

Bénéfices d'un E-Commerce bâti à partir d'un ERP

Navigation facile dans les catalogues de produits en ligne

Lorsqu'un magasin en ligne et un système ERP partagent une base de données unique, toutes les informations, relations et catégories de produits peuvent être instantanément disponibles en ligne une fois le logiciel de commerce électronique mis en place. De plus, toutes les modifications apportées à votre catalogue de produits stockés dans votre back-office sont immédiatement visibles sur votre boutique en ligne. Étant donné qu'une seule base de données doit être maintenue et mise à jour, vous évitez des coûts de fonctionnement et des travaux manuels énormes.

Commencez par créer votre boutique Web de manière efficace

Les classifications et catégorisations définies dans votre ERP peuvent être réutilisées pour la création initiale du magasin Web, en les utilisant par exemple pour créer sa structure de navigation.

Configurer plusieurs magasins en ligne en quelques minutes

Votre entreprise peut avoir besoin de plusieurs magasins Web pour différents pays / marchés ou pour différentes marques ou gammes de produits. Le déploiement de deux magasins Web ou plus peut sembler être des projets complètement séparés, mais ce n'est pas le cas avec une plate-forme intégrée. Une fois que vous avez établi l'intégration avec votre ERP, vous pouvez l'utiliser pour plusieurs magasins Web basés sur plusieurs sociétés. Vous définissez simplement les données et la logique que vous souhaitez utiliser pour chacun, et vous pouvez passer rapidement en production. Un outil de gestion de contenu, tel qu'un CMS ayant des fonctions de commerce électronique peut permettre une mise en ligne rapide.

Produits exportés vers les marchés

La possibilité d'exporter des informations détaillées sur les produits vers des marchés tels qu'eBay, Amazon et Google est un autre avantage de l'intégration. Les ensembles de produits peuvent être définis et exportés à l'aide d'un filtrage ERP étendu. Il est aussi possible d'enrichir la sémantique des articles pour créer des descriptions et des images améliorées sur le Web. Cela constitue une combinaison puissante et permet de publier un catalogue professionnel sur de grands marchés.

Affiner les résultats de la recherche avec des filtres de catalogue

Lorsque vous déployez un catalogue de produits volumineux, il est important que vos clients trouvent facilement ce qu'ils recherchent. Ils doivent pouvoir filtrer votre catalogue en ligne pour trouver les produits qui les concernent. Avec une plate-forme de commerce électronique intégrée, les filtres de produits précédemment définis dans votre ERP peuvent être directement utilisés dans la boutique en ligne. Tout votre catalogue en ligne et tous ses filtres peuvent être exploités sans travail manuel supplémentaire.

Ajouter une recherche par facettes pour un filtrage encore plus détaillé

Si vous laissez les clients parcourir votre catalogue de produits en ligne à l'aide de la recherche par facettes (tag), une solution de commerce électronique intégrée peut récupérer ces facettes (tag) directement à partir de votre système ERP. Sélectionnez simplement les attributs de la fiche article que vous souhaitez utiliser dans le panneau de navigation guidé de votre boutique en ligne. Cela permet à vos clients de rechercher, filtrer et affiner les résultats de leurs produits en détail.

Autoriser les variantes de produit uniques illimitées

Une solution de commerce électronique intégrée utilise les variantes de produit de l'ERP de manière native, aucune synchronisation de données n'est donc nécessaire. Cela signifie qu'il n'est pas nécessaire de transférer toute la complexité de la gestion des variantes sur votre plate-forme de commerce électronique. Si des variantes sont nécessaires, vous pouvez les représenter dans une matrice de la boutique en ligne. Cela peut être fait dans les magasins de mode en ligne, par exemple, avec des produits de couleurs et de tailles différentes. Les clients apprécieront la possibilité de visualiser et de commander toutes les combinaisons de variantes en même temps, avec des informations en temps réel sur la disponibilité de chaque combinaison. Tout cela avec une simple table.

Construire une nomenclature / assemblage et assemblage

Les entreprises industrielles et techniques de commerce de gros et de fabrication connaissent parfaitement la complexité des structures de produits composites. Il s'agit de produits fabriqués à partir d'une nomenclature, d'un kit de montage ou d'un assemblage. Avec une solution de commerce électronique intégrée à l'ERP, ces produits et les produits à partir desquels ils sont construits sont stockés dans une seule base de données. Dans la boutique en ligne, ces produits complexes peuvent facilement être décomposés en leurs parties respectives. Cela permet également à vos clients de commander ces pièces individuelles et de les répertorier en tant que postes distincts sur la facture. Tout cela peut être fait automatiquement et géré à partir d'un seul endroit: la base de données des produits de votre ERP.

Produits phares utilisant l'ERP

Si vous souhaitez créer des pages avec des listes de produits les plus vendus, vous pouvez facilement utiliser les filtres de produits provenant de votre système ERP. Cela signifie qu'en plus de vos produits vedettes en ligne, vous pouvez incorporer des informations sur les produits vendus hors ligne. Les informations sont récupérées et affichées de la manière dont elles sont enregistrées dans le système ERP.

Exploitez votre ERP pour une gestion de données précise

Si vous voulez être sûr à 100% de ne jamais disposer de versions différentes des mêmes données de base à des emplacements différents, les informations ne doivent être stockées et gérées que dans un emplacement: votre ERP. Le fait de disposer d'une source unique de vérité garantit que tous les systèmes impliqués utilisent les

mêmes informations. Cela garantit la précision de l'ensemble de l'organisation, car il est possible de commettre moins d'erreurs dans la cartographie et l'interprétation des informations.

Le commerce électronique intégré n'utilise pas seulement la base de données principale de l'ERP. Il veille activement à ce que les enregistrements nouvellement créés, tels que les commandes, soient instantanément disponibles à la source, sans réplication, synchronisation ou mappage. La validation est effectuée par le même système, garantissant une précision de 100% des données de base.

Traitement automatisé des commandes en ligne

Vous souhaitez que votre prise de commande soit sans erreur, ne manque jamais aucune commande et serve vos clients de la meilleure façon possible. En tant que client, vous souhaitez avoir toutes les informations pertinentes à votre disposition 24h/24 et 7j/7.

Garantir la précision et la rapidité d'exécution avec les commandes en temps réel

L'un des principaux avantages d'une solution de commerce électronique intégrée réside dans le fait que les commandes passées en ligne sont immédiatement traitées par l'ERP, sans le délai d'un intervalle de synchronisation planifié.

Le logiciel de commerce électronique peut :

- Exploiter l'ERP, en calculant, validant et sauvegardant les commandes directement dans un seul système.
- Gérer toute la logique liée à la tarification client, aux frais, aux frais de manutention, aux frais d'expédition, aux informations de paiement et aux taxes.
- Valider instantanément la commande, la rendant immédiatement prête pour un traitement ultérieur.

Cela se traduit par:

- Aucune erreur de tarification, problème de disponibilité des stocks ou de frais ou coûts oubliés.
- Aucune commande n'est perdue lors de processus de synchronisation complexes.
- Moins d'erreurs à résoudre manuellement.

Gardez vos données propres avec la validation des données en temps réel

L'utilisation d'un seul système pour traiter les commandes, les produits et les informations clients en temps réel signifie que toutes les informations saisies via la boutique en ligne doivent passer par un processus de validation des données. Avec un système intégré, cette validation est modélisée pour correspondre aux processus spécifiques à l'entreprise, et exploite donc à nouveau les investissements ERP antérieurs.

La validation des données dans les systèmes synchronisés est difficile à réaliser, car elle s'applique aux données existantes et utilise des règles qui ne sont pas exactement conformes à l'ERP. Cela se produit également après la commande, ce qui est trop tard pour donner un retour à l'utilisateur.

Fournir des conditions de paiement personnalisées

Différentes conditions de paiement sont généralement créées pour différents clients dans le système ERP. Selon les relations que vous entretenez avec vos clients, vous pouvez leur permettre de payer sur un compte, définir une limite de crédit unique et leurs conditions de paiement, ou décider s'ils doivent payer directement en ligne lors de leur commande. Devraient-ils payer à l'avance ou payer le montant total au départ? Les plates-formes de commerce électronique intégrées utilisent la logique de l'ERP pour déterminer quelles conditions et options de paiement sont disponibles pour un client en ligne spécifique, directement dans la boutique en ligne. Cela donne

à vos clients de confiance la possibilité de choisir un mode de paiement. De plus, cela vous donne la garantie qu'ils reçoivent le même traitement lorsqu'il s'agit de transactions sur compte, à la fois en ligne et hors ligne.

Afficher tous les coûts à l'avance avec le calcul en temps réel du panier

Les plates-formes de commerce électronique intégrées utilisent l'ERP pour calculer le total des commandes passées dans le panier. Tous les prix uniques pour les clients, les frais supplémentaires, les frais d'expédition et de traitement, les frais de paiement et les informations fiscales sont pris en compte lors du calcul. Cela donne à votre client un aperçu complet du total de la commande au cours du processus de commande, sans surprises par la suite. Un processus de paiement parfaitement transparent avec des coûts précis et aucun frais caché augmente le taux de conversion des commandes Web et réduit la charge de travail de votre équipe de vente.

Utiliser les processus natifs de votre ERP pour les demandes de devis (RFQ)

Avec une intégration e-commerce, les commandes Web ne sont créées que dans un seul environnement: l'ERP. Les processus de devis natifs de l'ERP sont utilisés pour permettre la création de devis. De cette manière, les clients peuvent non seulement demander des devis, mais ils peuvent également être renvoyés et acceptés via la boutique en ligne. Cela économise beaucoup de temps et d'argent et réduit le nombre d'erreurs requis au traitement.

Afficher les commentaires de la commande personnalisée et de la ligne de commande de processus

Dans l'ERP, il est possible d'ajouter des commentaires pour les commandes ou liés à des postes spécifiques de la commande. Ceci est souvent utilisé pour clarifier les détails d'expédition ou de paiement, ou pour fournir des informations supplémentaires concernant un produit spécifique de la commande. Les plates-formes de commerce électronique intégrées à l'ERP peuvent facilement afficher ces commentaires à votre client. Une synchronisation complexe n'est pas nécessaire pour rendre ces informations visibles dans le système ERP et dans la boutique Web.

De plus, c'est bidirectionnel: lors de la commande, vos clients peuvent ajouter des commentaires qui seront également visibles par votre équipe interne dans l'ERP. Tous ces commentaires sont liés à la commande et sont disponibles à toutes les étapes du processus d'exécution en temps réel.

Adresses d'expédition et de facturation dynamiques

Dans un environnement de commerce électronique intégré, les données de clients stockées dans l'ERP sont réutilisées. Cela signifie que lorsqu'un client est connecté, ses adresses de facturation et de livraison par défaut sont déjà affichées lorsqu'il atteint la page de paiement. Cela permet également aux clients de sélectionner une adresse de livraison différente des adresses de livraison disponibles stockées dans le système ERP. Les clients de votre base de données ERP n'auront plus jamais à ressaisir ces informations. Ils peuvent simplement sélectionner une adresse dans un menu déroulant, ce qui réduit également le risque d'erreurs de saisie manuelle des données.

Un autre avantage du commerce électronique intégré est que toute la logique de l'ERP est connectée. Ainsi, lorsqu'une adresse est modifiée, les coûts d'expédition ou les conditions de livraison sont automatiquement mis à jour. Ces modifications sont également immédiatement reflétées dans la boutique en ligne.

Laisser votre ERP calculer les coûts d'expédition et les afficher en temps réel

Les méthodes d'expédition et les coûts associés sont généralement définis dans le système ERP de la société. Sur la base des produits commandés et de l'adresse de livraison sélectionnée, ces coûts sont calculés de manière dynamique au fur et à mesure de la commande. Le calcul des coûts d'expédition comporte de nombreuses étapes complexes:

- Combien de produits peut contenir une boîte?
- Combien de boîtes peut contenir une palette?
- Quel est le poids de l'envoi?
- Quel type de transport est nécessaire?

Les ERP peuvent généralement répondre aux questions nécessaires pour calculer les coûts d'expédition avec précision. Une plate-forme de commerce électronique avec intégration ERP utilise ces informations pour afficher les coûts d'expédition applicables en temps réel pour le client en ligne. Le client n'a pas de surprises: il sait exactement comment les produits seront expédiés, quand la livraison arrivera et quel en sera le coût.

Utiliser les plages de numéros de commande pour déterminer l'origine de la commande

En tant que propriétaire d'entreprise, vous voulez savoir quelles commandes sont passées par quel canal. Les systèmes ERP peuvent faire cette distinction. En fonction de différentes tranches de numéros de commande, vous pouvez facilement voir si la commande a été passée directement dans l'ERP, via EDI ou depuis la boutique en ligne. Les plates-formes de commerce électronique intégrées utilisent le système ERP pour enregistrer et stocker les informations de commande et peuvent accéder directement à ces plages de numéros de commande telles qu'elles sont utilisées par l'ERP. Cela garantit également qu'aucune commande Web n'est perdue.

Profitez de la fonctionnalité de suivi et de traçabilité qui garde vos clients informés

Les clients veulent pouvoir suivre leurs commandes en ligne. L'enregistrement manuel d'un colis auprès d'un transporteur et la génération d'un lien de suivi peuvent prendre beaucoup de temps. Heureusement, les systèmes ERP peuvent gérer ce processus automatiquement. Ainsi, si votre plate-forme de commerce électronique est intégrée à votre ERP, il n'est pas nécessaire de gérer les détails et le statut de l'expédition dans deux systèmes. Le colis sera enregistré auprès du transporteur et le numéro de suivi sera automatiquement enregistré dans la commande et les documents d'expédition de votre client. Une plate-forme de commerce électronique intégrée affiche les détails du suivi en ligne en temps réel à l'aide des données stockées dans le système ERP. Le fait de stocker ces informations à un endroit unique économise le temps de votre entreprise et vos clients apprécieront un accès en ligne instantané à ces informations.

Modifier les commandes même après leur placement

Les clients peuvent modifier ou éditer les commandes après leur passation, à condition que les commandes n'aient pas été traitées. Étant donné que la commande Web est directement stockée dans l'ERP, la synchronisation n'est pas nécessaire pour déterminer si elle est toujours ouverte pour modification. Le système ERP a le statut actuel de la commande, qui est également reflété dans la boutique en ligne en temps réel.

C'est un avantage majeur pour les clients, car cela leur permet de corriger rapidement les erreurs. Les clients peuvent même ajouter des produits à leur commande une fois celle-ci passée, tant qu'elle n'a pas encore été traitée dans l'ERP. Cela vous permet également de gagner beaucoup de temps, car une modification par le client ne signifie aucun travail supplémentaire pour votre équipe.

Offre de nouvelle commande à partir d'une commande passée - en ligne ou hors ligne

Les clients peuvent facilement commander à nouveau à partir d'une commande précédente. Les plates-formes de commerce électronique intégrées offrent cette fonctionnalité basée sur toutes les commandes et les factures stockées dans le système ERP. Les commandes et les factures en ligne et hors ligne peuvent être utilisées comme point de départ pour une nouvelle commande. Les clients n'ont pas à s'inquiéter des différences de prix ou de la disponibilité des produits, car la nouvelle commande sera validée et calculée selon la dernière logique et les dernières données de l'ERP. Encore une fois, pas de place pour les erreurs.

Visualiser facilement l'historique complet d'une commande

Le système ERP stocke beaucoup de données. Ces données incluent l'historique des commandes, les factures, les retours et les documents d'expédition. Les plates-formes de commerce électronique intégrées offrent aux clients un accès facile à toutes ces informations et à cette documentation en les extrayant directement de l'ERP.

Les plates-formes de commerce électronique interfacées se comportent différemment. En règle générale, ils ne peuvent fournir que des données et des documents liés au commerce électronique: informations basées sur les commandes passées via la boutique en ligne. La migration de l'historique complet des commandes en ligne et hors ligne de la base de données ERP vers la base de données de commerce électronique est généralement trop complexe et coûteuse.

La plate-forme de commerce électronique intégrée à l'ERP peut permettre à votre client de disposer d'un cycle de vie des documents entièrement consultable et imprimable - du devis à la commande et de la commande à la facture - ainsi que des documents d'expédition. Les clients peuvent facilement accéder aux retours et aux notes de crédit de l'ERP en ligne. Pas seulement pour leurs commandes de commerce électronique, mais pour toutes les commandes passées par téléphone, courrier électronique, EDI et d'autres sources.

Accorder aux clients un accès en ligne à toutes ces informations vous permet également de gagner beaucoup de temps. Au lieu d'appeler ou d'envoyer un courrier électronique pour vérifier le statut d'expédition d'une commande ou pour payer une facture, vos clients peuvent simplement accéder à ces documents à leur convenance, sans avoir à vous contacter.

Tarification complexe simplifiée

La tarification gérée par le système ERP peut être assez complexe. La tarification est l'une des principales raisons pour lesquelles les entreprises préfèrent une solution de commerce électronique intégrée à une solution connectée ou interfacée. En fin de compte, cela entraînera une plus grande satisfaction de la clientèle, car les prix affichés en ligne sont toujours les mêmes que lors d'une commande effectuée via d'autres canaux tels que le téléphone, le courriel ou le fax.

Toujours afficher les prix des produits avec précision

La tarification d'un produit peut être complexe en raison de sa dépendance à de nombreuses variables, telles que le coût des articles, les frais de manutention, la tarification des matières premières ou les coûts de production. Ces variables, associées à un modèle de marge, définissent le prix de vente. Cette logique et les données sous-jacentes sont généralement gérées dans le système ERP. Les clients peuvent bénéficier d'une solution intégrée, car toute modification de ces variables est reflétée dans le prix de vente dans le système ERP et est donc automatiquement affichée dans la boutique en ligne. Vous pouvez être assuré que les clients voient toujours le prix correct calculé par le système ERP. Plus les prix de vos produits sont complexes et plus les changements de prix sont fréquents, plus vous bénéficierez d'une plate-forme de commerce électronique intégrée.

Offre Prix spécial

Avec une solution de commerce électronique intégrée, vos calculs de prix ont lieu dans votre système ERP, pas dans votre plate-forme de commerce électronique. Cela signifie que votre boutique en ligne prend en charge les prix spécifiques au client, prêt à l'emploi. Il n'est pas nécessaire de développer un logiciel personnalisé pour que votre plate-forme de commerce électronique reflète les règles de tarification de votre système ERP.

Vos clients peuvent être rassurés de savoir que, lorsqu'ils passent une commande en ligne, tous les prix sont à jour et reflètent toujours leurs propres prix négociés, comme le confirment leurs accords commerciaux.

Afficher les remises correctes, même avec des politiques d'achat complexes

Grâce à une plate-forme de commerce électronique intégrée, les remises sur les produits de votre boutique en ligne sont gérées par votre système ERP, comme dans le cas d'une tarification spécifique au client. Pensez par exemple aux remises déclenchées par une combinaison de produits ou à des remises basées sur un seuil de valeur totale de la commande. Conserver les informations en un seul endroit élimine le risque d'incohérences entre l'ERP et le magasin en ligne.

Montrez la meilleure affaire avec les prix par palier

Toute tarification par niveau configurée dans votre système ERP peut être définie comme une option de tarification par défaut. Votre système ERP sait comment gérer la tarification par niveau en combinaison avec d'autres règles de tarification afin de les affecter par client. Plus vos règles de tarification et vos accords

commerciaux sont avancés dans votre ERP, plus vous bénéficierez d'une solution de commerce électronique intégrée. Lorsque votre client se connecte à votre boutique en ligne, il peut immédiatement voir si la tarification par niveau applicable facilite les commandes groupées.

Affichage des remises sur les bons de commande et les factures

De nombreuses entreprises du secteur de la distribution en gros et de la fabrication appliquent des règles de tarification impliquant des remises sur les lignes de commande et les factures. Ces règles peuvent être basées sur des produits spécifiques commandés, une valeur de commande ou d'autres déclencheurs. Avec toutes les remises déclenchées par le système ERP, une plateforme de commerce électronique intégrée affiche les calculs corrects dans la boutique en ligne. Votre client sait exactement à quoi s'attendre sur sa facture finale.

Visualiser les calculs complexes de la taxe de vente en temps réel

Le calcul de la taxe sur les ventes provinciales ou de la taxe sur les produits et services sur vos commandes peut être très complexe, en particulier si vous vendez dans différents États ou pays. Votre système ERP est équipé pour effectuer ces calculs et la plate-forme de commerce électronique intégrée en bénéficie. Il peut afficher le montant correct de la taxe de vente en temps réel, en fonction des types de produits et de la localisation des produits vendus, sélectionnés par votre client dans la boutique en ligne.

Les systèmes ERP contiennent également des informations sur l'impôt à payer de votre client. Cette information est utilisée pour calculer le montant correct de la taxe de vente pour l'utilisateur connecté. Cela signifie que vos clients sont assurés de ne pas payer trop de taxe et d'avoir une visibilité complète sur les différents taux de taxe et les sous-totaux de la commande.

Utiliser les frais automatiques pour les frais et les coûts associés

Les produits peuvent avoir des caractéristiques supplémentaires qui sont utilisées pour le calcul du coût et du prix: frais de service, frais de carburant, dépôts de garantie, coûts d'emballage, assurance requise, taxe environnementale ou frais d'élimination. Ce sont des attributs à prendre en compte lors du calcul de la commande. Cette logique est gérée dans votre système ERP. Les plates-formes de commerce électronique intégrées utilisent ces données et calculent automatiquement les frais requis. Celles-ci sont ensuite affichées sur les pages du produit et dans le panier d'achats lorsqu'un utilisateur final passe à la caisse. Il n'est pas nécessaire de dupliquer cette logique dans votre boutique en ligne et vous obtenez une précision de 100% dans le calcul des commandes et la facturation.

Le fait que l'ERP se charge de tels calculs signifie également que les écritures dans le grand livre sont automatiquement effectuées adéquatement, non seulement pour les frais supplémentaires, mais également pour la répartition des coûts et des taxes.

Information des produits toujours riche en temps réel

Le système ERP est l'endroit où les informations d'inventaire sont stockées. Ces données contiennent beaucoup de logique métier qui repose sur la disponibilité des stocks actuels, différents entrepôts et la projection des niveaux de stocks futurs en fonction de la production planifiée et/ou des commandes d'achat.

Ayez toujours votre inventaire disponible en temps réel

La synchronisation de la disponibilité de votre inventaire avec différents systèmes peut s'avérer complexe. Vous voulez être sûr de pouvoir vendre les produits que vous proposez dans votre boutique en ligne comme promis. Avec les plates-formes de commerce électronique intégrées, des erreurs telles que la vente d'un article en rupture de stock ne se produisent tout simplement pas. Lors de la commande, les niveaux de stock sont vérifiés directement dans le système ERP. Une fois qu'un client a passé une commande en ligne, les niveaux de stock sont instantanément mis à jour dans l'ERP. Cela signifie également que vos employés verront toujours ce qui est réellement disponible lorsqu'ils prendront des commandes par téléphone ou par courrier électronique. Les clients en bénéficient également: ils voient la disponibilité des stocks en temps réel sur la boutique en ligne et peuvent accéder à ces informations 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, sans avoir à appeler ni envoyer de courrier électronique.

Prendre en compte les stocks futurs

Les plates-formes de commerce électronique intégrées utilisent le progiciel de gestion intégré pour déterminer les niveaux de stock futurs. Cette distinction par le système ERP peut être faite de différentes manières: en utilisant la prédiction, les niveaux de disponibilité / stockage, ou en utilisant un ou plusieurs entrepôts. Le commerce électronique intégré utilise les règles de gestion des stocks appliquées par le système ERP. Il n'est pas nécessaire de recourir à un codage complexe ou à la définition d'interfaces techniques. La boutique Web affiche simplement les données de l'ERP. Et par conséquent, si la règle utilisée pour déterminer les niveaux d'inventaire futurs est modifiée dans l'ERP, elle est automatiquement reflétée en ligne.

Calculs de prix précis avec support d'unité de mesure

L'utilisation de la base de données du système ERP pour votre boutique en ligne intégrée signifie que les unités de mesure sont automatiquement incorporées et utilisées en ligne. Cela vous permet d'afficher la tarification correcte dans les résultats de recherche de produits et les pages de détail des articles. Tous les produits ajoutés au panier pour achat reflètent également des calculs de prix précis basés sur la configuration de l'unité de mesure dans le back-office. Et toutes les modifications apportées à l'unité de mesure par le back-office sont immédiatement reflétées dans la boutique en ligne.

Afficher les personnalisations de produit directement dans le Web Store

Les systèmes ERP sont conçus pour s'adapter à de nombreuses entreprises et industries. Cependant, il est parfois nécessaire de créer des attributs de produit personnalisés ou des champs définis par l'utilisateur pour

pouvoir stocker et traiter le catalogue d'une entreprise ou d'un secteur spécifique. Une boutique Web intégrée traite ces caractéristiques de produit personnalisées sans aucun problème, car elle partage la même base de données de produit que l'ERP. Par conséquent, tous les champs personnalisés du système ERP sont automatiquement disponibles dans la boutique en ligne.

Orientation client 24/7

Les données de base relatives au client dans le système ERP sont accessibles en temps réel dans votre boutique en ligne. L'intégration permet au client d'interagir de manière unique avec la boutique en ligne en tenant compte des prix, des catalogues spécifiques au client, des préférences d'entrepôt, de la devise et de toute autre configuration stockée dans l'ERP. Cela simplifie la gestion des clients de nombreuses manières. Tout ce qui est fait en ligne est automatiquement reflété dans votre système ERP. Pour vous, cela signifie moins de maintenance manuelle des données client. Pour vos clients, c'est une satisfaction accrue et un libre-service. Ils peuvent placer leurs commandes dans un système qui reconnaît leurs accords de prix personnels, leurs limites de crédit et de nombreuses autres préférences.

Gérez efficacement les informations de vos clients

Lorsque vous conservez des enregistrements de clients dans votre système ERP, ils sont immédiatement disponibles sur votre plateforme de commerce électronique intégrée. Cela signifie que dès que vous créez un enregistrement client dans votre ERP ou apportez des modifications à un enregistrement existant, votre boutique en ligne reflète immédiatement les modifications. Le commerce électronique intégré permet également à vos clients de créer ou de gérer des enregistrements existants directement dans votre boutique en ligne.

Les systèmes ERP contiennent par exemple une logique qui valide les données client concernant les formats d'adresse et la responsabilité fiscale. Cette logique de validation est utilisée par les plates-formes de commerce électronique intégrées à ERP lors de la modification ou de la sauvegarde de données. Dans les systèmes ERP, les exigences d'enregistrement peuvent varier selon les pays et peuvent donc être configurées comme telles. Pensez aux obligations fiscales, aux paramètres de groupe de prix ou aux accords de livraison. Un client en ligne aura toutes les configurations requises spécifiques au pays configurées et validées dans l'ERP, ce qui signifie qu'il peut passer des commandes sans problème.

Pour vous, cela signifie une automatisation complète de la maintenance des données client, ce qui réduit considérablement les coûts et le temps passé à la saisie manuelle des données. Vos clients bénéficient d'un accès direct à leurs dossiers personnels, ce qui leur permet d'afficher les factures en suspens, les limites / soldes de crédit actuels et les détails de l'adresse d'expédition / de facturation. Ils peuvent également mettre à jour les informations de leur entreprise via la boutique en ligne.

Utilisez intelligemment les catalogues de produits spécifiques au client

Les entreprises utilisent des catalogues de produits spécifiques aux clients pour différentes raisons. Pour définir quels produits doivent être disponibles pour quels clients, par exemple. Cela peut être basé sur des informations telles que les autorisations de région ou de client (le droit d'acheter certains produits ou marques). Les entreprises peuvent également utiliser des catalogues spécifiques aux clients pour créer des listes de favoris des clients, regrouper des produits en marque blanche dans un catalogue ou pour composer des listes avec des suggestions de produits.

Si vous utilisez des catalogues de produits spécifiques au client dans votre système ERP et si vous disposez d'une plate-forme de commerce électronique intégrée, ces règles de catalogue de produits du client sont

immédiatement disponibles dans votre boutique en ligne. Il n'est pas nécessaire de synchroniser cette structure de données complexe avec votre système de commerce électronique. Les clients ne voient que les articles que vous avez sélectionnés pour eux dans votre système ERP, ce qui permet une expérience d'achat personnalisée.

Gérer le portefeuille de votre client

Les plateformes de commerce électronique intégrées permettent à vos employés ou à vos agents commerciaux de passer des commandes pour le compte de leurs clients en les représentant dans la boutique en ligne. Par exemple: lorsqu'il est connecté, un représentant peut voir sa liste de clients, telle qu'elle est enregistrée dans l'ERP. Le représentant des ventes peut sélectionner le client X et le magasin en ligne agira comme si le client X était connecté. L'historique complet des commandes et la logique client unique pour le client X, stockés dans l'ERP, sont disponibles. Le représentant des ventes peut accéder aux montants en cours et passer des devis ou des commandes à l'aide de prix spécifiques au client et d'une remise pour le client X. L'historique des commandes hors ligne permet également de mieux comprendre le client. La possibilité de modifier les commandes existantes à l'aide de la représentation du client constitue un avantage considérable de l'intégration ERP.

Donnez à votre client international une expérience de magasin Web localisé

De nombreuses entreprises du secteur de la fabrication et du commerce de gros disposent de multiples canaux de vente et de distribution dans différentes parties du monde. Chaque canal a des conditions distinctes pour les taxes, la devise, les réglementations, les prix et la langue. Quel que soit l'emplacement du client, une boutique en ligne de commerce électronique intégrée réutilise les configurations existantes pour chaque client en fonction de leur emplacement et de la logique ERP spécifique du client pour déployer le bon ordre en cours.

Vos clients internationaux bénéficieront d'une expérience de magasin Web localisée provenant d'une seule et même plateforme de magasin Web. Les descriptions de produits sont affichées dans la bonne langue, les taxes et la devise sont calculées correctement et les méthodes d'expédition et de paiement locales sont ajustées en conséquence.

Marketing en ligne personnalisé

Configurer et gérer un magasin en ligne est une chose. En faire un succès commercial en est un autre. Outre une conception attrayante et des textes et images réactifs, il est essentiel de promouvoir uniquement les produits pertinents par groupe cible. Notre intégration du commerce électronique amène le marketing en ligne à un autre niveau. Bien que la personnalisation soit souvent basée sur le comportement de vos clients, il est sans doute plus intelligent de la baser sur leurs dépenses réelles telles qu'elles sont stockées dans votre ERP.

Créer un contenu personnalisé basé sur les informations ERP

Dans une campagne marketing ciblée, le contenu personnalisé devient de plus en plus important. Avec une solution intégrée, le contenu peut être personnalisé et très spécifiquement ciblé sur un segment de clientèle. Tous basés sur l'historique des informations client au sein de l'ERP. Filtrer et créer toutes sortes de segments de clientèle est également possible.

Tous les paramètres, qu'ils soient basés sur le volume des commandes, les tendances des catégories de produits ou les moments de commande, peuvent être utilisés pour déterminer les clients à cibler que ce soit avec une bannière, une structure de navigation spécifique, des boutons ou d'autres éléments de contenu. Le contenu Web et l'optimisation de la conversion basée sur les tests A / B sont également pris en charge avec cette fonctionnalité.

Personnalisez votre marketing par courriel

S'adresser à des groupes de clients avec une campagne promotionnelle spécifique contribue certainement au succès de votre canal de vente en ligne. Le commerce électronique basé sur les informations client de l'ERP vous permet d'établir un ciblage détaillé. Il combine la segmentation avec la possibilité d'inclure les détails de la commande ou du produit dans des courriels personnalisés. De cette façon, même les courriels de notification de panier abandonnés peuvent être envoyés facilement.

Découvrir la commande prédictive

À mesure que l'automatisation de la technologie progresse, les systèmes prédictifs gagnent en popularité. Cependant, des algorithmes complexes et une logique sont toujours nécessaires pour fournir des fonctionnalités prédictives précises. Une plateforme de commerce électronique intégrée peut offrir cette approche innovante. Il simplifie encore les commandes et offre une conversion plus élevée au propriétaire de magasin. La prévision des commandes génère de nouvelles suggestions de commandes. Ils contiennent des articles et prévoient les montants les plus probables pour la prochaine commande de votre client. La commande est suggérée en fonction de l'historique, de la récurrence et de la fréquence des commandes hors ligne et en ligne. Après vérification et ajustement, la commande peut simplement être passée. Cela fait gagner beaucoup de temps à l'utilisateur, donne des valeurs de commande plus élevées et augmente la satisfaction de votre client.

Obtenir des statistiques de vente intelligentes

La possibilité de combiner les détails du comportement de la boutique Web avec les informations de commande réelles constitue un véritable avantage en termes d'intégration. Il vous permet de consulter des statistiques de vente très détaillées sur le comportement des clients. Cela donne non seulement un aperçu des tendances, mais vous permet également de définir des groupes cibles et des segments de clientèle et de les utiliser pour la personnalisation et le ciblage de contenu.

Produits de l'écran associés pour la vente croisée et la vente incitative

Le catalogue de produits de votre ERP contient des relations entre les produits. Ils peuvent, par exemple, définir quelles pièces de rechange sont nécessaires pour un type de machine spécifique ou quels produits alternatifs sont disponibles en cas de rupture de stock. Quelle que soit leur complexité, toutes ces relations sont disponibles de manière native dans votre boutique en ligne intégrée à l'ERP. L'indication d'alternatives ou de produits de substitution en ligne vous permet d'accroître la valeur moyenne des commandes dans votre boutique en ligne grâce à la vente croisée et à la vente incitative.