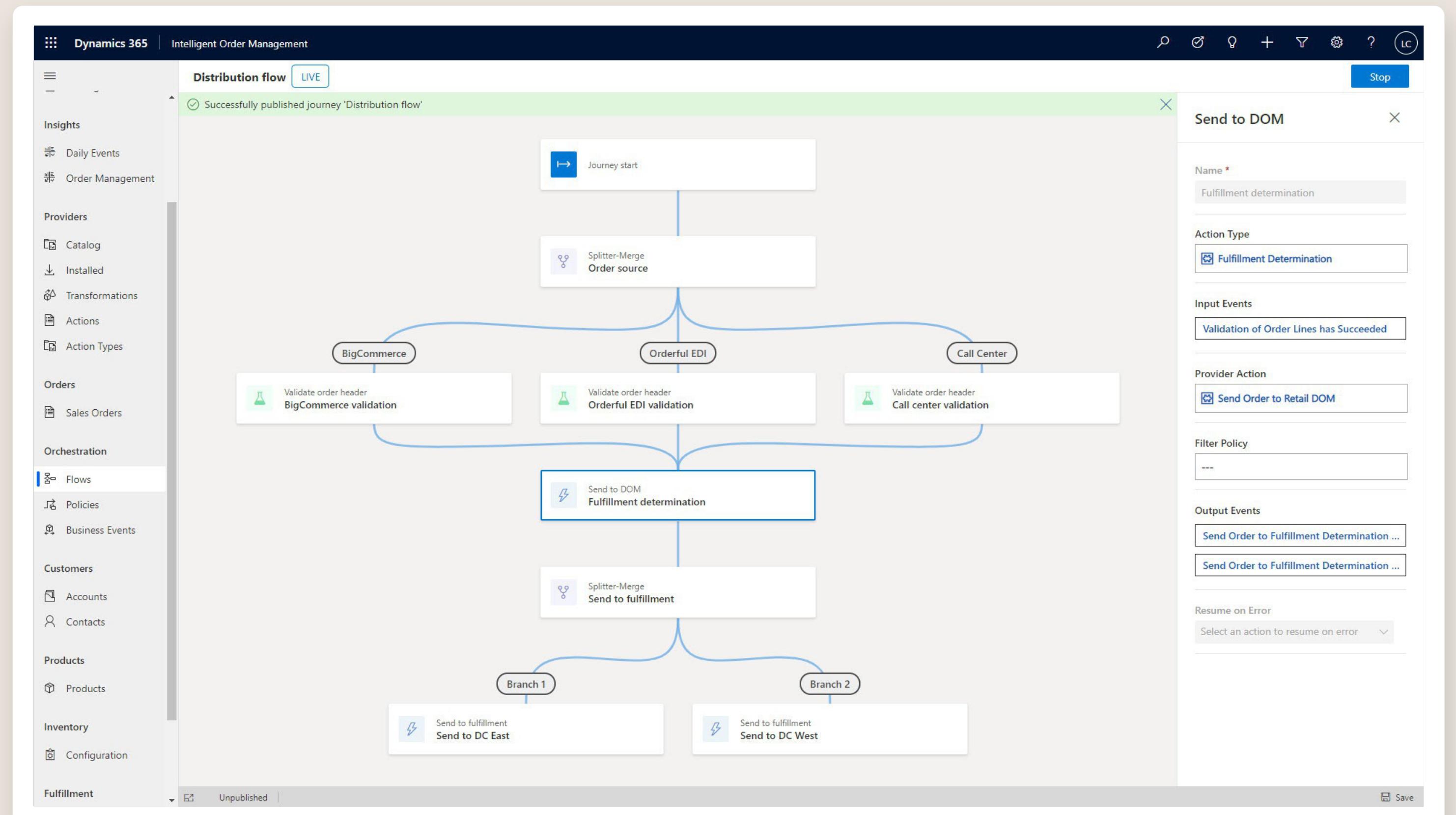
Tory Gundelach
Vice-président principal de Retail
Insights Kantar Consulting

⁷ Risk, resilience, and rebalancing in global value chains (Risque, résilience et rééquilibrage dans les chaînes de valeur mondiales) | McKinsey, 2020.

⁸ Retail gets creative (La distribution devient créative), avec Tory Gundelach, Microsoft, 2021.

Concepteur de flux de commandes par glisser-déposer dans Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

En temps normal, les flux de commandes sont codés dans les systèmes de gestion des commandes. Les utilisateurs professionnels ne peuvent donc pas apporter de modification sans l'aide du service informatique. La gestion intelligente des commandes de Dynamics 365 dispose d'une interface visuelle de glisser-déposer qui permet aux utilisateurs professionnels de modifier le parcours des commandes selon les besoins. Il en résulte une efficacité, une agilité et une réactivité aux besoins des clients accrues.



Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

5/ Moderniser plus rapidement que la concurrence



L'adoption de fonctionnalités de gestion de commandes modernes nécessite l'adoption d'une technologie adéquate. Toutefois, les entreprises continuent d'utiliser des systèmes plus anciens pour gérer les commandes pour une raison particulière : ils sont complexes et critiques pour les entreprises, et donc risqués et coûteux à remplacer.

D'autre part, la même approche centrée sur le nuage qui permet d'unifier les données, de fournir une visibilité de bout en bout, d'appliquer l'IA et d'évoluer selon les besoins est également plus facile à déployer et à gérer. Avec un système de logiciel en tant que service, vous pouvez rapidement déployer de nouvelles fonctionnalités et vous connecter aux systèmes et aux données existants, y compris les plateformes CRM et ERP, sans les modifier.

Une stratégie technologique appropriée peut favoriser l'adoption de nouvelles fonctionnalités de gestion de commandes, tout en réduisant les perturbations. À l'aide du nuage, vous bénéficiez de capacités de gestion de commandes modernes sans perturber votre activité, tout en accélérant le rendement du capital investi.

Cette flexibilité vous permet d'ajouter rapidement et facilement de nouvelles méthodes de commande et de traitement sans codage, ni intégration complexes.



Trop souvent, lorsqu'une nouvelle plateforme de commerce électronique est mise en œuvre, il s'agit d'un projet qui se déroule de lui-même, c'est-à-dire que nous souhaitons obtenir un site performant qui semble et [s'avère] répondre aux besoins de nos clients. Il ne nous reste plus qu'à travailler sur les intégrations pendant son déploiement⁹. »



Jordan Jewell

Directeur de la recherche en matière de commerce numérique et d'applications d'entreprise, IDC

⁹ Add to cart – modernizing B2B customer experience (Ajout au panier : moderniser l'expérience client interentreprises), avec Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

Conclusion

Les solutions de gestion de commandes classiques n'offrent pas la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins du commerce moderne. De plus, les clients continuent d'exiger de nouveaux niveaux de service et de visibilité.

Toutefois, le remplacement des systèmes hérités n'est pas nécessairement la bonne réponse. C'est en tirant parti de la technologie moderne du nuage que vous pouvez intégrer vos plateformes existantes et mettre en œuvre rapidement de nouvelles fonctionnalités dédiées à l'intelligence artificielle, l'automatisation, l'orchestration du flux de commandes et l'évolutivité à la demande. C'est ainsi que vous pourrez honorer vos promesses en matière de commande.

Découvrez comment Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management permet à votre entreprise d'honorer ses promesses en matière de commandes.

[Demander une démonstration en direct](#)

Foire aux questions

→ **Comment régir plus rapidement aux perturbations et aux contraintes?**

Choisissez des outils d'orchestration faciles à utiliser qui permettent à votre équipe de chaîne d'approvisionnement d'apporter des modifications sans dépendre du service informatique.

→ **Comment pouvons-nous gagner du temps lors du déploiement de nouvelles options de gestion des commandes?**

Accélérez le déploiement grâce à une interface visuelle qui permet aux utilisateurs professionnels de modifier rapidement les règles de gestion des commandes sur plusieurs canaux en fonction de l'évolution des besoins.

→ **Comment obtenir une meilleure visibilité grâce à une solution en nuage?**

En mettant en œuvre un service d'inventaire en temps réel qui couvre l'ensemble du parcours de la commande. Cela permet d'obtenir des informations exploitables en termes de commande, d'exécution et de surveillance du système.

→ **Quelle est la meilleure approche pour intégrer de nouvelles capacités de gestion de commandes dans des systèmes existants?**

Avec une solution comprenant des connecteurs préintégrés dédiés à la prise de commandes, aux actions au niveau des commandes, ainsi qu'au traitement et à la livraison. Cette solution simplifie l'intégration aux systèmes existants, y compris les solutions de commerce électronique, les applications CRM, les systèmes d'entrepôt et les solutions de livraison tierces.

→ **Qu'est-ce que l'exécution basée sur des règles?**

Les solutions basées sur le nuage utilisent un ensemble prédéfini de règles d'affaires qui décident automatiquement de la manière dont les commandes sont traitées et exécutées. Grâce à l'exécution basée sur des règles, les entreprises peuvent facilement envoyer les commandes au bon partenaire d'exécution.

