



GUIDE PRATIQUE

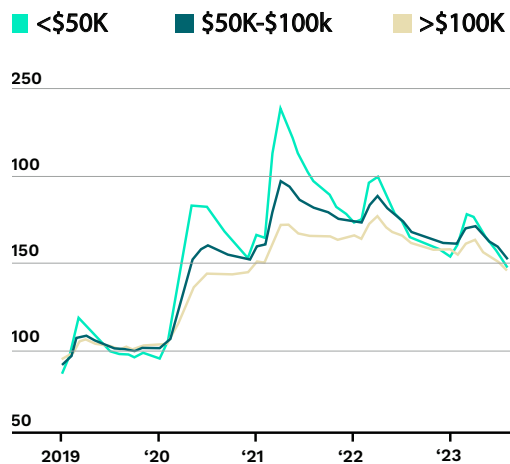
Le guide pratique de l'expéditeur

pour gérer les attentes en cette période des fêtes

 Solutions

Alors que l'industrie du fret traverse une période creuse prolongée sur le marché, l'économie de détail est restée plutôt résiliente tout au long de l'année, la période de pointe ne devant pas coïncider avec une baisse majeure de la consommation.

Épargne et soldes de compte courant médians mensuels des ménages par revenu (2019 = 100) pour un groupe fixe de ménages jusqu'en août 2023



Source: Bank of America Institute

Cela dit, les réactions ont été mitigées quant à la santé du consommateur. Les données FRED sur le taux d'épargne personnelle du consommateur américain s'établissent à 3,9 % pour août 2023, contre plus de 10 % pendant la période pandémique et confortablement au-dessus de 6 % dans les années pré-pandémiques.

D'autre part, l'épargne médiane mensuelle des ménages américains reste à des niveaux bien supérieurs à ceux d'avant la pandémie pour tous les groupes de revenus, selon les données de l'Institut Bank of America. Bien que le taux d'épargne ait nettement diminué, l'épargne disponible totale se situe à des niveaux où les consommateurs n'envisageront pas l'austérité pour la prochaine saison de pointe du commerce de détail.

Pour les expéditeurs, la saison de pointe de cette année pourrait afficher une ressemblance avec un retour à la normalité d'avant la pandémie du côté de l'offre, car les tarifs de fret ne sont pas menaçants et les goulots d'étranglement du fret ne posent pas de problème pour l'approvisionnement dans les délais. Et pourtant, les prévisions indiquent clairement une saison de pointe moins prononcée par rapport aux pics de demande de vente au détail des deux années précédentes. De nombreux expéditeurs font encore face au défi de gérer des inventaires gonflés en raison d'UGS commandées en excès lors de la saison précédente.

L'objectif de ce guide pratique est de permettre aux expéditeurs de rester opérationnellement résilients pendant la prochaine saison de pointe, tout en parvenant à attirer de nouveaux acheteurs et à les fidéliser dans le temps. La saison de pointe annuelle de fin d'année est un test décisif pour les expéditeurs qui cherchent à se développer, car la saison apporte une vague de demande accrue et des opportunités de revenus critiques.

À cet égard, il est crucial pour les expéditeurs de reconnaître l'évolution du comportement des consommateurs. Une tendance notable est la dépendance accrue au commerce électronique et la demande de services de livraison rapides et fiables. Les consommateurs s'étant habitués à la commodité des achats en ligne, les expéditeurs doivent prioriser des solutions logistiques efficaces et de livraison du dernier kilomètre pour répondre à ces attentes. Ce changement souligne également l'importance d'une gestion efficace des inventaires pour éviter les ruptures de stock ou les problèmes de surstockage.

Comment enchainer les clients et gagner des commandes répétées ?

La base de consommateurs en constante évolution rend impératif pour les expéditeurs de mobiliser des outils technologiques pour offrir une expérience d'exécution des commandes exceptionnelle. Avec l'essor du commerce omnicanal, les consommateurs s'attendent désormais à des expériences d'achat fluides, qu'ils achètent en ligne, en magasin ou via une application mobile.

La prévision de la demande, la compréhension de la base de consommateurs et la garantie d'une expérience d'exécution irréprochable contribueront grandement à maintenir une marque au sommet du marché.

Voici quelques stratégies clés et outils technologiques que les expéditeurs peuvent explorer :



Outils de visibilité de la chaîne d'approvisionnement

L'utilisation de solutions de visibilité de la chaîne d'approvisionnement permet aux expéditeurs de suivre le mouvement des marchandises tout au long de la chaîne d'approvisionnement. Cette transparence permet une résolution proactive des problèmes et une communication en temps réel avec les clients concernant le statut des commandes et les délais de livraison.



Logiciels de gestion de la relation client (GRC)

Les systèmes GRC aident les expéditeurs à maintenir des profils clients détaillés, des historiques d'achat et des préférences. Ces informations permettent des campagnes marketing personnalisées, des promotions ciblées et des recommandations de produits adaptées.



Logiciels de gestion des inventaires

Les systèmes avancés de gestion des inventaires dotés de capacités de suivi en temps réel aident les expéditeurs à maintenir des niveaux de stock optimaux. Cela garantit que les produits sont disponibles quand les clients en ont besoin, réduisant le risque de ruptures de stock.



Outils de gestion de cour et de rendez-vous aux quais

Le contrôle intelligent de tous les processus grâce à la **gestion de cour** et de rendez-vous aux quais évite les longues files d'attente aux guérites et donc les temps d'arrêt coûteux, car les processus logistiques sont efficacement interconnectés.



Intelligence artificielle (IA) et apprentissage automatique (AA)

Les algorithmes propulsés par l'IA peuvent analyser les données clients pour prédire les préférences et les comportements d'achat. Les agents conversationnels et les assistants virtuels pilotés par l'IA peuvent améliorer le service client en fournissant une assistance instantanée.



Solutions de gestion des retours

La mise en œuvre de processus et de logiciels efficaces de gestion des retours peut rationaliser l'expérience de retour pour les clients. Un processus de retour simple et sans tracas améliore la satisfaction client.



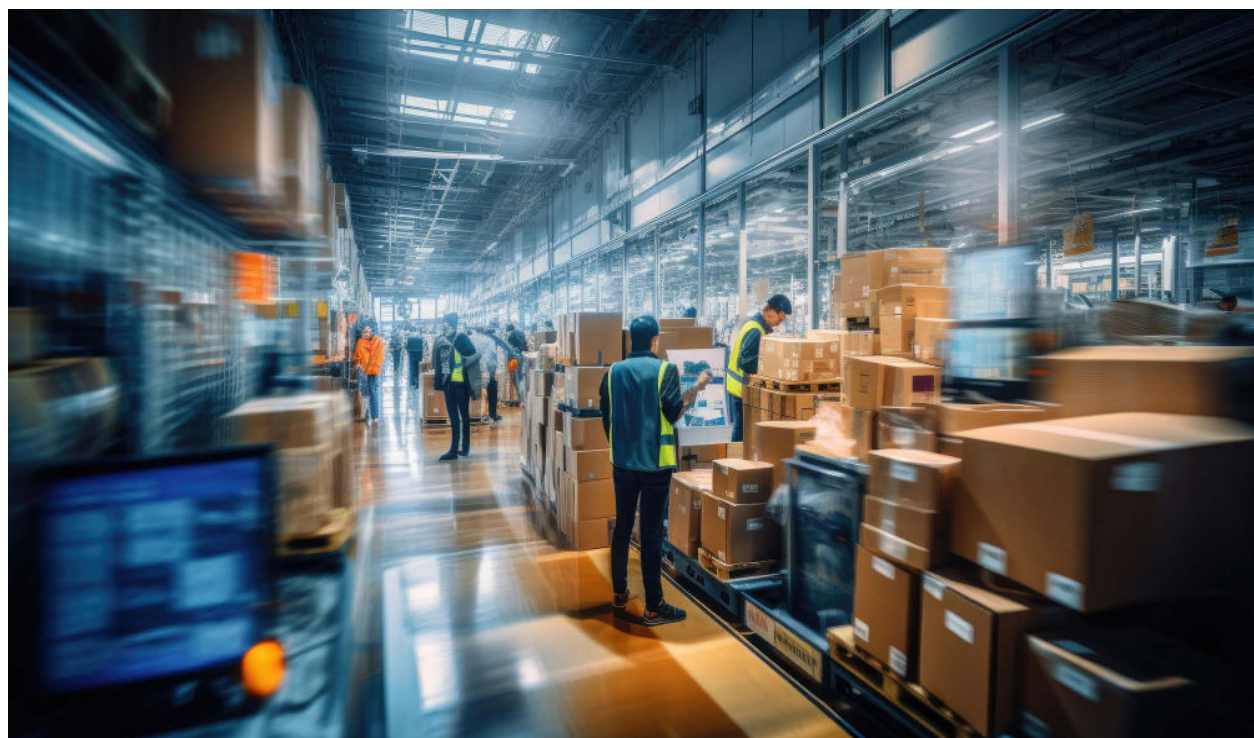
Optimisation de la livraison du dernier kilomètre

Investir dans des [logiciels d'optimisation des itinéraires](#) et des outils de suivi des livraisons peut améliorer l'expérience de livraison du dernier kilomètre. Les clients apprécient les estimations précises des délais de livraison et la possibilité de suivre leurs commandes en temps réel.



Analyse de données

L'exploitation de l'analyse de mégadonnées peut fournir des informations précieuses sur le comportement des clients, aidant les expéditeurs à prendre des décisions éclairées concernant les offres de produits, la tarification et les stratégies marketing.



La gestion des inventaires est le socle des activités d'exécution des commandes

Bien qu'une bonne expérience d'exécution des commandes propulsera la demande des consommateurs, maintenir les mêmes niveaux de service en tant que détaillant dépend beaucoup d'une gestion intelligente des inventaires. Cela met en lumière les activités de cour et d'entreposage, car elles constituent une infrastructure critique qui garantit que les produits sont facilement disponibles sur demande, précisément suivis, réapprovisionnés à temps et rapidement expédiés pour l'exécution des commandes.

Pour gérer efficacement les inventaires, les expéditeurs devraient considérer plusieurs stratégies clés et meilleures pratiques :



2. Prédiction de la demande

Utilisez des outils avancés de prévision de la demande pour prédire les fluctuations de la demande des consommateurs. Ces outils tiennent compte des données historiques, de la saisonnalité, des tendances du marché et des facteurs externes. Ajustez les niveaux d'inventaire en fonction des prévisions de demande pour éviter le surstockage ou les ruptures de stock. Par exemple, augmentez les niveaux de stock avant les saisons de pointe anticipées.



3. Dotation en personnel et formation

Assurez-vous que le personnel de l'entrepôt est bien formé aux meilleures pratiques de gestion des inventaires. Cela comprend la manipulation, l'étiquetage et le suivi appropriés des produits. Mettez en œuvre des solutions de gestion des effectifs pour optimiser les niveaux de personnel pendant les périodes de pointe et réduire les coûts de main-d'œuvre.



1. Établissement d'objectifs et d'indicateurs de performance clé

Établissez des objectifs clairs de gestion des inventaires et des **indicateurs de performance clé** (IPC) pour mesurer le succès. Par exemple, fixez des objectifs pour maintenir des niveaux de stock optimaux, réduire les frais de détention et améliorer le débit aux quais. Surveillez régulièrement les IPC et ajustez les stratégies d'inventaire en conséquence. Utilisez des solutions logicielles pour suivre et analyser la performance des inventaires.



4. Optimisation du flux des commandes

Rationalisez le processus d'exécution des commandes pour minimiser les temps de préparation et d'emballage. Mettez en œuvre des stratégies de préparation efficaces, telles que la préparation par lots ou par zones. Utilisez la lecture de codes-barres et la technologie RFID pour améliorer la précision des commandes et réduire les erreurs.



5. Directives d'emballage

Développez des directives d'emballage pour s'assurer que les produits sont stockés et expédiés d'une manière qui minimise les dommages et maximise l'utilisation de l'espace. Envisagez des options d'emballage durable pour correspondre aux préférences des consommateurs soucieux de l'environnement.



8. Mesures de cybersécurité

Mettez en œuvre des mesures de cybersécurité robustes pour protéger les données sensibles des inventaires et des clients. Envisagez d'obtenir la certification ISO pour la conformité à la sécurité des données. Effectuez des audits de sécurité réguliers et des mises à jour pour assurer la sécurité des systèmes numériques de gestion des inventaires.

En intégrant ces meilleures pratiques dans les stratégies de gestion des inventaires, les expéditeurs peuvent construire une base solide pour des activités d'exécution des commandes réussies. Cela garantit que les produits sont disponibles quand les clients en ont besoin, ce qui conduit à une amélioration de la satisfaction client, à des affaires récurrentes et à une croissance soutenue sur le marché.



6. Sélection des transporteurs

Choisissez des transporteurs fiables ayant un historique de livraisons à temps et de dommages minimaux aux marchandises. Négociez des tarifs d'expédition et des niveaux de service favorables. Diversifiez les options de transporteurs pour atténuer les risques associés aux perturbations des transporteurs.



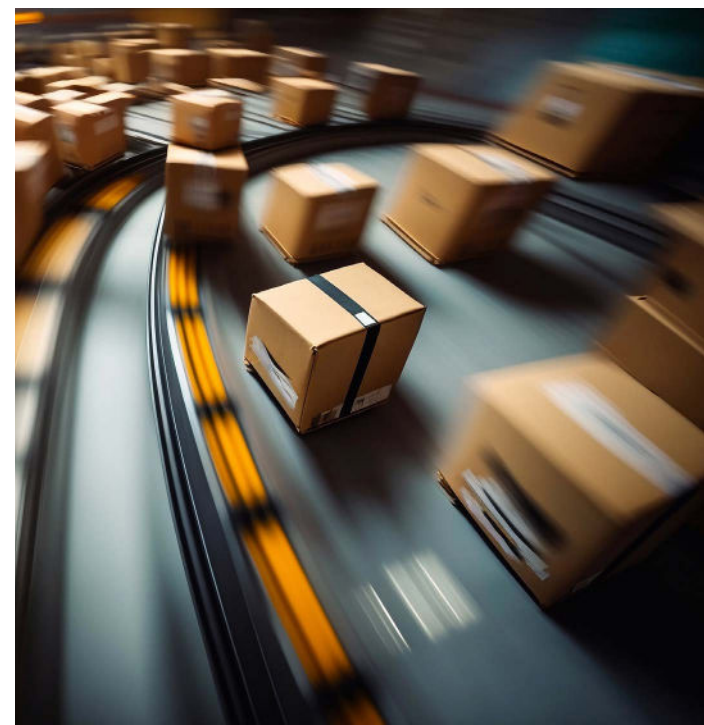
9. Plans de contingence pour les périodes de pointe

Développez des plans de contingence pour faire face aux défis de la saison de pointe, tels que des pics inattendus de la demande ou des perturbations de la chaîne d'approvisionnement. Mettez en œuvre des stratégies de gel des inventaires, où certains articles sont mis en réserve pour répondre à la demande de pointe sans risquer de ruptures de stock.



7. Technologie et automatisation

Investissez dans des logiciels de gestion des inventaires et des technologies d'automatisation. Ceux-ci peuvent inclure des systèmes de gestion d'entrepôt (WMS), des systèmes RFID et des logiciels d'optimisation des inventaires. Exploitez les données en temps réel et l'analyse pour une meilleure prise de décision et une meilleure visibilité des inventaires.



Construire un pont entre la prévision de la demande et la gestion des inventaires

Pour que les activités des expéditeurs restent fluides, il est important que leurs prévisions de la demande soient aussi précises que possible, avec leur équipe d'approvisionnement qui assure la continuité en détenant la « bonne » quantité d'inventaires pour soutenir la demande réelle.

Bien que cela ait relativement bien fonctionné dans le passé, la croissance du commerce électronique a bouleversé certains des meilleurs plans des expéditeurs, car la volatilité de la demande liée au commerce électronique a rendu de plus en plus difficile pour les expéditeurs de planifier leurs activités en amont.

La croissance du commerce électronique, et plus récemment l'émergence du commerce social, a fondamentalement transformé la dynamique de la demande.

Une seule tendance virale, propulsée par des influenceurs et des plateformes de médias sociaux, peut désormais provoquer une forte hausse de la demande du jour au lendemain. De telles imprévisibilités, tout en présentant des opportunités, posent également des défis uniques pour les activités des expéditeurs. C'est comme monter dans des montagnes

russes les yeux bandés ; on ne sait jamais vraiment quel est le prochain virage ou la prochaine descente.

La gestion des inventaires et les activités d'approvisionnement constituent l'épine dorsale de ces défis. La tâche est double : prévoir avec précision la demande volatile et approvisionner et gérer les inventaires d'une manière qui s'aligne sur cette demande. La synergie entre ces deux aspects est cruciale. La visibilité en temps réel ou quasi-réel des activités devient primordiale. Si les

expéditeurs peuvent obtenir des informations instantanées sur les niveaux d'inventaire, les prévisions de la demande et les activités d'approvisionnement, ils peuvent s'ajuster à la volée. Ils peuvent atténuer les risques de surstockage ou de sous-stockage, en s'assurant que les ressources sont utilisées de manière optimale et que la satisfaction des clients est maintenue.

À l'ère numérique, où le rythme est dicté par la rapidité des tendances en ligne, les entreprises ne peuvent se permettre de

s'appuyer uniquement sur des pratiques traditionnelles. Il y a un besoin indéniable de numériser et d'automatiser les processus essentiels, notamment dans des domaines comme la gestion des inventaires et les activités de cour. Une telle automatisation améliore non seulement l'efficacité, mais offre également l'agilité nécessaire pour répondre aux changements soudains du marché.

L'expertise et l'expérience jouent un rôle important dans la navigation de ce paysage en évolution.

C3 Solutions, avec son parcours de deux décennies, offre une richesse d'informations tirées de la gestion des exceptions pendant les saisons de pointe des fêtes et de la compréhension des subtilités des fluctuations de la demande année après année. Alors que les entreprises font face aux nouvelles normes de volatilité du commerce, s'appuyer sur l'expertise en automatisation de partenaires expérimentés comme C3 Solutions pourrait faire la différence entre simplement survivre et prospérer.



Réservez une consultation gratuite !

Réserver une démo

Visitez notre Site Web

