

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 le traitement omnicanal 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 Cloud

1/

Créer une source unique de vérité tout au long du cycle de vie des commandes

2/

Offrir une visibilité en temps réel sur les commandes

3/

Orchestrer le traitement omnicanal 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

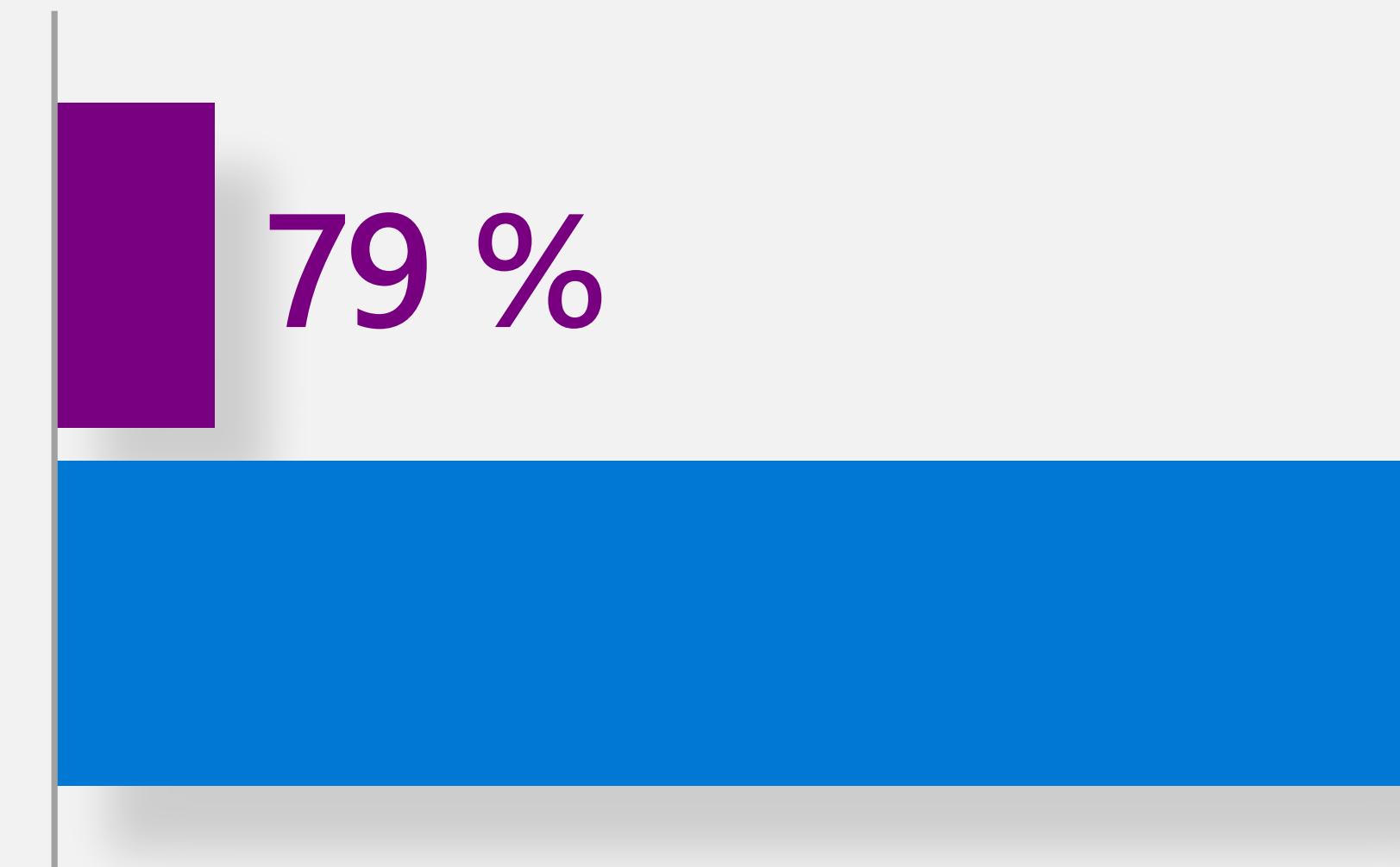
Conclusion

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 le délai de livraison prévu. 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 fait état d'une croissance des ventes en ligne de 79 % pour son exercice 2021.¹ Target a augmenté ses ventes de ramassage sur place de 600 % au cours de la même période.¹ Target a également indiqué que l'exécution de commandes le jour même depuis ses magasins coûte 90 % de moins que depuis un entrepôt. Plus important encore, les clients dépensent davantage sur les commandes à collecter et signalent des taux de satisfaction élevés.

De toute évidence, la maîtrise des nouveaux canaux de vente permet 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 dans le Cloud permet de s'adapter plus rapidement sans s'enliser dans les changements d'infrastructure.

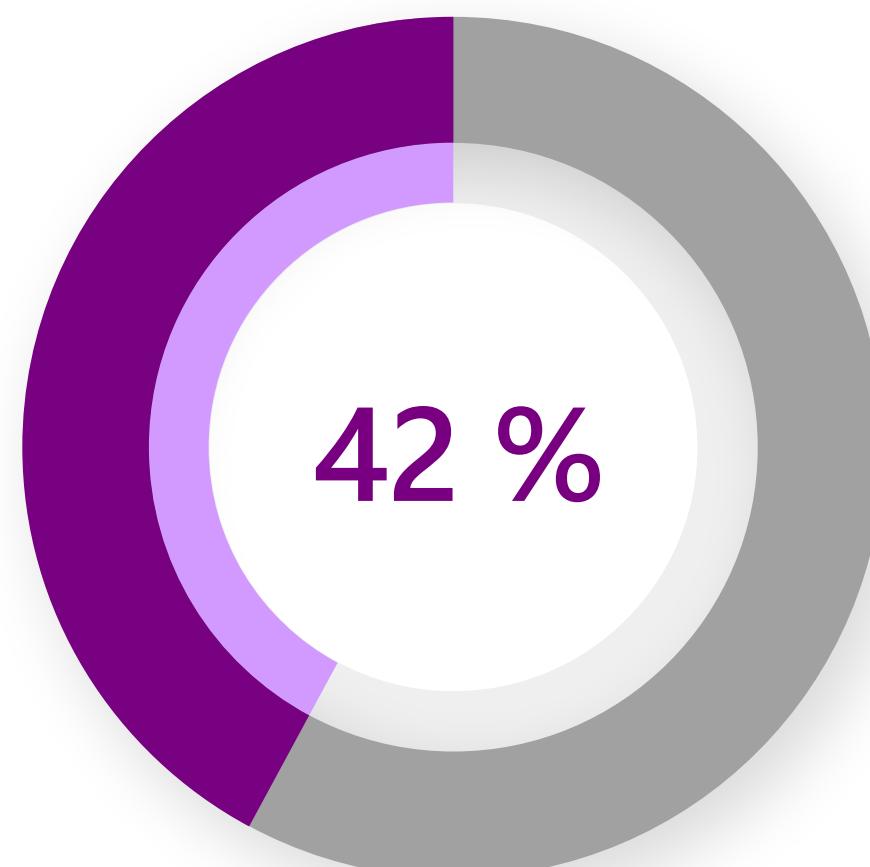


- Walmart a déclaré une croissance des ventes en ligne de 79 % pour son exercice 2021¹.
- Target a vu ses ventes de collecte à l'extérieur augmenter de 600 % au cours de la même période.¹

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. Selon une étude commandée par Forrester Research et parrainée par Microsoft, « seuls 51 % des décideurs du secteur de la vente au détail estiment que leurs chaînes d'approvisionnement sont prêtes à répondre aux besoins croissants du commerce électronique ».²



Selon Gartner®, les détaillants interrogés ont identifié le manque de technologies numériques avancées (42 %) comme l'un des principaux obstacles à une meilleure résilience de la chaîne d'approvisionnement.³

À mesure que ces organisations introduisent de nouveaux services de traitement, elles sont confrontées à plusieurs défis de gestion de 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 sous-optimales Manque de résilience

Le graphique créé par Microsoft est basé sur les recherches de Gartner®.

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

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

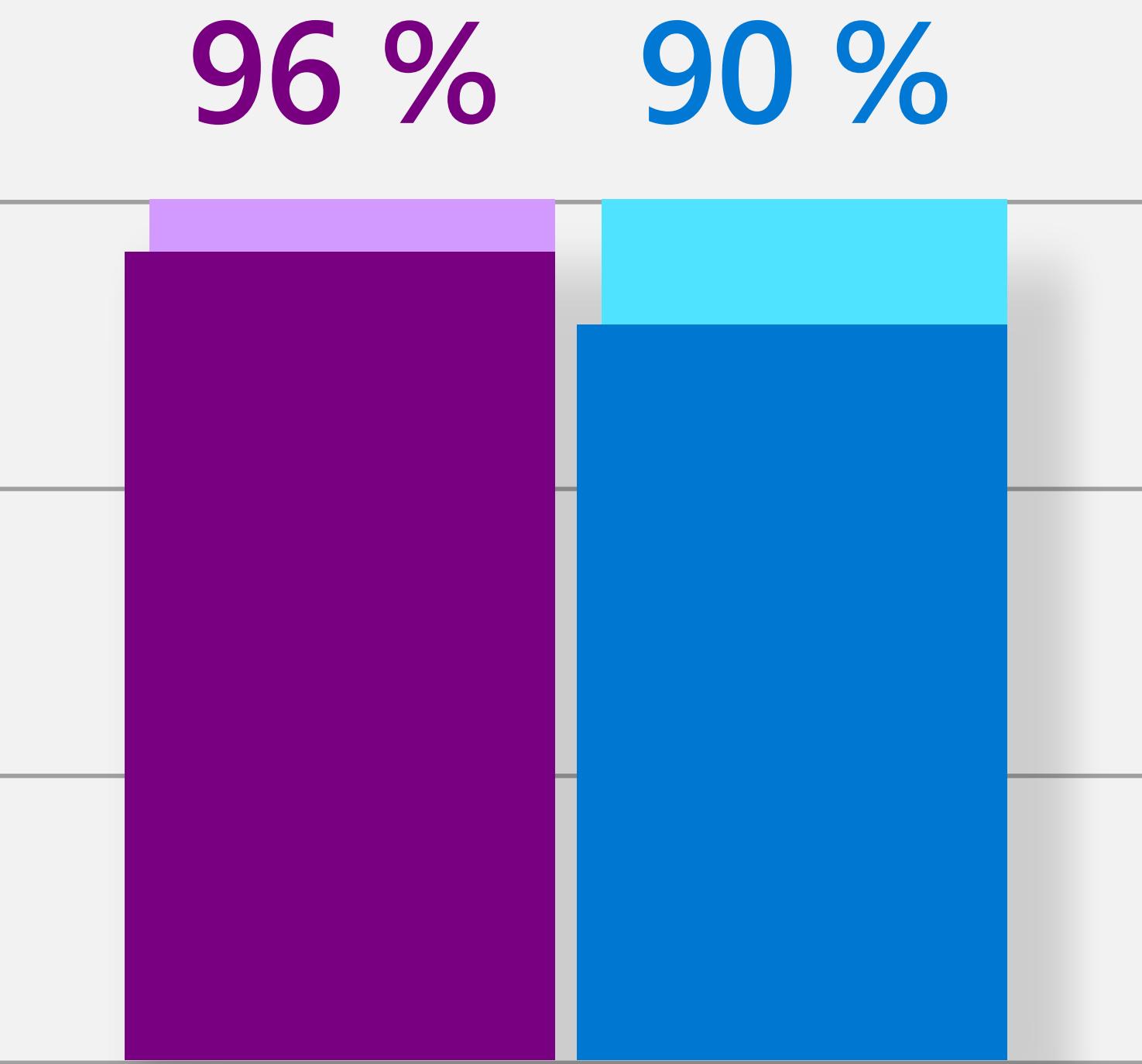
et dans le monde entier, et a été utilisée dans le présent document avec son autorisation. Tous droits réservés.

² 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.

Les entreprises savent qu'elles doivent surmonter ces problèmes pour réagir rapidement aux demandes des clients dans l'environnement omnicanal. Selon une étude de Gartner® « presque tous les détaillants envisagent d'investir pour rendre leurs chaînes d'approvisionnement plus flexibles (96 %) et plus résilientes (90 %) d'ici 2022 ».³ Selon une étude de Forrester parrainée par Microsoft, les entreprises indiquent que les aspects les plus importants de la flexibilité de la chaîne d'approvisionnement sont de permettre les options d'exécution les plus rentables (52 %), d'accroître l'utilisation du Machine Learning et de l'IA pour stimuler l'automatisation des processus (56 %) et de pouvoir planifier et s'adapter rapidement en fonction de la demande (58%).⁴

Avec un tel enjeu, 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 passera de 2,3 milliards de dollars en 2021 à 3,9 milliards de dollars en 2026, soit un taux de croissance annuel composé de 11,2 %.⁵



- 96 % de chaînes d'approvisionnement plus flexibles.³
- 90 % de chaînes d'approvisionnement plus résilientes.³

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

⁴ « [The Digital Commerce Imperative](#) » (L'impératif du commerce numérique), un document de réflexion de Forrester Consulting commandé par Microsoft, janvier 2021.

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

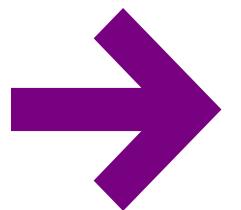
Le graphique créé par Microsoft est basé sur les recherches de Gartner®.

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

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

Les plateformes basées dans le Cloud 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 respecter les délais de livraison.
- 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

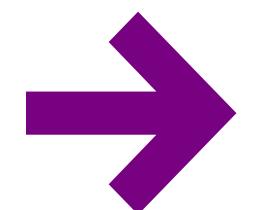
1/ Créer une source unique de vérité tout au long du cycle de vie des commandes



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 traditionnelles telles que 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 identifier 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 dans le Cloud 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.



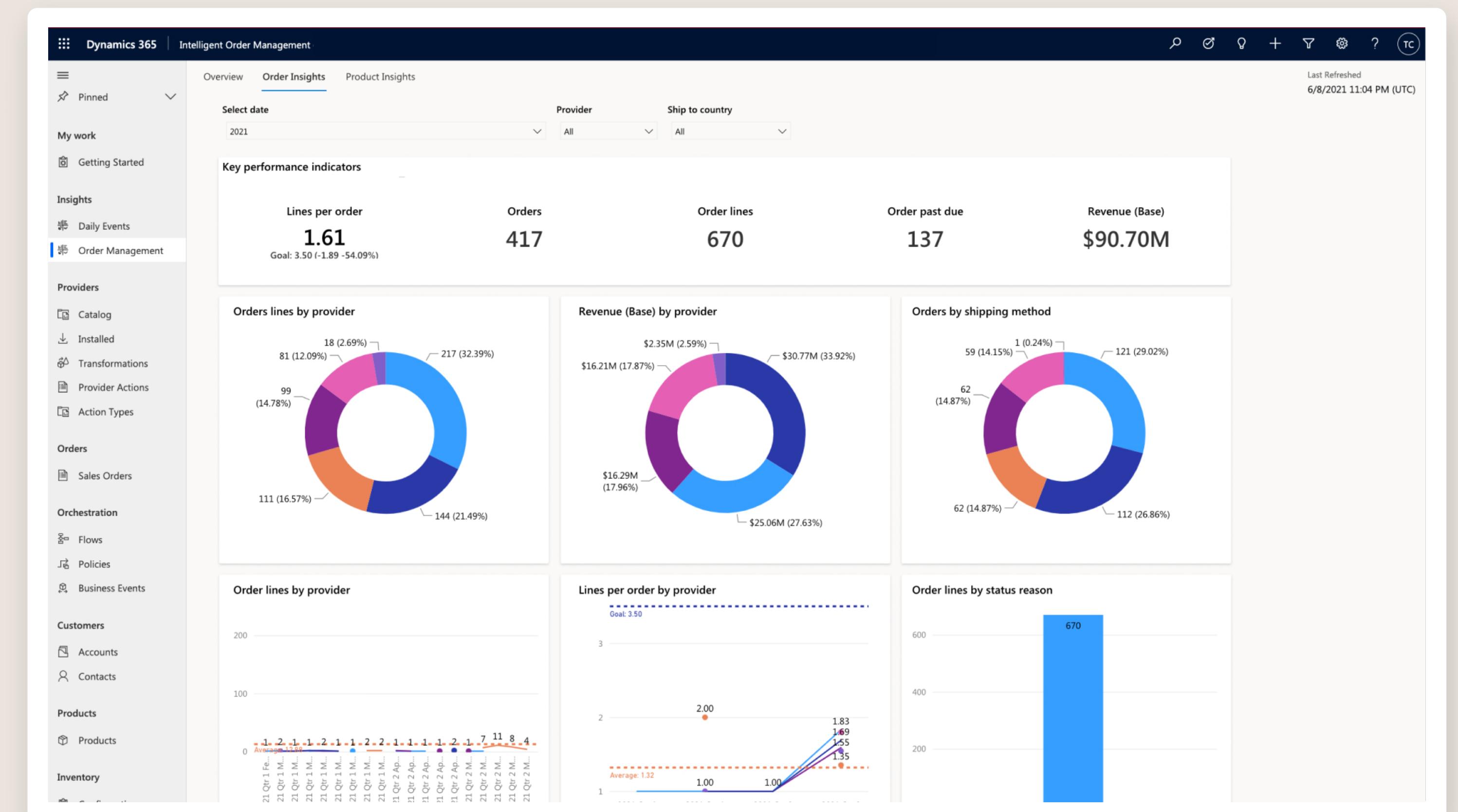
L'utilisation de connecteurs pré-intégrés ou personnalisés permet à votre système de gestion de commandes d'ingérer les données provenant de différents systèmes et de les rendre accessibles en tout lieu.

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 aux données et les visualiser 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.

Dynamics 365 Intelligent Order Management

Contoso Order 57171381
5-Piece Furniture Set

Shipment Process
Active for 4 days

Order Received → Processed → Shipped → Out for Delivery → Received

Summary Carrier and Tracking

Add sites Risk setting Refresh Filter

Risk high to low

Search site name or address

All South Supplier sites

Panama City
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 92%
Site contact details

Jacksonville
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 94%
Site contact details

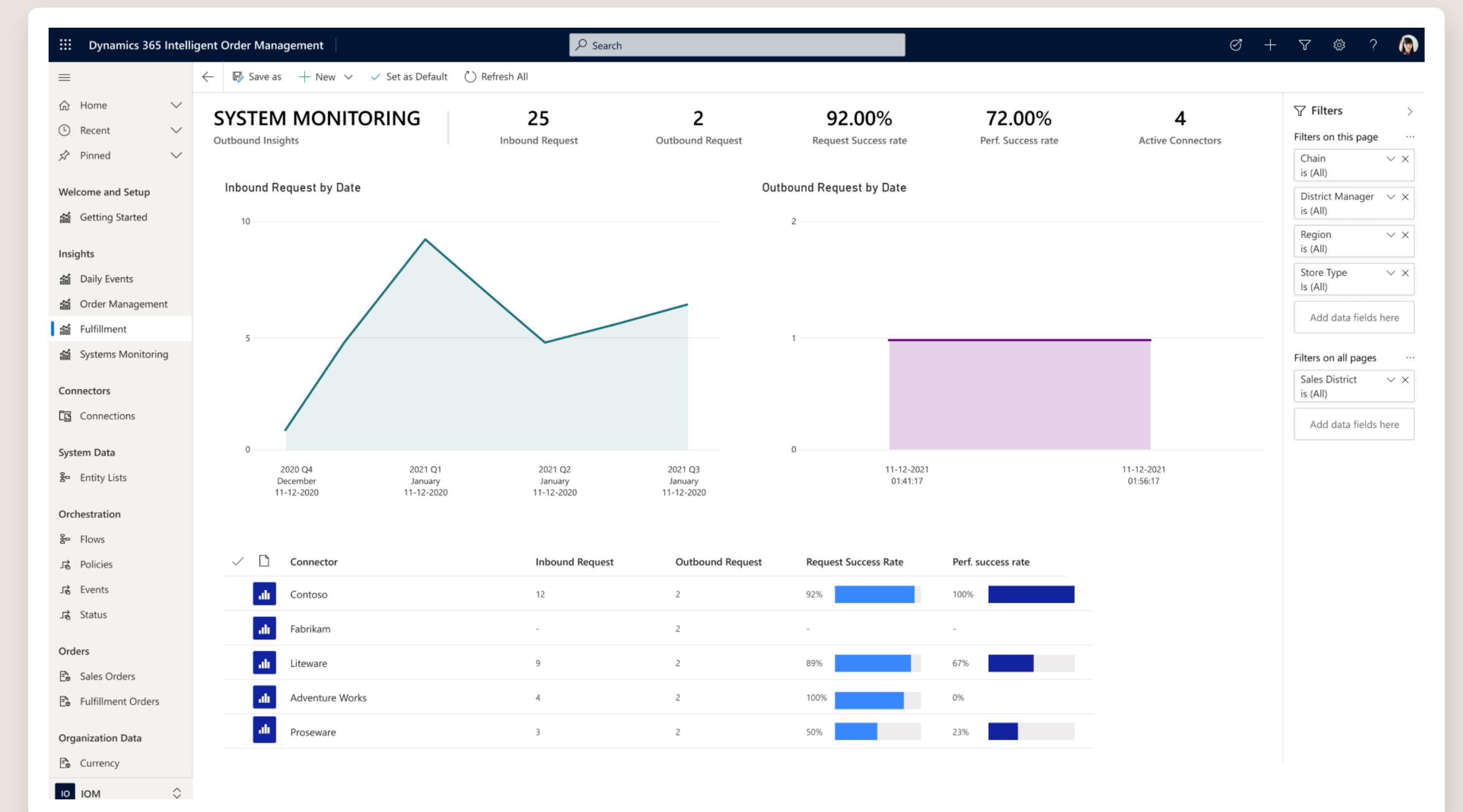
Tallahassee
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 97%
Site contact details

Tampa
Warehouse #2345
Volume: 15
OTIF Rate: 100%
Site contact details

Savannah, Georgia, Jacksonville, Florida, Tallahassee, Tampa, Orlando, Clearwater, St. Petersburg, Sarasota, Port Charlotte, Titusville, Ocala National Forest, Osceola National Forest, Dothan, Valdosta, Gainesville, Panama City, Pensacola, Crestview, Port St. Lucie, West Palm Beach, Port Charlotte, Titusville, Ocala National Forest, Osceola National Forest, Dothan, Valdosta, Gainesville, Panama City, Pensacola, Crestview, Port St. Lucie, West Palm Beach

IOM Open Save

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.

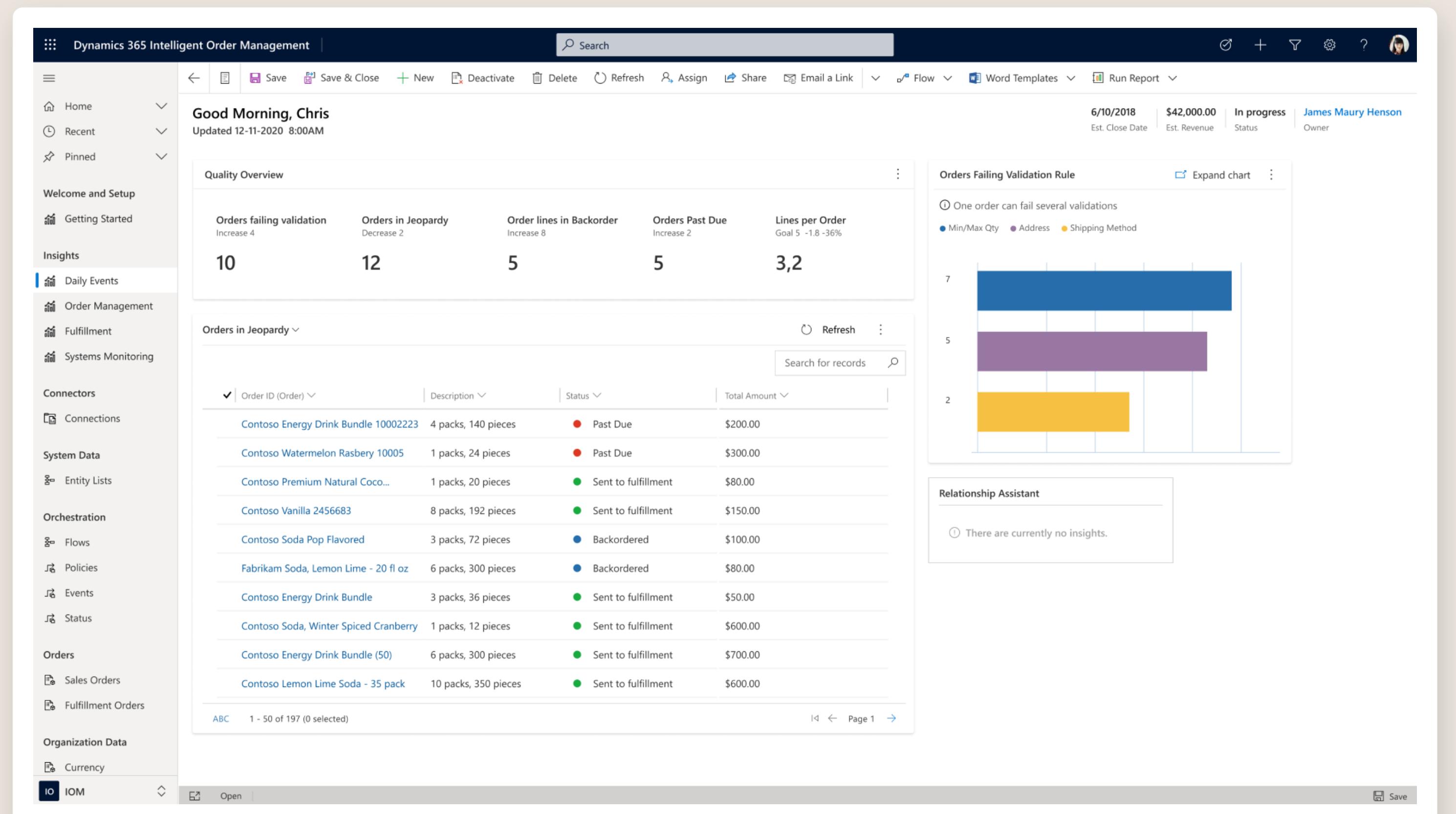


Guide destiné aux directeurs de la chaîne d'approvisionnement
pour transformer la gestion des commandes

3/ Orchestrer le traitement omnicanal 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 le Machine Learning sont donc devenus essentiels pour faire face à l'évolution du marché. 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 Cloud peut rapidement identifier 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 traditionnelles et ne transmettre 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. Le Machine Learning 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 premiers utilisateurs 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 techniques. »⁶

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 métier et les flux de commandes à la volée. Avec les plateformes de gestion de commandes complexes du passé, ces opérations nécessitaient souvent l'intervention d'un ou de plusieurs experts IT 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 du Machine Learning peuvent être intégrées pour influencer et optimiser le flux de commandes. Ces outils permettent de gérer les goulets d'étranglement éventuels 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 dans le Cloud 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.

« Moyennant 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 sont ceux qui impactent le plus les finances. »⁷

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.



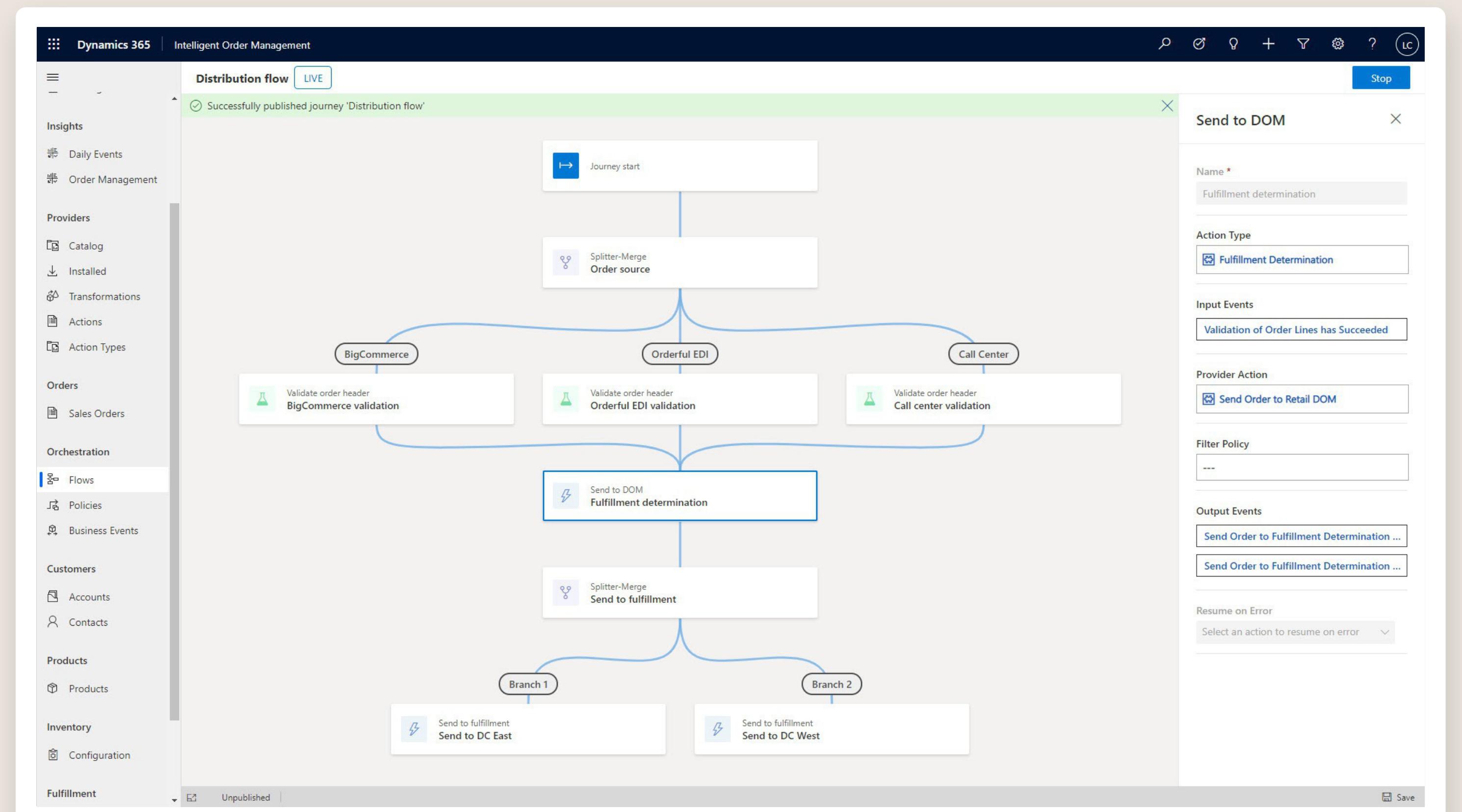
La perturbation de cette année s'est avérée sans précédent pour la plupart d'entre nous. Et selon moi, les détaillants qui ont fait preuve d'agilité et de flexibilité sont ceux qui ont obtenus les meilleurs résultats. »⁸



Tory Gundelach
Premier vice-président de Retail
Insights Kantar Consulting

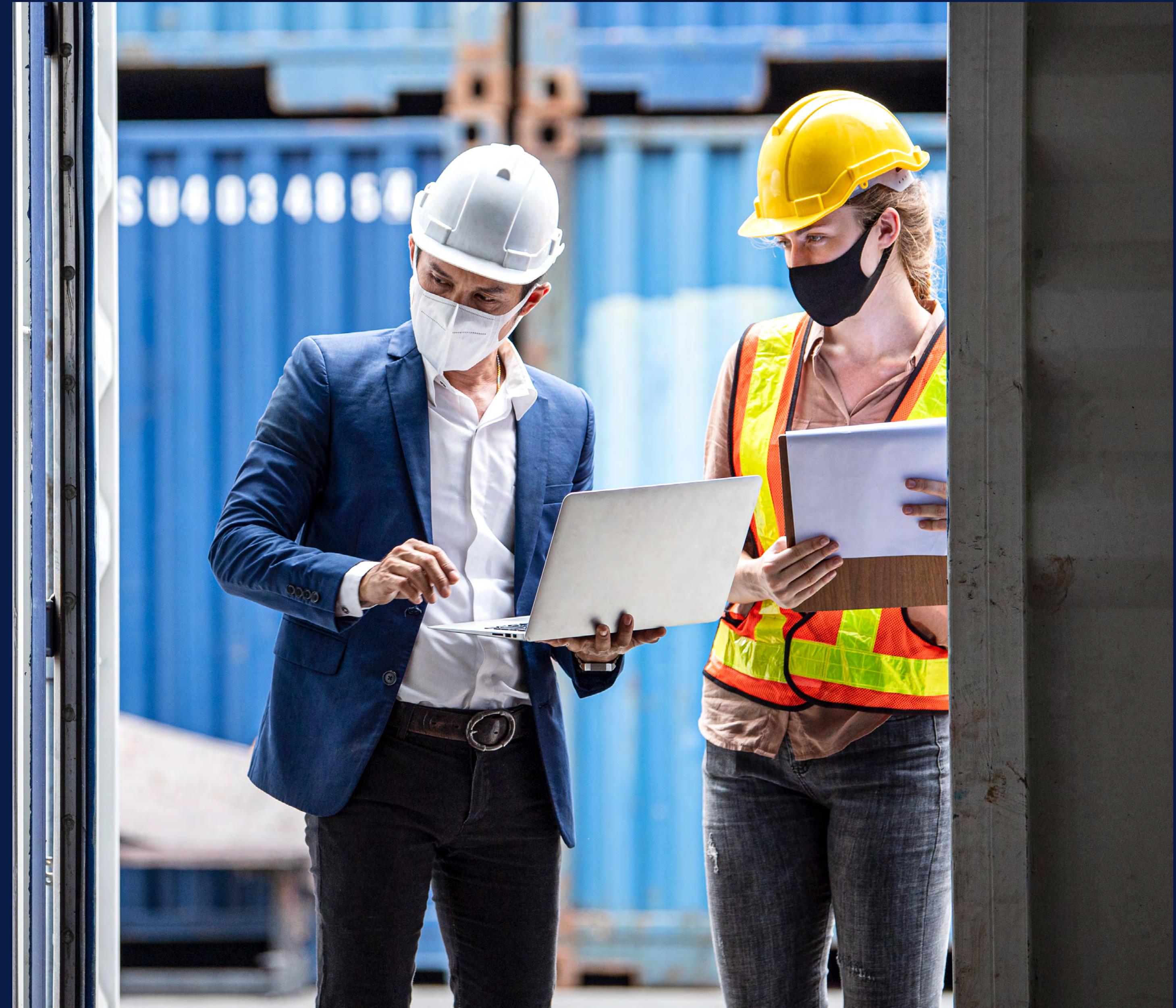
Concepteur de flux de commandes glisser-déposer dans Microsoft Dynamics 365 Intelligent Order Management

Traditionnellement, 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 IT. Dynamics 365 intelligent Order Management, une interface visuelle de type glisser-déposer 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 Cloud qui permet d'unifier les données, de fournir une visibilité end-to-end, d'appliquer l'IA et d'évoluer selon les besoins est également plus facile à déployer et à gérer. Un système de logiciel en tant que service vous permet de rapidement déployer de nouvelles fonctionnalités et de 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 Cloud, vous bénéficiez de capacités de gestion de commandes modernes sans perturber votre activité, tout en accélérant le retour sur investissement.

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 déploiement. »⁹



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 B2B), avec Jordan Jewell, Microsoft, 2021.

Conclusion

Les solutions de gestion de commandes traditionnelles n'offrent pas la souplesse nécessaire pour répondre aux besoins du commerce moderne. En outre, 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 solution. C'est en tirant parti de la technologie moderne du Cloud 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 commandes.

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

Demandez une démonstration
en direct

FAQ

→ **Comment réagir 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 IT.

→ **Comment gagner du temps lors du déploiement de nouvelles options de traitement ?**

Accélérez le déploiement à l'aide d'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 à l'aide d'une solution Cloud ?**

En mettant en œuvre un service d'inventaire en temps réel qui couvre l'intégralité du parcours de commande. Vous obtenez ainsi des informations exploitables en termes de commande, de traitement et de surveillance système.

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

Avec une solution comprenant des connecteurs pré-intégrés 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.

→ **En quoi consiste le traitement basé sur les règles ?**

Les solutions basées dans le Cloud utilisent un ensemble prédéfini de règles métier qui déterminent automatiquement la manière dont les commandes sont traitées et exécutées. Grâce au traitement basé sur les règles, les entreprises peuvent facilement envoyer des commandes au partenaire logistique approprié.

