

Stimulez vos clients en leur offrant une expérience d'achat transparente **sur tous les canaux et appareils.**

GESTION DES COMMANDES



1

**AMÉLIORER L'EFFICACITÉ  
DU TRAITEMENT DES  
COMMANDES**

Réduisez vos coûts d'exécution de 10 à 15 % grâce à un routage intelligent des commandes.

2

**PROMOUVOIR LES  
EFFORTS EN MATIÈRE  
DE DURABILITÉ**

Assurez un processus de livraison optimisé et respectueux de l'environnement qui réduit les émissions et améliore votre empreinte carbone.

3

**INTÉGRER LES  
PARTENAIRES  
COMMERCIAUX**

Intégrez de manière transparente les fournisseurs, les distributeurs ou les places de marché, quelle que soit la forme de votre chaîne d'approvisionnement.

4

**FOURNIR DES INFORMA-  
TIONS TRANSPARENTES  
SUR LES COMMANDES**

Donnez à votre équipe et à vos clients des informations en temps réel sur l'état des commandes, les retours, l'historique des commandes, les factures et bien plus encore.

Vous souhaitez créer une expérience d'achat plus cohérente et optimiser vos processus d'exécution ? Connectez tous les liens de votre chaîne d'approvisionnement - de l'inventaire au paiement et à la livraison, en passant par les éventuels retours - grâce à la gestion des commandes d'Intershop



### Maîtriser l'expérience d'achat omnicanale

Alors que les frontières entre les achats en ligne B2B et B2C continuent de s'estomper, les clients deviennent de plus en plus sophistiqués et à l'aise dans leur comportement d'achat en ligne. Ils attendent **une expérience d'achat transparente et personnalisée**, qu'il s'agisse d'achats professionnels ou personnels, et veulent dicter les termes de l'interaction - du choix du canal à celui du moment et de l'endroit où ils s'engagent avec un vendeur. Et il ne s'agit là que du côté client de l'équation !

La gestion transparente des commandes exige de la **souplesse**, grâce à des **intégrations harmonieuses et à des processus de commande cross-canal**. Il s'agit de regrouper les processus critiques de l'entreprise dans une **stratégie commerciale holistique** avec des solutions intersystèmes. Au cœur de cette approche se trouve une compréhension approfondie de vos clients et de l'évolution de leurs besoins. Cependant, pour réussir, il est également essentiel d'avoir une vision en temps réel des stocks et des livraisons, ainsi que des connexions transparentes avec vos entrepôts, vos fournisseurs et vos distributeurs.

**La gestion des commandes d'Intershop vous donne un aperçu complet de toutes vos commandes** provenant de vos différents canaux de vente. Cela vous permet de répondre rapidement à l'évolution des besoins tout en offrant une expérience d'achat cohérente et pratique.

## Améliorer l'efficacité et les processus

Obtenez une vue d'ensemble de vos canaux de vente et saisissez chaque étape de la chaîne d'approvisionnement de votre processus de commande - des fournisseurs à l'entrepôt. Notre système s'appuie sur des API pour **se connecter facilement à toutes les informations cruciales** relatives aux commandes et sert d'interface centrale entre vos interactions avec les clients et vos processus commerciaux internes basés sur l'ERP.

Tirez parti des mises à jour en temps réel pour optimiser vos processus de commande intersystèmes, y compris la chaîne d'approvisionnement, l'exécution des commandes et l'expédition. Obtenez des informations sur la disponibilité des produits et utilisez l'acheminement intelligent des commandes pour **rendre les livraisons plus efficaces et réduire vos coûts de distribution.**

# Fonctions clés

- 1 Gestion centralisée des stocks en temps réel** pour savoir quels produits sont disponibles à quel endroit et réorienter les commandes en conséquence.
- 2 Gestion des paiements et de la facturation** pour les processus d'approbation, de paiement et de crédit, et intégration facile avec plusieurs fournisseurs de paiement.
- 3 Orchestration intelligente des commandes** pour adapter le traitement et la livraison des commandes en fonction des exigences des différents canaux ou stratégies.
- 4 Suivi détaillé des commandes** avec accès aux détails de la commande, du paiement et de l'expédition pour chaque commande.
- 5 Des retours rapides et automatisés** qui relie de manière transparente toutes les plateformes et les parties impliquées dans le processus.
- 6 L'historique du client** en un coup d'œil pour passer en revue les commandes passées et créer des offres personnalisées.



Le système de gestion des commandes orchestre automatiquement chaque commande en fonction des préférences prédéfinies des clients, des règles individuelles d'exécution des commandes ou des informations fournies par les détaillants et les fournisseurs.

## Offrez une expérience cohérente à vos clients

Simplifiez le travail de vos agents du service clientèle et tirez parti de leurs connaissances approfondies pour **offrir un excellent service à la clientèle**. Récupérez l'historique des commandes de chaque client, renseignez-vous sur ses produits, canaux et modes de paiement préférés, puis **faites plaisir à vos clients qui reviennent** en leur proposant des offres qui répondent à leurs besoins sur tous les canaux. Cela vous permet d'exploiter le potentiel de vente croisée et de vente incitative et de **promouvoir la satisfaction et la fidélité des clients**. Vous pouvez également leur proposer une palette d'options en libre-service pour modifier leurs commandes, reprogrammer les livraisons, effectuer des retours, etc.

## ERP et OMS : une combinaison parfaite

La demande d'un commerce omni-canal transparent et les nouveaux modèles d'entreprise digitaux nécessitent une collaboration plus agile et une intégration plus poussée des systèmes informatiques, des fournisseurs et des canaux de distribution. Les systèmes ERP atteignent de plus en plus les limites de leurs capacités, car ils ne sont tout simplement pas conçus pour une telle flexibilité dans l'environnement opérationnel.

Selon Forrester, les systèmes de gestion des commandes complètent les plateformes ERP existantes en orchestrant les commandes entre les instances ERP, en ajoutant des fonctionnalités qui font défaut à de nombreux ERP et en fournissant une vue cohérente des commandes dans tous les systèmes de front-office.

Les systèmes de gestion des commandes sont donc le complément idéal d'un système ERP classique. En combinant les deux, le système de gestion des commandes sert d'interface centrale entre, d'une part, une

entreprise en ligne qui évolue rapidement et dispose d'applications diverses orientées vers le client et, d'autre part, des processus d'entreprise établis basés sur un ERP. Le résultat : **une agilité maximale dans les opérations quotidiennes** sans affecter vos processus comptables et financiers.

The screenshot displays the Intershop Order Management interface. At the top, it shows 'intershop order management' and 'Orders / Order search / 00100607'. Below this, there's a navigation sidebar with icons for Homepage, Orders, Customers, Products, Transmissions, Admin, and Reports. The main content area features a workflow diagram with steps: Initial (shopping cart icon), Validated (checkmark icon), Commissioned to supplier (truck icon), and Shipped (party) (truck icon). Below the workflow, there are tabs for 'Order information', 'Invoices 1', 'Payment notifications 0', and 'Documents'. A table below shows order details:

#	Status	Prod. ID <sup>2</sup>	Prod. ID <sup>3</sup>
1	Shipped > partly returned	Neu_546516	Neu_546516
2	Commissioned	Neu_titan_5468168	Neu_titan_5468168

**Connectez tous les liens de la chaîne d'approvisionnement de vos produits - de l'inventaire au paiement et à la livraison, en passant par les éventuels retours.**

## Comment cela fonctionne-t-il ?

La gestion des commandes rassemble toutes les informations et tous les processus relatifs aux commandes et à la chaîne d'approvisionnement afin de **créer une source d'information unique** pour vos employés et d'**améliorer l'expérience de vos clients**. L'automatisation de vos processus d'exécution permet un traitement intelligent et efficace des commandes qui peut **réduire les coûts et les émissions de CO<sub>2</sub>**.

### Les avantages pour votre entreprise

Rationalisez vos processus de commande, intégrez de manière transparente tous les acteurs de votre chaîne d'approvisionnement et obtenez des informations précieuses pour améliorer votre efficacité globale et la satisfaction de vos clients.

### Les avantages pour votre équipe informatique

Prenez le contrôle de chaque étape du processus de commande grâce à des intégrations faciles à mettre en œuvre, basées sur l'API, qui relient vos applications en contact avec la clientèle, vos processus d'entreprise basés sur l'ERP et vos fournisseurs de services externes.

# intershop<sup>®</sup>

## We're built to boost your business.

Découvrez ce qu'Intershop peut faire pour vous sur [www.intershop.fr](http://www.intershop.fr).



**PARLEZ DIRECTEMENT À L'UN DE NOS EXPERTS**

[www.intershop.com/en/locations](http://www.intershop.com/en/locations)  
[info@intershop.com](mailto:info@intershop.com)