



Sept façons d'améliorer le flux des expéditions

Avec l'explosion de l'industrie du commerce en ligne, les attentes des clients sont plus élevées que jamais, alors que leur patience s'amenuise. Bien que cette situation pose des défis, elle permet également de dépasser les nouvelles attentes des clients et de les fidéliser davantage en les incitant à revenir vous voir.

La gestion des commandes et le flux des expéditions sont des éléments essentiels à la satisfaction de la clientèle. Les entreprises en ligne doivent chercher à rehausser tous les aspects du flux de leurs expéditions, notamment en :



améliorant l'efficacité opérationnelle



diminuant les dépenses



bonifiant l'expérience client

L'optimisation du flux des expéditions est un processus itératif, mais sept secteurs clés valent particulièrement qu'on s'y attarde.



1

Traitez entièrement vos commandes par lots

Pensez lots. Utilisez les lots pour la cueillette, l'emballage, le traitement et la création d'étiquettes pour éviter de courir en tous sens dans l'entrepôt. La rationalisation du processus de cueillette des articles est essentielle, car cette étape est la plus fastidieuse du traitement des commandes et celle où surviennent le plus d'erreurs. Le service de cueillette et d'emballage compte pour plus de [50 % du coût par commande, à l'exclusion des envois sortants¹](#). Des outils de simplification, disponibles par l'entremise des solutions [Compatible FedEx](#), vous permettent d'imprimer des bordereaux d'expédition et des étiquettes pour les commandes par lots, et ce, en provenance de n'importe quel canal de vente.

2

Améliorez votre stratégie de positionnement en entrepôt

Le positionnement en entrepôt consiste à organiser les stocks de façon à maximiser l'espace dans l'entrepôt et à rendre les activités de cueillette des articles et d'emballage plus efficaces. Les produits sont placés en fonction de leurs dimensions, de leur poids, de la demande et d'autres facteurs pour obtenir une configuration optimale. Un système entièrement automatisé n'est pas un prérequis. Certaines stratégies de base suffisent souvent à réduire les coûts opérationnels, à utiliser plus efficacement l'espace et à diminuer le réapprovisionnement des stocks. Les déplacements comptent pour environ [60 % à 75 %](#) du temps de cueillette². Un positionnement efficace des produits peut réduire de manière importante les déplacements, de même que le coût par unité ramassée.





3 Explorez les systèmes intelligents et l'automatisation

Les systèmes modernes de gestion d'entrepôt vous permettent de gérer vos stocks et de traiter les commandes à un niveau de rapidité et d'efficacité impossible à atteindre au moyen des méthodes classiques de suivi des stocks. Les principales fonctions qui touchent le traitement des commandes sont la gestion des stocks, la prévision de la demande, la création des connaissances et des manifestes d'expédition, ainsi que le suivi et la production de rapports sur les indicateurs de performance. [Les systèmes de gestion d'entrepôt dans le nuage](#) rendent les solutions plus économiques, évolutives et sécuritaires³.

Les solutions [Compatible FedEx](#) vous permettent de créer des modèles pour vos envois récurrents et de gagner encore plus de temps aux étapes d'emballage et d'étiquetage. Il est aussi possible d'utiliser un équipement de production de boîtes automatisé pour rationaliser le processus d'emballage. Ainsi, vous pourrez simplifier la gestion des stocks, optimiser les coûts d'expédition, augmenter la productivité et diminuer les dommages aux envois. Calculez les coûts de la main-d'œuvre nécessaire à l'emballage, de même que les coûts du matériel et de l'expédition, pour savoir si l'automatisation est une solution rentable pour votre entreprise.

4 Priorisez l'exactitude des commandes

Désignez un ou plusieurs employés à titre de vérificateurs pour contrôler l'exactitude de chaque commande montée et terminée. Assurez-vous que tous les récipients et les articles sont bien étiquetés et munis de barres-codes que l'on peut balayer. Faites le suivi des défaillances dans l'exactitude des commandes pour identifier les numéros d'articles qui posent régulièrement problème.



5 Investissez dans l'expérience des employés

Des employés grandement motivés peuvent améliorer la productivité, aider à éliminer les erreurs et diminuer la rotation du personnel. Tous frais confondus, vous pourriez constater des coûts de [3 000 \\$ à 10 000 \\$ par perte d'employé](#), sans compter les pertes liées à une main-d'œuvre hautement qualifiée⁴. Analysez les occasions de perfectionnement que vous offrez à vos employés. L'atteinte de l'efficacité du flux de travail se fait au prix d'un effort continu et d'un processus en constante évolution. Envisagez de nommer un membre de votre équipe responsable des principes Lean Six Sigma ou de fournir une formation sur ces concepts.



6 Adoptez une stratégie de proximité des commandes

Alors que vous élargissez votre présence sur le Web, envisagez de rapprocher les stocks de vos clients pour réduire les coûts d'expédition et livrer plus rapidement les commandes. Si vous prévoyez d'ajouter des installations, tenez compte des coûts liés aux dépenses d'immobilisation et de fonctionnement, au personnel de direction, aux employés horaires et à l'augmentation des stocks. Songez également à recourir à des fournisseurs de services logistiques tiers comme solution de rechange au traitement des commandes à l'interne.

7 Gérez efficacement les retours pour vous et vos clients

Les retours sont une réalité, et la façon dont vous les traitez peut avoir des répercussions importantes sur votre rentabilité. En effet, 92 % des consommateurs affirment qu'ils achèteront de nouveau à un endroit où le processus des retours est facilité⁵. Les outils offerts par l'entremise des solutions Compatible FedEx comportent un portail personnalisé pour les retours en libre-service, permettant ainsi aux clients de demander un retour et d'imprimer une étiquette en quelques clics. Ces outils produisent également des données sur les raisons pour lesquelles vos clients retournent vos produits, par exemple, articles endommagés ou dimensions incorrectes, ce qui vous permet d'ajuster vos emballages ou les avis de non-responsabilité pour diminuer les retours à l'avenir. Il est possible de rationaliser encore davantage le processus en choisissant des fournisseurs d'expédition ayant un important réseau de points de dépôt pour les clients. Les clients peuvent facilement localiser le comptoir de détail ou la boîte à colis de FedEx dans leur voisinage grâce à l'outil de points de dépôt en ligne. En réduisant le taux des retours et en facilitant vos processus, vous augmenterez la fréquence des achats et vous améliorerez votre rentabilité.



Alors que les attentes et les demandes des clients atteignent un niveau sans précédent, il est essentiel de réévaluer le flux de vos expéditions. Mettez l'accent sur les points énoncés ci-dessus pour moderniser vos processus et vous constaterez rapidement des améliorations sur les plans de la rentabilité, de la satisfaction des employés et de la fidélisation de la clientèle.

1 <https://multichannelmerchant.com/blog/13-steps-greater-ecommerce-fulfillment-efficiency/>

2 <https://multichannelmerchant.com/operations/improve-ecommerce-warehouse-slotting/>

3 <https://multichannelmerchant.com/operations/9-benefits-software-service-wms/>

4 <https://multichannelmerchant.com/blog/13-steps-greater-ecommerce-fulfillment-efficiency/>

5 <https://www.invespcro.com/blog/ecommerce-product-return-rate-statistics/>