

Solutions intelligentes de gestion des commandes pour relever les défis de la distribution alimentaire

*Comment faire en sorte
que chaque visite de
client compte...
à chaque fois*





Les solutions Luminare Commerce donnent matière à réflexion aux détaillants en épicerie

La gestion intelligente des commandes reste un défi majeur dans le monde de l'épicerie. Avec l'essor du e-commerce et la révolution omnicanale qui s'en est suivie, de nombreux détaillants ont développé, ou mis en œuvre, des solutions pour tenter de rendre leurs chaînes d'approvisionnement plus intelligentes, plus agiles et mieux informées. Cependant, bon nombre de ces solutions ne peuvent tout simplement pas gérer la complexité de la vente au détail actuelle. Et il y a maintenant un vrai besoin de solutions modernes de gestion des commandes pour la prochaine génération.

Pour beaucoup, cela signifie remplacer les anciens systèmes. Cependant, il est également possible de les compléter par des micro-services spécifiques, sans avoir à démonter les systèmes existants, afin de gérer la complexité de manière plus rentable. Aux États-Unis, des détaillants tels que Walgreens se sont tournés vers Blue Yonder pour faciliter cette transition, étant donné la rapidité de leurs réseaux et la nécessité d'une intégration rapide. Urban Outfitters, Sephora et Petco sont d'autres exemples de détaillants leaders qui adoptent cette approche de micro-services pour accélérer la transformation de leur exécution omnicanale, afin de gérer intelligemment leurs stocks et d'améliorer le choix des clients.

Dans cet environnement concurrentiel, où les coûts et les attentes des clients augmentent, les détaillants suivent désormais le mouvement.

[Le rapport State of Grocery Europe 2022 de McKinsey](#) fait allusion à quelques-uns des défis auxquels est confronté le secteur de la distribution alimentaire en Europe. Face aux restrictions économiques des clients, aux effets de l'inflation, à une demande plus forte de produits et de livraisons durables, à une croissance de la demande de produits haut de gamme et à une base de consommateurs en ligne plus capricieuse, les solutions internes de gestion des commandes ne peuvent plus suivre.

Plus important encore, une solution d'e-commerce optimale garantira l'intégration et le déploiement rapide de cette transformation. Les événements récents ont prouvé que beaucoup de choses peuvent changer en quelques années. Le secteur de l'épicerie doit désormais penser en termes de mois, et les détaillants doivent regarder au-delà de leurs propres capacités de développement pour prendre de l'avance.

La gestion intelligente des commandes permet aux détaillants de :

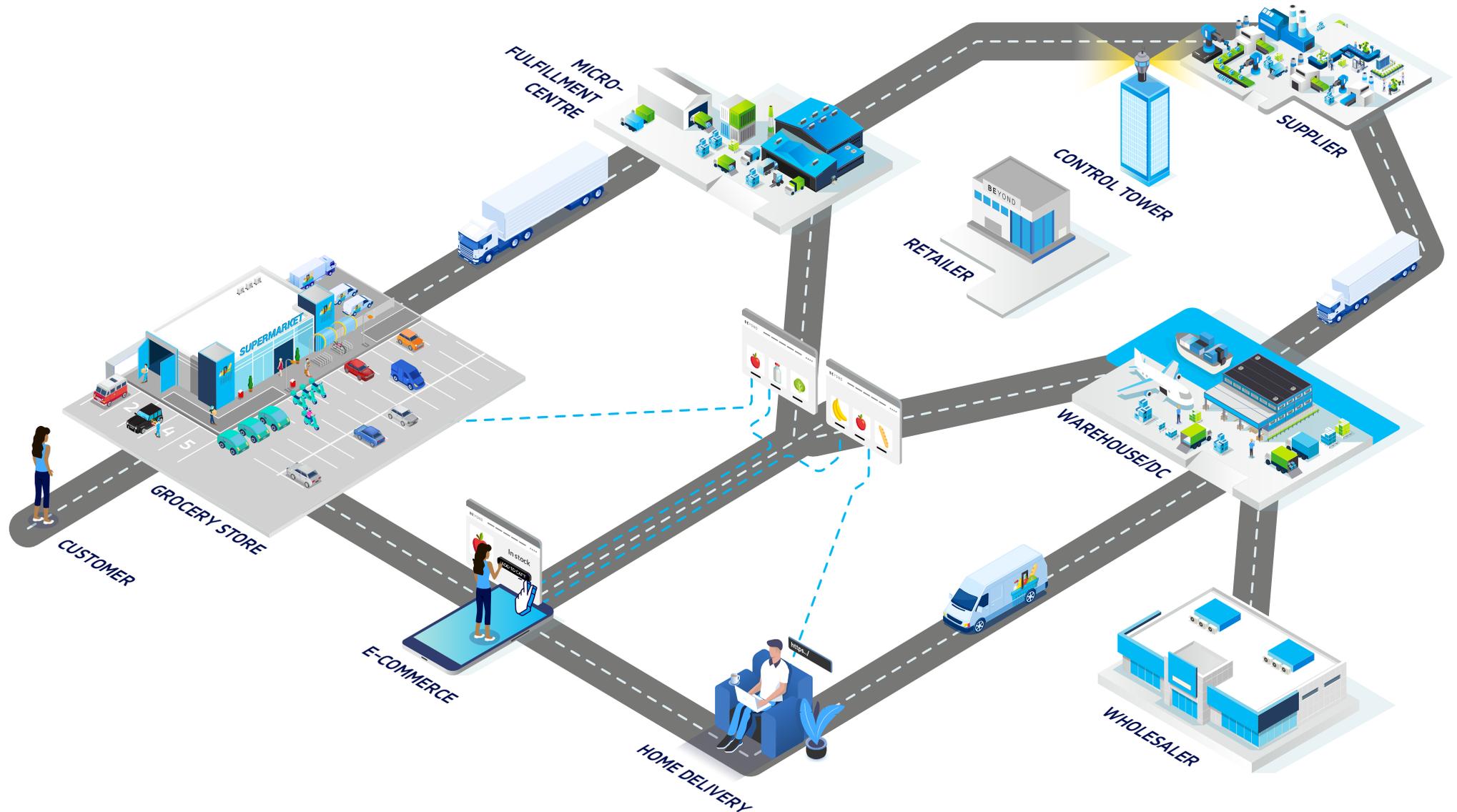
- Comprendre les niveaux d'inventaire exacts dans tout le réseau;
- Présenter les niveaux de stock en temps réel aux clients pendant qu'ils font leurs achats, avec des informations pertinentes et précises sur les livraisons;
- Évaluer de manière optimale le meilleur processus de traitement de chaque commande en se basant sur des modèles d'apprentissage automatique (Machine Learning) et des règles flexibles;
- Optimisez le e-commerce rapide, en le rendant plus rentable, en connectant l'orchestration, l'exécution et la livraison du dernier kilomètre;
- Mieux relier leurs magasins aux dépôts logistiques, à la main-d'œuvre et aux centres de distribution;
- S'aligner et s'associer avec des tiers comme les fournisseurs de services de livraison rapide ou du dernier kilomètre.



Une solution de e-commerce optimale avec une intelligence de la chaîne d'approvisionnement connectée peut créer et améliorer un engagement accru du client.



Un parcours complexe à orchestrer tout en offrant une expérience client unifiée.





Une solution pour les détaillants en épicerie



Un paysage technologique connecté avec des intégrations rapides

L'ouverture et la modernité sont essentielles lors de la mise en œuvre d'une solution intelligente de gestion des commandes. Un produit commercial ouvert et moderne restera adapté aux demandes actuelles, tout en pouvant être mis à niveau à l'avenir. Une solution de micro-services « headless », fondée sur les API, est considérée comme le Saint Graal, car elle permet la connectivité avec toutes les autres solutions. Cela permet ainsi au parcours de la chaîne d'approvisionnement d'être plus axé sur les données et donc plus prédictif. L'élasticité de la solution est essentielle pour que le déploiement se fasse en quelques mois et non en quelques années. Une solution « headless » et augmentée peut permettre de nouvelles capacités en quelques mois, par opposition aux programmes pluriannuels historiquement associés à la gestion des commandes.



Traitement efficace des commandes

Aujourd'hui, les détaillants doivent être en mesure de proposer de manière rentable de nombreux canaux de livraison pour répondre aux besoins des clients. Cela inclut le click-and-collect en magasin, le Drive, les casiers, la livraison à domicile et plus encore, ainsi qu'une série de choix de livraison tels que l'heure qui suit, le jour même et en semaine. L'objectif ultime est de fournir n'importe quel produit, de n'importe où, à n'importe quel endroit, ce qui nécessite un réseau distribué flexible à travers les magasins, les « dark stores », les centres de micro-expédition et les entrepôts. L'orchestration intelligente des commandes tient compte de chaque commande unique pour assurer un acheminement optimal en fonction des produits, de la disponibilité, des coûts et de la rentabilité finale.



Amélioration des taux de conversion

Grâce à une meilleure visibilité et à une gestion plus souple des stocks en temps réel, les détaillants sont en mesure de transmettre ces informations aux acheteurs dès le premier contact en ligne. Des détails plus clairs sur la disponibilité actuelle et des options d'exécution flexibles, garantissent une augmentation significative des taux de conversion. Cette proposition de valeur ajoutée comprend également l'atténuation des problèmes de substitution - la gestion intelligente des commandes permet non seulement de minimiser l'ampleur des substitutions grâce à une meilleure orchestration des commandes, mais aussi de générer des articles de remplacement optimaux lorsque des manques inévitables se produisent. Les algorithmes d'apprentissage automatique peuvent apprendre quels articles seront acceptés ou non par les clients.



Effectif optimisé

Garantir le bon niveau de main-d'œuvre dans les magasins et les entrepôts est complexe. Trop de personnel est coûteux, trop peu peut l'être tout autant en termes d'expérience client et d'efficacité. Grâce aux prévisions de l'IA, il est possible de prévoir les commandes par lieu et par période afin de s'assurer que la main-d'œuvre est alignée sur les besoins. Combiné à des outils de planification et d'efficacité de la main-d'œuvre, les détaillants peuvent s'assurer que la main-d'œuvre de leurs magasins et entrepôts est optimisée et efficace.



Inventaire précis et permanent

Les détaillants doivent avoir une vision précise des stocks pour répondre aux attentes des clients. Cela implique de comprendre la quantité de stocks disponibles. Cela permet de réduire les ruptures et d'améliorer l'utilisation des stocks afin de garantir un stock en magasin adéquat pour répondre aux besoins des acheteurs en ligne sans limiter l'accès aux produits pour les acheteurs qui se rendent sur place. En utilisant les audits historiques, les ruptures de stock et l'historique des commandes click-and-collect jamais récupérées comme données d'entrée, les détaillants peuvent prédire une gamme de niveaux de stock probables pour compenser les risques liés aux commandes en ligne. Un inventaire précis permet aux détaillants de comprendre quels sont les produits en stock ou en rupture de stock afin d'améliorer le réapprovisionnement, de donner la priorité aux activités de remplissage des rayons et d'orchestrer les commandes de manière optimale.



Substitutions intelligentes

Alors qu'une meilleure planification permettra de minimiser les ruptures de stock, la gestion de ces exceptions reste une nécessité. En exploitant les capacités d'apprentissage automatique pour évaluer le comportement des clients, il est possible de développer une logique de substitution améliorée afin de créer une approche personnalisée et optimisée pour améliorer la satisfaction des clients et réduire les retours.

La gestion des commandes ne peut pas être isolée. Elle doit faire partie intégrante de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

La solution Luminare Commerce de Blue Yonder fait partie de la plateforme de chaîne d'approvisionnement de bout en bout, permettant aux détaillants de connecter leurs opérations omnicanales: de la gestion des catégories, au réapprovisionnement, à la gestion de la main-d'œuvre. Cela permet de créer de la valeur plus rapidement, en s'appuyant sur les modèles et les meilleures pratiques du secteur, ce qui garantit une transformation stratégique efficace de l'organisation, des processus commerciaux et du parcours du client.



Améliorer l'expérience de l'acheteur

L'expérience du jour même

Les clients attendent des livraisons pratiques, souvent le jour même ou le lendemain. Les acheteurs doivent avoir le pouvoir et le contrôle sur leur expérience d'achat dès qu'ils arrivent sur le site web d'un détaillant, et tout au long du processus jusqu'au moment où un article est livré. Avec Amazon, cela inclut des informations transparentes sur la disponibilité, les délais de livraison, les lieux de livraison, les casiers de magasins tiers et bien plus encore. Pour le segment de la vente au détail de produits alimentaires, il est possible d'obtenir une clarté similaire en matière de disponibilité et d'optimisation du traitement.



5 étapes pour créer un service de livraison rentable le jour même

Le marché de la livraison le jour même devrait doubler au cours des trois prochaines années. Selon une enquête de Gatepoint Research intitulée "E-Commerce Strategies in Today's Enterprises", 40 % des détaillants en font l'une de leurs priorités pour 2022. Et selon le Baromètre Bringg 2022 : State of Retail Delivery & Fulfillment, 99 % des détaillants ont pour objectif de proposer ce service d'ici trois ans;

[En savoir plus](#)

Plus de choix

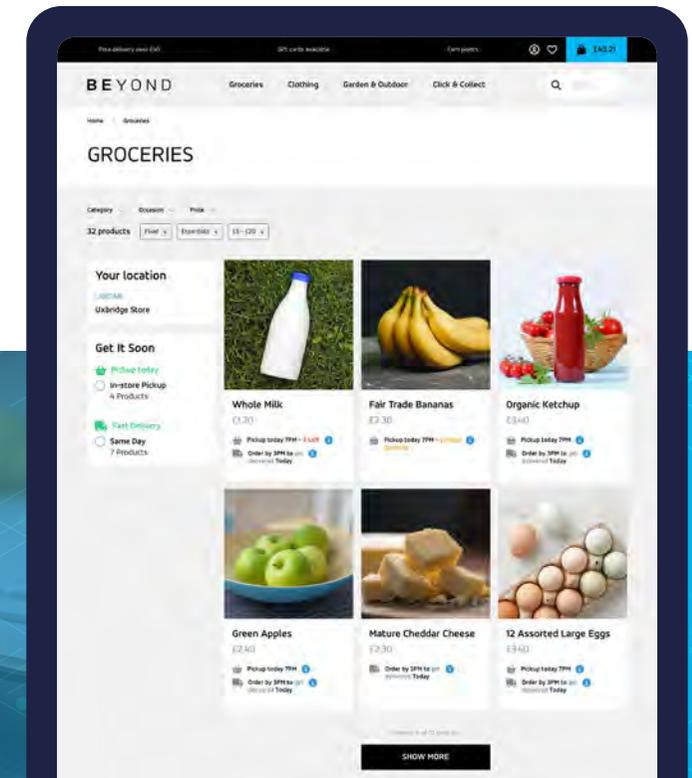
Où les marchandises sont-elles disponibles ? Quelles sont mes options de livraison ? Puis-je commander cet article et le retirer dans un magasin de proximité, dans un autre magasin, ou puis-je me le faire livrer directement à mon domicile ? Puis-je également indiquer le moment de cet enlèvement ou de cette livraison ? Un tel choix ne peut être présenté que si le détaillant comprend les coûts et les gains d'efficacité en jeu, et si le client est informé des options qui s'offrent à lui. La récompense d'une telle visibilité est une fois de plus la relation mutuelle qui est encouragée et la fidélité qui en découle.

Gestion en temps réel

La plupart des acheteurs ont connu ce moment où un article déjà mis au panier devient soudainement indisponible quand vient le moment de payer en ligne, ou même au moment de la livraison sous forme de substitutions. Une solution intelligente de gestion des commandes permet de surmonter ce problème en réservant des stocks au moment où un produit est mis dans le panier, ou même lorsqu'un client consulte une page produit grâce à des configurations horaires flexibles. Les consommateurs savent non seulement ce qui est disponible et comment le recevoir au mieux, mais ils le font en sachant que cette situation ne changera pas après l'achat.

Une relation mutuelle

Pourquoi les consommateurs aiment-ils Netflix ou Amazon ? C'est la relation qui se construit. Vous avez regardé ceci, et maintenant Netflix suggère que vous pourriez aimer cela. Il y a un retour d'information et une interaction. En présentant des informations en temps réel sur les stocks et la distribution dès le premier point de contact, ce même sentiment d'être emmené dans un voyage est encouragé. À l'ère moderne, les consommateurs ne veulent pas seulement des fournisseurs de services, ils veulent sentir qu'ils font partie d'une relation, fondée sur l'idée que le fournisseur sait ce qu'ils veulent et qu'il peut y répondre avec souplesse. La gestion intelligente des commandes et l'exécution flexible des commandes ne font pas qu'améliorer l'expérience d'achat, elles créent une relation à long terme.





Luminate® Commerce de Blue Yonder pour la distribution alimentaire

Des capacités de microservices « headless », privilégiant les API, pour permettre des connexions transparentes dans un paysage technologique complexe.

L'élasticité des composants qui permet une vitesse de déploiement inégalée - l'intégration du système "click-and-collect" peut être réalisée en trois mois seulement.

Un portail de collaboration permettant aux marques et aux détaillants d'interagir et de lire sur la même page ce qui concerne les commandes, les prévisions, les plans d'achat, etc.

Un réseau Blue Yonder connecté puisque la gestion des commandes s'intègre à la prévision de la demande, à la tarification, à l'allocation, à l'exécution des commandes et à la gestion de la main-d'œuvre.

Une vision intuitive où le stock est stocké et distribué à partir de l'emplacement le plus logique à tout moment, grâce à une vue holistique et globale de l'ensemble de la chaîne d'approvisionnement.

Prévision de la demande et de la main-d'œuvre

- Véritablement basé sur la demande (localisé)
- Multi-échantillons
- Granulation au niveau du magasin, y compris les contraintes physiques



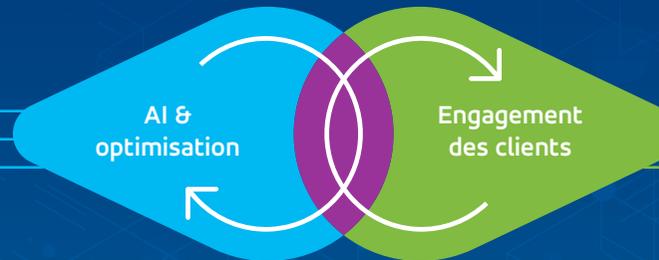
Inventaire cognitif

- Solde prédictif à portée de main
- Ajustements correctifs dynamiques
- Granulaire, automatisé



Des substitutions intelligentes

- Pilotage par l'IA/ML et sensibilisation du client
- Coût de l'optimisation des substituts
- Contraintes configurables



Engagement des clients

- Commerce numérique et façades de magasins
- Disponibilité des entreprises et des sites
- Protection des stocks et optimisation de l'approvisionnement
- Gestion des articles sensibles au facteur temps
- Options et engagements en matière d'exécution



Orchestration des commandes

- Capture et orchestration des commandes
- Suivi de commande et mises à jour
- Statut, exceptions et retours



Exécution et visibilité des livraisons

- Application mobile et intelligence guidée
- Optimisation du flux d'exécution
- Centre de commandement en magasin avec des informations en temps réel sur les fonctions d'exécution en magasin



L'histoire d'Asda

ASDA



Ce dont Asda avait besoin

- Traiter les commandes plus rapidement, afin d'améliorer l'expérience globale du client;
- Fournir aux clients une visibilité en temps réel des stocks à partir du point de contact;
- Proposer des choix d'exécution pré-sourcés;
- Une solution qui serait connectée à l'ensemble de leur chaîne d'approvisionnement;
- Répondre à la demande sur tous les canaux, à tout moment, en fonction de la capacité de distribution;
- Fournir des options de créneaux dynamiques au client final pour les livraisons à domicile et les enlèvements en magasin.



Les investissements d'Asda

Ayant déjà choisi Blue Yonder pour transformer sa chaîne d'approvisionnement et ses opérations de détail de bout en bout l'année dernière, Asda poursuit son parcours de transformation du commerce de détail avec Blue Yonder en sélectionnant les solutions Luminare Commerce pour moderniser ses capacités de gestion des commandes. En s'associant également avec Bringg, un partenaire de Blue Yonder et fournisseur de solutions cloud de livraison et d'exécution, le détaillant a fait appel à la puissance de l'IA pour optimiser l'ensemble de son parcours du clic à la livraison.

▶ Regardez la vidéo



Quels bénéfices pour Asda?

Une transformation qui change la donne, centrée sur le client, du premier au dernier kilomètre.

En étendant le réseau de e-commerce à un véritable paysage omnicanal, Asda peut continuer à évoluer avec précision, alors qu'il gère déjà l'un des volumes de capacité les plus élevés du marché européen. La rapidité, la commodité, l'amélioration de l'orchestration et l'optimisation de la livraison et de l'exécution sont autant de retombées de cette collaboration continue.



Asda peut continuer à évoluer avec précision, alors qu'il gère déjà l'un des volumes de capacité les plus élevés du marché européen.



Des résultats *concrets*



Augmenter les revenus jusqu'à 10%

En améliorant l'exposition aux 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 de traitement des commandes 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.

Le secteur de l'épicerie en Europe est en pleine révolution numérique, mais il existe déjà des exemples de ceux qui ont entamé leur transformation stratégique.

ASDA

Asda choisit la gestion des commandes de Blue Yonder pour accélérer sa transformation omni-canal

« L'omnicanal est au cœur de notre stratégie et de notre proposition client, où nous voulons offrir la meilleure expérience client et un parcours utilisateur fluide. Nous avons été extrêmement impressionnés par les micro-services OMS de Blue Yonder, que nous allons déployer dans l'ensemble de nos segments, de l'alimentaire à la mode et aux autres produits »,

a déclaré Carl Dawson, Chief Information Officer chez Asda.

[En savoir plus](#)

Walgreens

Walgreens se lance dans l'évolution du commerce numérique avec Blue Yonder

Lorsque le COVID-19 est arrivé, les attentes des clients ont changé du jour au lendemain, et Walgreens, un leader mondial de la pharmacie de détail et de gros, a dû accélérer sa feuille de route omnicanale. Walgreens a choisi la solution de microservices Luminare Commerce de Blue Yonder pour compléter son service existant avec de nouvelles capacités. Découvrez comment ces fonctionnalités ont été rapidement mises en place et comment elles ont aidé Walgreens à augmenter ses ventes numériques de 116 %.

[En savoir plus](#)



Une victoire rapide dans une période difficile

Ces dernières années ont été marquées par des bouleversements sans précédent et cela est malheureusement loin d'être terminé. La fidélité des consommateurs n'a jamais été aussi importante, alors qu'ils recherchent également des gains d'efficacité et de valeur. Dans ce climat, une offre numérique adaptée et des opérations efficaces et rentables vont de pair avec une bonne expérience client. Ce sont souvent les petits détails qui peuvent faire la différence pour obtenir ces avantages à la fois pour le détaillant et le consommateur ; et la gestion intelligente des commandes est un élément essentiel pour les rapprocher.

L'intégration d'une solution intelligente de gestion des commandes n'est pas seulement un avantage, mais, grâce à l'approche de Blue Yonder axée sur les API, cela se transforme en une forte valeur ajoutée.

Il existe une réelle opportunité pour le segment de la distribution alimentaire de révolutionner ses chaînes d'approvisionnement. Nombre de détaillants ont déjà pris leurs premières mesures en vue d'une optimisation de bout en bout de la chaîne d'approvisionnement, alimentée par le Machine Learning.

La gestion intelligente des commandes est la prochaine frontière du commerce moderne et de l'acheteur moderne.



Une victoire qui garantit

- Une visibilité claire pour les détaillants sur le stock disponible, par rapport à la capacité;
- Des niveaux de main-d'œuvre mieux informés, avec des instructions de tâches et des rôles plus clairs;
- Une approche plus durable du gaspillage avec des achats répondant à la demande en temps réel;
- Une opération intégrée de planification de la vente au détail et d'exécution omnicanale;
- Une amélioration du parcours du client, car il est assuré de la disponibilité du produit et du choix de l'exécution;
- Amélioration de la fidélité des clients et des relations avec la marque, puisqu'ils ont le pouvoir sur ce parcours, du clic à la livraison.



La fidélité des consommateurs n'a jamais été aussi importante, car ils recherchent également l'efficacité et la valeur ajoutée.



Réimaginer l'omni-canal pour le succès futur de la distribution alimentaire

Chez Blue Yonder, notre objectif est d'aider nos clients à vendre davantage. En améliorant le parcours d'achat, vous convertirez davantage de clients en acheteurs. Et la manière dont vous traitez les commandes est un élément essentiel de ce parcours. Notre solution de e-commerce aide les détaillants à optimiser leurs stocks sur l'ensemble de leur réseau, afin de réduire les coûts et le gaspillage, et d'améliorer les ventes et la satisfaction des clients. Les détaillants doivent améliorer leurs processus en magasin et en ligne pour acquérir un avantage concurrentiel dans une période qui, nous le savons, restera difficile. Comme nous l'avons vu au cours des dernières années, les entreprises qui agissent de manière décisive et réactive peuvent relever les défis et prospérer. Nos microservices de gestion des commandes évolutifs permettent une mise en œuvre et un retour sur investissement rapides. Blue Yonder peut vous fournir l'agilité évolutive dont vous avez besoin dès maintenant, afin de vous repositionner pour votre croissance future.



La chaîne d'approvisionnement de la distribution alimentaire ne sera jamais prévisible. Mais Blue Yonder aide les détaillants à transformer l'incertitude en un avantage sur le marché en pivotant plus rapidement, plus intelligemment et de manière plus cohérente que la concurrence.

*Dynamisez les transformations omni-canal avec
la gestion intelligente des commandes pour la
distribution alimentaire.*

[En savoir plus](#)