

Une gestion des commandes repensée pour la distribution alimentaire

 BlueYonder



Une expérience client personnalisée pour augmenter les taux de conversion

Bonjour,

Ce guide explique comment Blue Yonder peut aider les détaillants en épicerie à accélérer la croissance de leur e-commerce, en s'appuyant sur leurs opérations de e-commerce existantes avec des microservices augmentés qui répondent de manière dynamique, intelligente et immédiate. En améliorant l'expérience client et en proposant des choix personnalisés, Blue Yonder peut vous aider à améliorer vos taux de conversion en ligne.

Présentation de Luminare Commerce

Ce guide vise à mettre en évidence les capacités et les avantages que les microservices Blue Yonder pourraient apporter rapidement à votre entreprise et à vos clients. Dans les pages qui suivent, nous allons montrer les améliorations que cette technologie peut apporter à votre expérience d'achat en ligne. Vous pourrez voir comment Luminare Commerce peut fournir une vue dynamique, précise et en temps réel du stock, afficher les options de livraison pendant que le client navigue sur le site, et une vue personnalisée des produits qu'il a sélectionnés, avant le passage à la caisse. Des modèles d'apprentissage automatique aideront les détaillants à orchestrer de manière précise et intelligente le mécanisme d'exécution optimal en fonction des facteurs les plus rentables.

Luminare Commerce fournit aux détaillants en épicerie des technologies de gestion des commandes robustes qui leur permettent non seulement d'offrir de nouvelles fonctionnalités, mais aussi de le faire rapidement, efficacement et à moindre coût – pour répondre aux attentes des clients d'aujourd'hui.

Nous sommes impatients d'en discuter plus amplement avec vous.

L'équipe Blue Yonder

Blue Yonder s'est engagé à aider les détaillants en épicerie à transformer leur chaîne d'approvisionnement. La mise en place de Luminare Commerce permet aux détaillants de :

- 1** Tirer parti de la planification intégrée de la vente au détail avec une exécution omnicanale – un commerce unifié pour garantir que davantage de produits se trouvent au bon endroit au bon moment ;
- 2** Accélérer le parcours du client en présentant des options de livraison avant le passage en caisse ;
- 3** Améliorer les taux de conversion en proposant des options de livraison le jour même ou le lendemain. Cela est possible grâce à l'amélioration de la planification, de la visibilité des stocks, des processus de réservation et de promesse et de l'application de gestion des commandes en magasin ;
- 4** Tirer parti de l'IA et du ML pour maximiser les niveaux de service client tout en minimisant les coûts d'exécution. Échapper aux contraintes des règles d'exécution configurées manuellement.



Offrir la meilleure expérience client grâce aux microservices Blue Yonder



Services de décision

Les services d'inventaire/disponibilité de Luminare Commerce fournissent une source unique de informations sur la disponibilité à l'échelle de l'entreprise, ce qui rend les informations de disponibilité accessibles à tous les canaux en temps réel avec des temps de réponse rapides pour prendre en charge les volumes d'achats en ligne les plus élevés. Le service assure le suivi de l'offre et de la demande à un niveau local (magasins, centres de distribution, partenaires, etc.) et à un niveau global (région, réseau, etc.) pour déterminer la disponibilité et fournir une visibilité totale. L'approvisionnement des stocks peut être segmenté et les réponses aux demandes de disponibilité seront fournies dans le contexte des canaux applicables (par exemple, .com, B2B, international) qui déterminent l'éligibilité des types de traitement, des produits et des emplacements en fonction de règles.

Pour éviter les surventes et garantir une expérience d'achat sans heurts, les stocks peuvent être réservés par le biais d'API à partir de tous les canaux. Le stock de sécurité est un élément important de la disponibilité. Il permet aux entreprises de réserver certains stocks pour les clients de passage ou un stock tampon pour éviter les surventes. Le stock de sécurité peut également être déterminé dynamiquement à l'aide d'un stock de sécurité dynamique basé sur l'IA/ML en apprenant des niveaux d'inventaire passés.

Le service Luminare Commerce Commits est un moteur d'optimisation unique qui permet de gérer les options d'exécution et les engagements avant et après l'achat. Le pré-sourcing fournit des options d'exécution et des dates de livraison au début du processus d'achat, ce qui augmente les taux de clics. Le post-sourcing garantit que les détaillants peuvent remplir leurs engagements de manière rentable une fois qu'une commande a été passée en utilisant un sourcing configurable et optimisé. Commits travaille avec notre microservice Inventaire et Capacité pour fournir des décisions algorithmiques en temps réel qui sont optimales du point de vue des coûts et limitées par les niveaux de service choisis par le client et toutes les contraintes commerciales définies, telles que l'éligibilité, les calendriers et les règles de localisation. La philosophie du moteur d'optimisation multifactorielle consiste à réduire le nombre de règles et à optimiser un résultat défini par des mesures et des priorités commerciales.

Le service Luminare Commerce Capacity est conçu pour permettre aux organisations de planifier efficacement la capacité de traitement des commandes sur l'ensemble des sites (DC, magasins, FC, etc.) et de planifier la distribution des commandes en fonction de la capacité disponible. Cela permet d'équilibrer la charge entre les centres de traitement et d'éviter la sous-utilisation ou la surcharge d'un site. La planification stratégique de la capacité est essentielle pour tout détaillant, en particulier pour un détaillant omni-canal dans lequel les magasins s'adressent à la fois aux clients hors ligne et en ligne. Elle permet de réaliser des économies substantielles en minimisant la main-d'œuvre inactive ou la pénurie de main-d'œuvre. Elle améliore également l'expérience client en garantissant que les commandes sont traitées à temps, en s'assurant qu'un site reçoit les commandes en fonction de sa capacité autorisée.



Services de commande de Luminare

Les services de commande de Luminare offrent aux entreprises et à leurs clients une transparence en matière de traitement des commandes en orchestrant les commandes à travers les marchés, les marques et les canaux, permettant ainsi des options de traitement modernes telles que l'expédition depuis le magasin, l'achat en ligne, le retrait en magasin, la livraison à domicile et la livraison le jour même. Nous fournissons un ensemble central de services pour gérer et orchestrer les commandes de manière transparente à travers les systèmes internes et externes, ce qui garantit une source unique de vérité pour toutes les transactions de commande et fournit une visibilité à chaque étape du cycle de vie de la commande. Les services de commande permettent aux organisations d'exécuter les validations de commande requises et de coordonner les interactions nécessaires avec les systèmes requis.

Les services de gestion des commandes de Luminare ayant été conçus à l'aide de technologies open source de pointe, natives du cloud, ils peuvent automatiquement s'adapter aux volumes et aux pics de commandes engendrés par la croissance numérique accélérée.



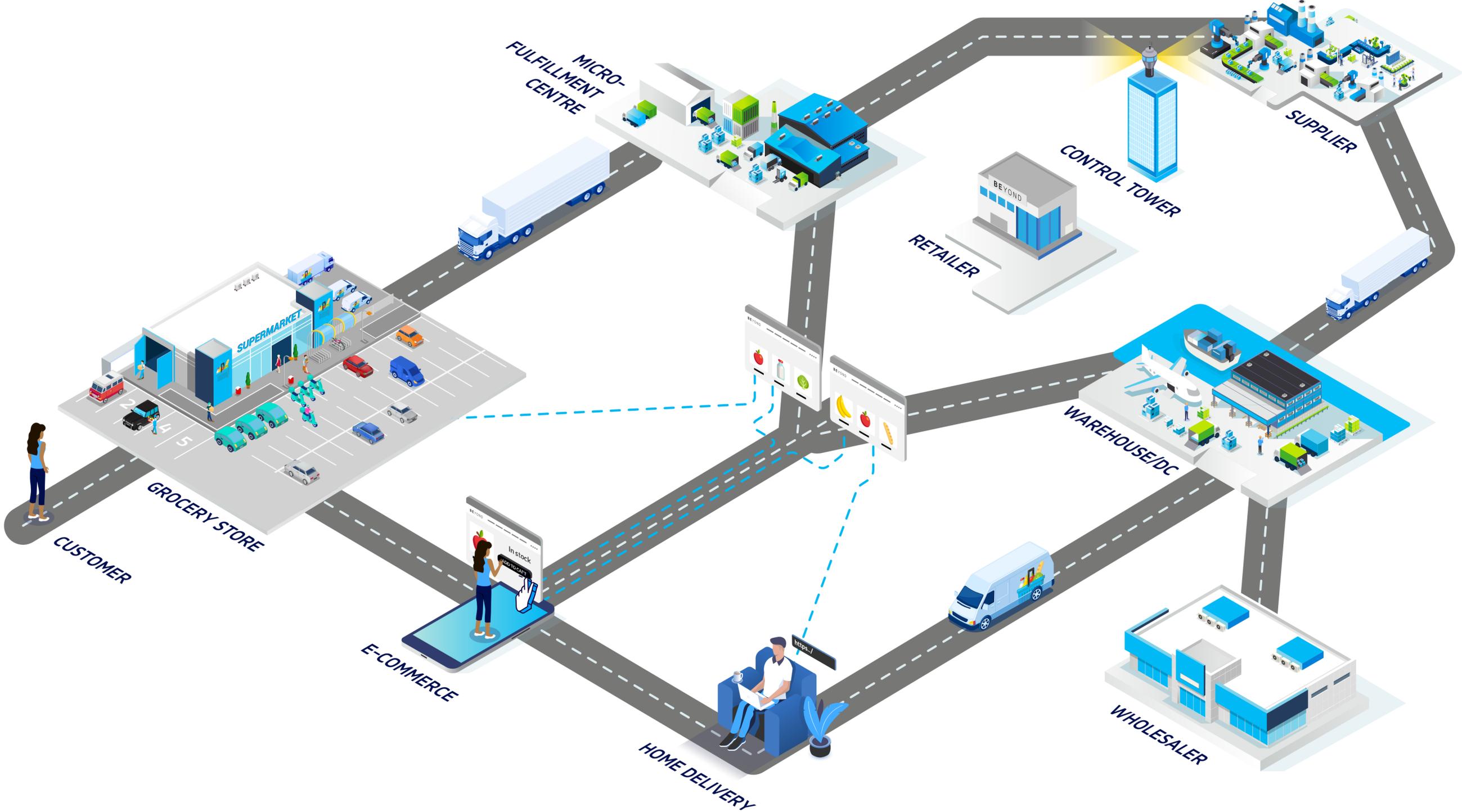
Luminare Order Fulfillment Service

Luminare Order Fulfillment (LOF) permet aux magasins d'exécuter les commandes des clients pour le ramassage en magasin et l'expédition depuis le magasin. LOF est conçu pour répondre aux besoins des employés des magasins en les guidant à travers des flux de travail simples lors de l'exécution des commandes de e-commerce. Il fournit des informations complètes sur les commandes à exécuter, les détails de l'enlèvement par le client, les détails de l'expédition du colis et bien plus encore. Luminare Order Fulfillment permet un travail efficace des opérations de préparation et d'emballage des commandes en séparant les commandes à exécuter en fonction de la priorité et du type d'exécution définis.

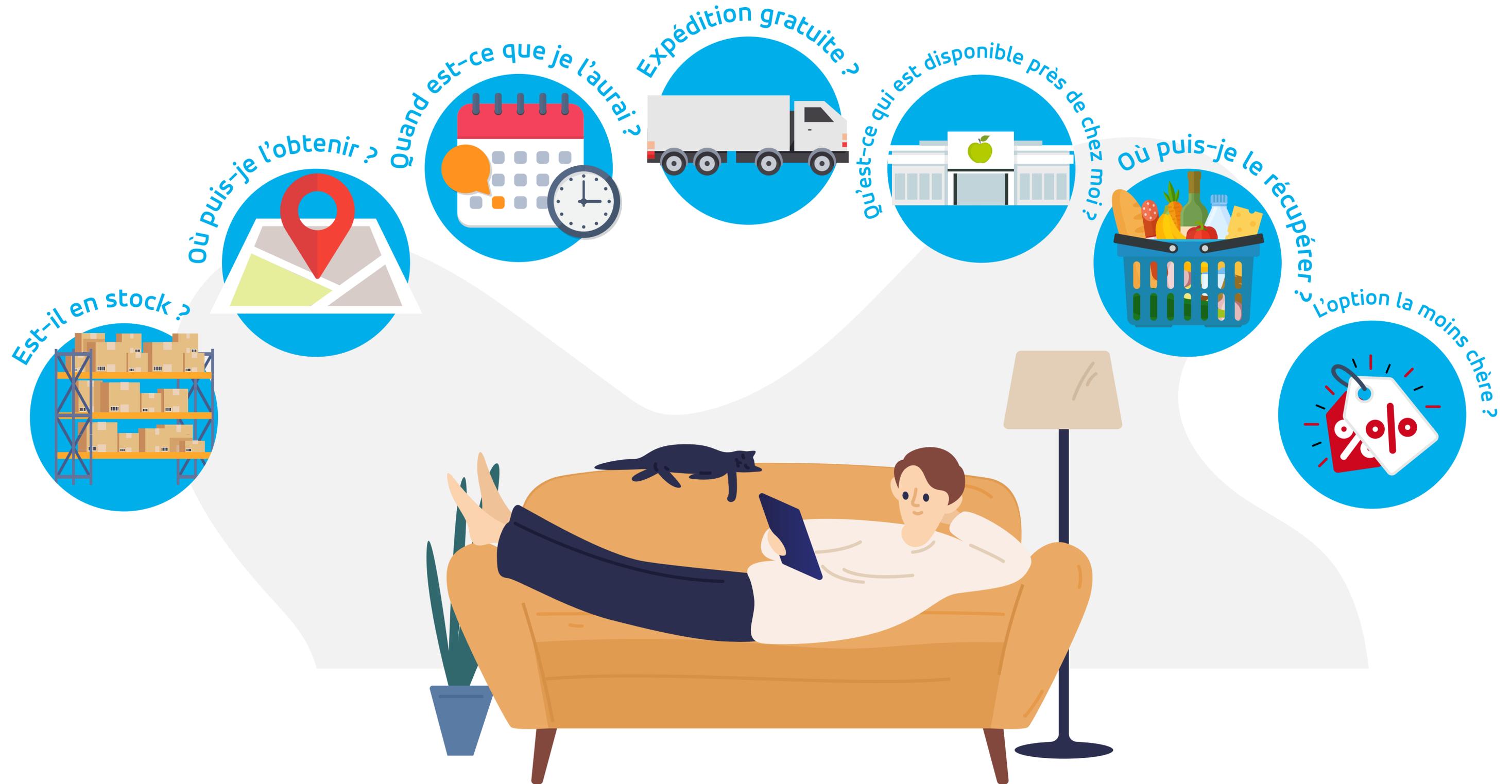


Le parcours du e-commerce

- Le voyage
- Le client
- Luminate Commerce
- Recherche
- PDP
- Panier
- Exécution des commandes en magasins
- Microservices
- Etude de cas



Que veut le consommateur ?





Avantages pour les consommateurs



Amélioration de la disponibilité

La disponibilité, au niveau de l'emplacement du produit, est le résultat net de la prise en compte d'un certain nombre de facteurs clés, notamment : 1) la visibilité des stocks ; 2) la vélocité des ventes ; 3) le stock de sécurité ; 4) la disponibilité des ressources humaines. Lorsque vous tenez compte de ces facteurs, vous pouvez prendre les meilleures décisions possibles sur ce qu'il convient de vendre et sur l'endroit où le faire.



Une meilleure expérience client

L'objectif principal est de rendre les achats faciles et amusants. Pour faciliter les achats, il faut rationaliser le processus d'achat du client et réduire le nombre de clics nécessaires pour passer à la caisse. Presque tous les sites de vente au détail ne sont pas en mesure de proposer des options de traitement précises. Méfiez-vous des signes révélateurs de problèmes tels que des options de traitement génériques avant le passage à la caisse qui se transforment en promesses non tenues ce qui peut compromettre le processus d'achat du client.



Souplesse d'exécution

Faites en sorte que votre client comprenne facilement la gamme complète d'options d'exécution disponibles par produit, tout en naviguant. Évitez les mauvaises surprises des promesses faites avant le passage à la caisse et qui ne peuvent pas être tenues au moment du paiement. Avec des promesses précoces, faciles et précises, on obtient des clients fidèles et heureux qui reviendront dépenser plus à l'avenir.

Avantages pour les détaillants



Exécution rentable

La fragmentation des commandes ne peut qu'accroître les dépenses, car aucun magasin ou petite installation ne peut rivaliser avec un processus efficace de prélèvement, d'emballage et d'expédition en entrepôt. L'objectif pour les détaillants est de fragmenter l'exécution des commandes lorsque cela s'avère judicieux. Vous devez prendre en compte les marges sur les produits, les coûts de traitement et les associer aux préférences des clients. L'apprentissage automatique est crucial pour éviter le défi historique des configurations manuelles maladroites qui conduisent à des résultats inexacts et coûteux.



Réduire les démarques

Quelle que soit la qualité de vos processus de planification de la demande et de réapprovisionnement, les produits se retrouveront dans des endroits où ils se vendront moins vite que prévu. La possibilité d'offrir des options d'exécution avant le passage à la caisse, sur la base de données financières et de données de localisation des stocks de haute qualité, vous permet de maximiser la vente des produits en puisant dans les stocks excédentaires d'un endroit peu performant. Ainsi, vous pourrez éviter au maximum la démarque.



Des promesses précises

Promouvoir est un jeu en deux temps. Le pré-achat et le post-achat. Le générateur de règles du Machine Learning qui pilote les deux doit être cohérent. La transition de l'un à l'autre est liée à des réservations temporaires de produits. Une prévision précise doit tenir compte de la capacité opérationnelle ainsi que de l'inventaire de l'emplacement du produit et des stocks de sécurité. L'élimination de la configuration manuelle des règles est essentielle pour gérer le changement de dynamique causé par les pics saisonniers. Une fois optimisée, la satisfaction du client est maximisée en réduisant les exceptions au cours du processus d'achat et d'exécution.

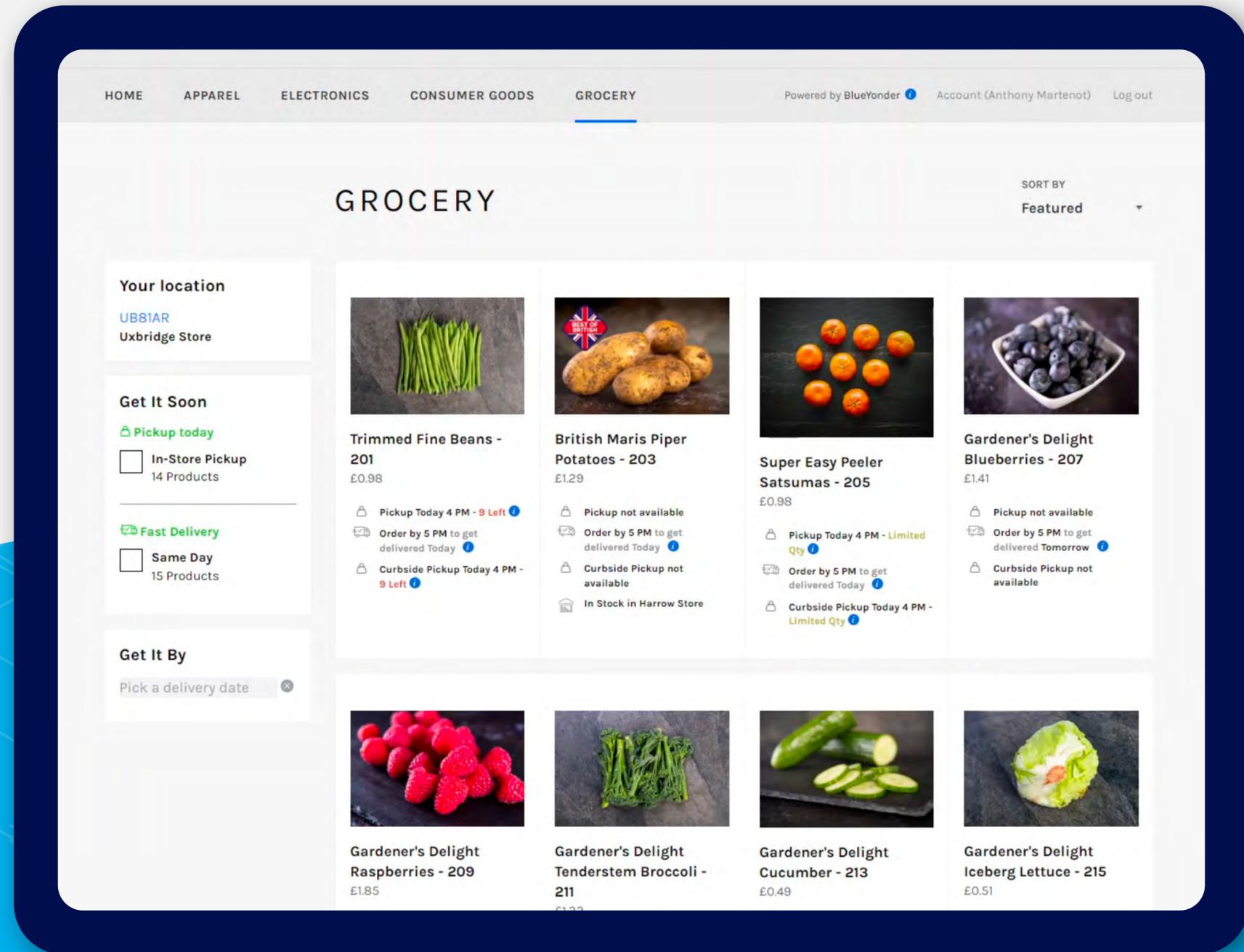


Recherche

Plus tôt le client dispose d'options de livraison personnalisées et spécifiques au produit pendant qu'il fait ses achats, plus il est probable qu'il veuille conclure son achat.

Cela réduit également le besoin de substitutions ou la découverte par les clients que le stock n'est pas disponible pour l'enlèvement ou la livraison dans les délais décrits dans les descriptions/ options de livraison génériques.

Les capacités de recherche des détaillants peuvent être améliorées pour afficher dynamiquement, en temps réel et avec précision, les stocks (pour les articles appropriés) et les livraisons, afin d'améliorer le parcours du client.





Le voyage



Le client



Luminate Commerce



Recherche



PDP



Panier



Exécution des commandes en magasins



Microservices



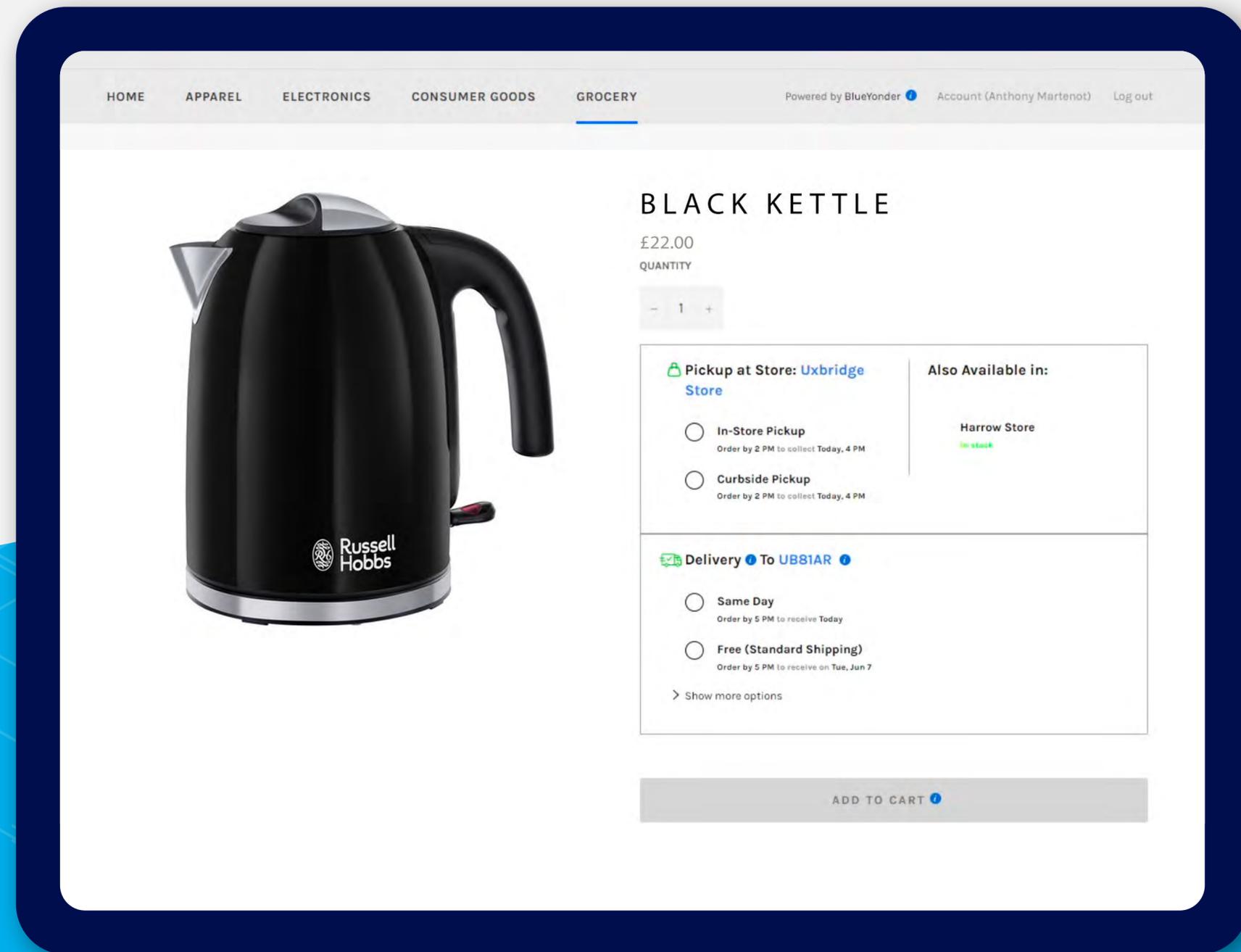
Etude de cas

Page d'affichage des produits

Les pages d'affichage des produits des détaillants peuvent être améliorées pour offrir des options de livraison personnalisées aux clients, en fonction de leur localisation.

En coulisse, des stocks de sécurité par produit sont maintenus et exposent intelligemment la bonne quantité de stock à vendre et protègent contre l'inexactitude des stocks. Les contraintes de capacité, telles que la disponibilité de la main-d'œuvre en magasin, la disponibilité des transporteurs, le volume des commandes en ligne qui doivent déjà être préparées en magasin, peuvent être prises en compte par notre algorithme d'apprentissage automatique.

Cela permet une présentation précise et en temps réel de toutes les options de livraison personnalisées pour chaque produit aux clients. Il n'est plus nécessaire d'attendre le passage à la caisse et d'examiner successivement chaque option de livraison pour savoir laquelle est la plus appropriée. Cela permet d'améliorer les taux de conversion grâce à une meilleure expérience client et à une meilleure visibilité de la marque.





Panier

Au moment de passer à la caisse, toutes les options de livraison personnalisées et leur coût sont présentés. Le coût peut varier en fonction de paramètres spécifiques. Les frais de livraison peuvent varier selon l'origine et la destination du transporteur. Le coût de la livraison peut être plus élevé dans le centre de Paris. Des prix promotionnels peuvent éventuellement être appliqués à des lieux d'exécution de produits spécifiques.

HOME APPAREL ELECTRONICS CONSUMER GOODS **GROCERY** Powered by BlueYonder Account (Anthony Martenot) Log out

SHOPPING CART

Reservation Expires in : 0:55

Items for Store Pickup

Pickup As Ready or Separately Pickup Together

	Organic Apples - 228 Remove	Pickup At Store: Uxbridge_Store In-Store Pickup Order by 2 PM to collect Today, 4 PM Change	- 1 +	£2.20
SELECT TIME SLOT				
4:00 pm - 6:00 pm ▾				
	Organic Avocado - 227 Remove	Pickup At Store: Uxbridge_Store In-Store Pickup Order by 2 PM to collect Today, 4 PM Change	- 1 +	£1.10
SELECT TIME SLOT				
4:00 pm - 6:00 pm ▾				
				£3.30

Close



Réalisation des magasins



À mesure que les détaillants évoluent et que les magasins se transforment en mini-centres de distribution, notamment pour répondre à la demande du « Click and Collect », le rôle de personnel en magasin va changer et il devra valider, préparer et emballer les commandes des clients.



Les capacités de traitement des commandes de Blue Yonder sont conçues spécifiquement pour relever ce défi, avec des flux de travail mobiles intuitifs qui gèrent les activités de réception, de hiérarchisation, de préparation, d'emballage et de livraison des commandes des consommateurs. Ce microservice accroît l'efficacité opérationnelle des tâches d'exécution en magasin, de sorte que les détaillants peuvent être sûrs que le travail est effectué en temps voulu et de manière efficace, afin d'optimiser le service et la productivité des employés. Il s'intègre de manière transparente avec les fournisseurs du dernier kilomètre pour assurer un traitement efficace de bout en bout.



Les capacités de traitement des commandes de Blue Yonder offrent aux directeurs de magasin une visibilité complète des activités de micro-réalisation de leur magasin, avec des tableaux de bord et des rapports exploitables qui permettent de suivre et d'optimiser les performances en temps réel, ainsi que des flux de travail qui permettent au personnel de vente au détail de préparer, emballer et traiter efficacement les commandes.

Tableaux de bord du directeur de magasin

Accepter et rejeter des commandes

Triage, hiérarchisation, filtrage des commandes

Préparation des commandes pour l'enlèvement

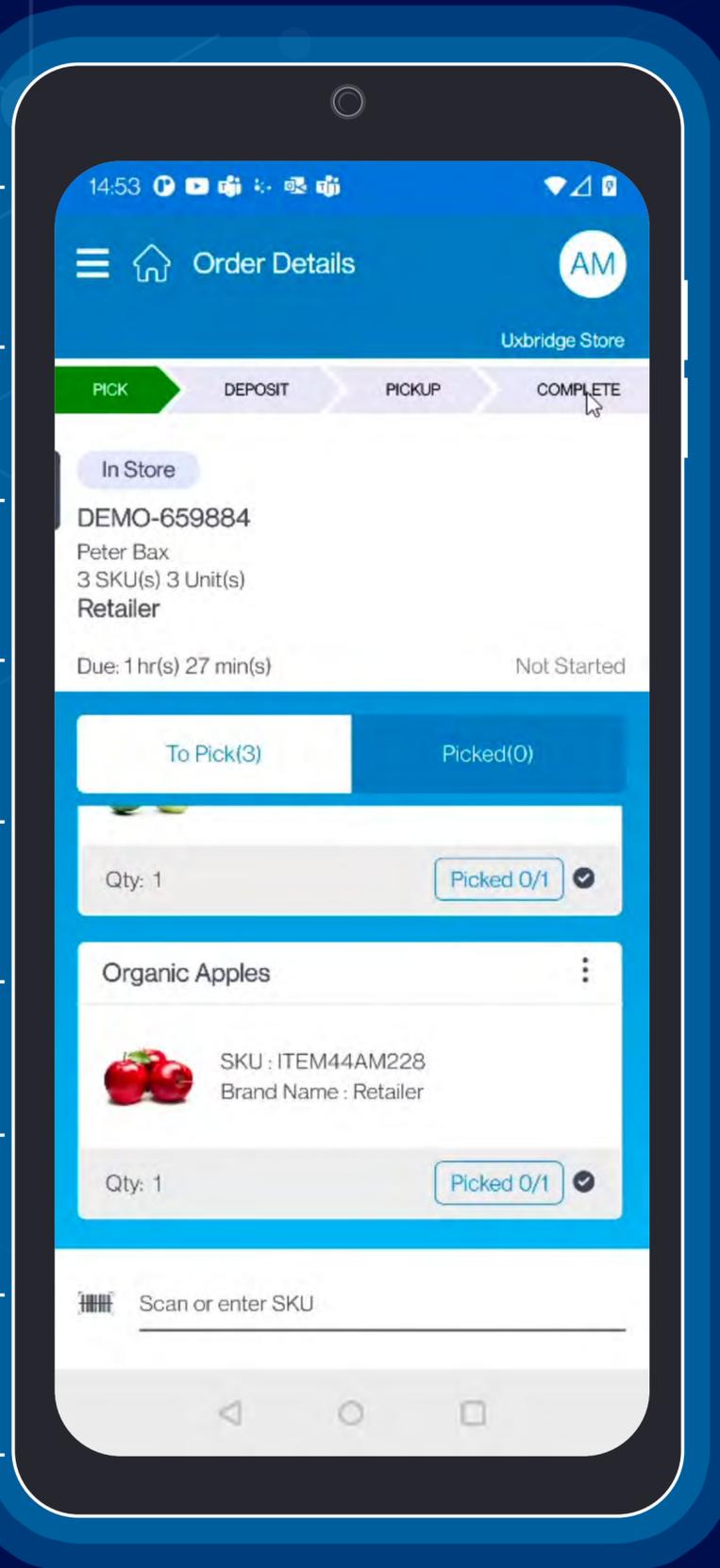
Préparation des commandes pour l'expédition

Sélection de listes

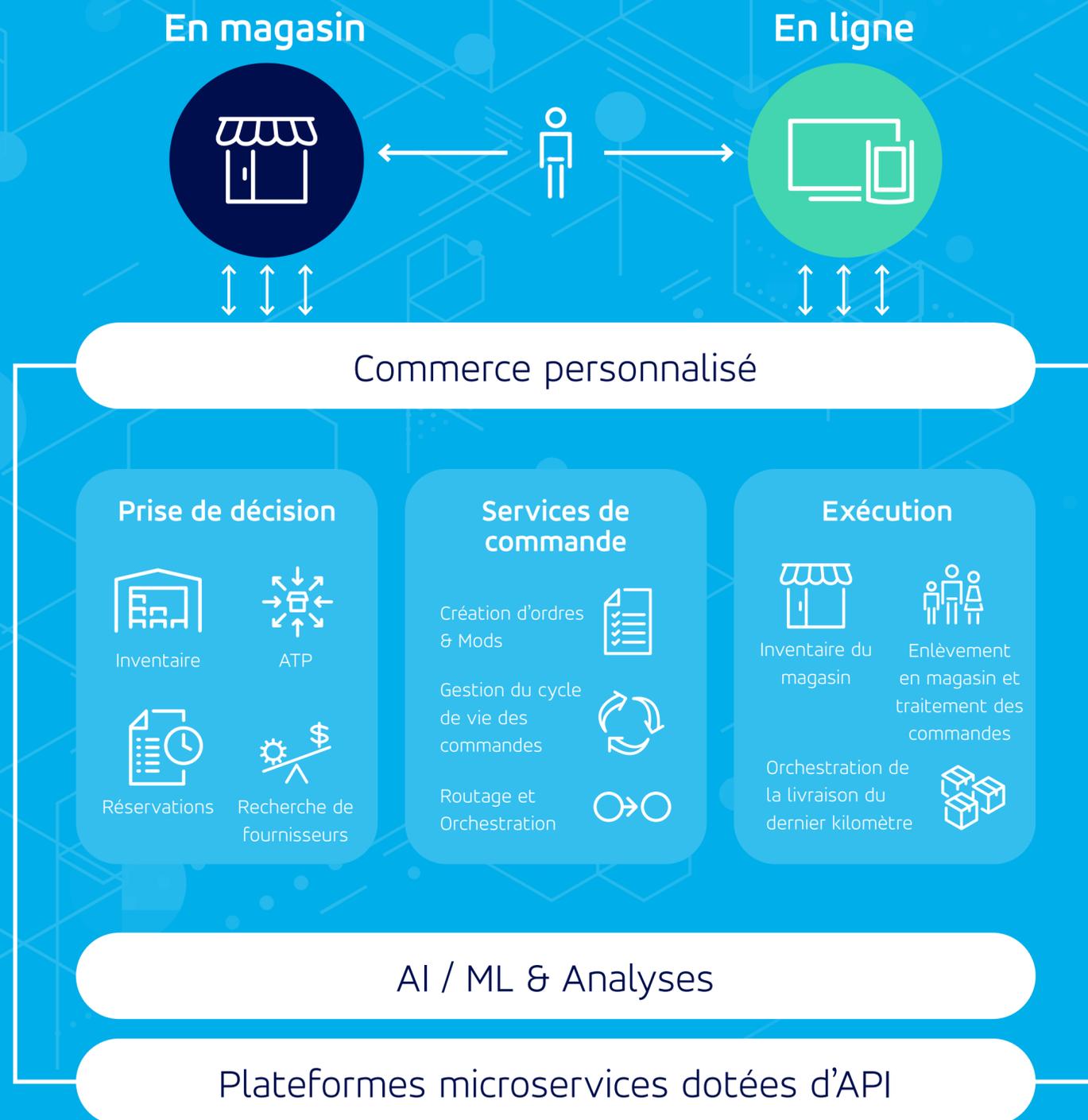
Short et Skip Picking

Impression d'étiquettes et de documentation

Ramassage par le client



Faciliter votre parcours à travers les microservices



Approche améliorée ou remplacement ?

Prise de décision

- Microservice Inventaire - Approvisionnement et disponibilité des stocks
- Microservice Commits - Optimisation avant et après la commande, options et engagements

Services de commande et mécanique

- Création, modification et gestion du cycle de vie des commandes
- Réaffectation des commandes, commandes en attente, processus de pré-commandes.

Suivi des commandes

- Accomplissement
- Exécution micro et macro (en magasin, pop-up, centres de distribution)
- Intégration et orchestration du dernier kilomètre

ML, analyses et tableaux de bord



Obtenir des résultats concrets

Le système intelligent de gestion des commandes Blue Yonder contribue à offrir des expériences de e-commerce personnalisées et transparentes qui permettent aux détaillants en épicerie de livrer le bon produit, au bon moment, par le biais du canal de choix du consommateur. Du clic à la livraison, en passant par l'unification des stocks, la promesse de commandes intelligentes, la gestion des commandes et l'exécution des commandes jusqu'à la livraison du dernier kilomètre.



Augmenter les revenus jusqu'à 10 %.

En améliorant l'exposition des stocks, l'acquisition de clients et les taux de remplissage.



Améliorer les marges de 5 %.

En réduisant les démarques, les ruptures de stock et les surventes



Réduire les coûts d'exécution de 20 %.

En réduisant les envois fractionnés, les coûts de main-d'œuvre, les envois accélérés...



Améliorer le taux de conversion jusqu'à 14 %.

En offrant des options d'urgence d'achat, de rapidité et de commodité.

Walgreens

Walgreens met en œuvre la solution de microservices Luminare Commerce de Blue Yonder afin de compléter le déploiement existant.

Walgreens est en avance sur la plupart des autres détaillants en ce qui concerne les engagements de service qu'ils prennent envers les clients en ligne. Si un client accepte de retirer sa commande en magasin, Walgreens s'engage à ce que les articles soient disponibles 30 minutes après que le client ait cliqué sur "acheter". Pour les livraisons à domicile, Walgreens livre les articles en une heure seulement pour les commandes passées pendant les heures d'ouverture du magasin.

En savoir plus

ASDA

"L'omni-canal est au cœur de notre stratégie et de notre proposition client, où nous voulons offrir une excellente expérience client et un parcours utilisateur sans faille. Nous avons été extrêmement impressionnés par les microservices OMS de Blue Yonder, que nous allons déployer sur nos segments d'épicerie, de vêtements et de marchandises générales."

Carl Dawson, directeur informatique d'Asda.

En savoir plus



Dynamiser les transformations omni-canal avec la gestion intelligente des commandes pour la distribution alimentaire

[En savoir plus](#)

 BlueYonder