

LIVRE BLANC

6 bonnes raisons d'utiliser un ERP dans sa gestion e-commerce

MARS 2022



Selon une étude récente d'Opinionway, **3 consommateurs sur 4 utilisent régulièrement des sites d'e-commerce**. Le shopping en ligne s'est donc définitivement ancré dans les habitudes de consommation des internautes. Et c'est pourquoi près de **27 000 nouveaux sites e-commerce** voient le jour chaque année.

Mais la **gestion d'une boutique en ligne** n'est pas une tâche facile. Communication interne souvent mal diffusée, adaptation difficile au développement de l'entreprise ou encore **perte de temps** considérable sur des tâches chronophages : des problèmes auxquels font face les entreprises régulièrement.

La solution ? L'utilisation d'un **ERP**.

Complet, efficace et **tout-en-un**, l'ERP (Enterprise Resource Planning) **centralise l'ensemble de votre activité** sur une seule et même plateforme et vous fait gagner un temps précieux en **automatisant vos tâches répétitives**.

Mais ce n'est pas tout. L'utilisation d'un ERP dans sa gestion e-commerce représente un **véritable levier de performance** : pourquoi ? Réponse en détail dans ce dossier complet signé Appvizer x **Odoo**.

Sommaire

ERP et e-commerce : combo gagnant ?	2
Comment fonctionne un ERP ?	2
3 raisons qui indiquent que vous avez besoin d'un ERP dans votre gestion e-commerce	3
Votre base de données n'est pas assez évolutive	3
Vos outils ne sont pas compatibles entre eux	3
Des fonctionnalités essentielles à la gestion e-commerce vous manquent	4
Pourquoi et comment utiliser un ERP dans sa gestion e-commerce : 6 raisons	5
1 - Gagner en efficacité en centralisant votre activité	5
2 - Réduire les erreurs et coûts d'exploitation	5
3 - Améliorer la communication interne	6
4 - Simplifier votre gestion de stocks	6
5 - Augmenter la satisfaction client	6
6 - Optimiser ses outils de reporting	7
[Success Stories] 3 entreprises ont amélioré leurs performances grâce à la mise en place d'un ERP Odoo	8
XO2 et ses frais de maintenance réduits	9
Unionaire et sa productivité interne améliorée	10
Coffizz et sa satisfaction client optimisée	11

ERP et e-commerce : combo gagnant ?

Comment fonctionne un ERP ?

Le mot **ERP** doit sûrement vous être familier, car ancien dans le monde professionnel. Mais cela ne veut pas forcément dire que vous savez précisément de quoi il s'agit et de quoi pouvez-vous bénéficier de son utilisation en tant qu'**e-commerçant**.

Une définition en bonne et due forme s'impose.

Un **ERP** est l'acronyme d'Entreprise Ressource Planning : il s'agit d'un **logiciel de gestion cross-fonctionnel** qui intègre toutes les fonctions de gestion d'une entreprise pour gérer l'ensemble des procès opérationnels en utilisant des **données communes**. Cela peut concerner :

- les activités financières,
- la chaîne logistique,
- les opérations, les rapports,
- la fabrication,
- et les ressources humaines.

👉 Un ERP permet donc aux équipes d'une organisation de disposer, à tout moment, d'**informations actualisées** et en temps réel. Ainsi, il favorise une plus **grande transparence** et un développement unifié au sein de votre entreprise d'e-commerce.



3 raisons qui indiquent que vous avez besoin d'un ERP dans votre gestion e-commerce

1 - Votre base de données n'est pas assez évolutive

Votre logiciel de base de données ou CMS peut être encore efficace à l'heure actuelle mais jusqu'à quand ?

Peut être qu'il a été efficace jusqu'ici mais s'il **limite l'expansion de votre marché** et votre capacité à vous **développer à l'échelle mondiale**, il est peut être temps de vous équiper d'un outil plus puissant et complet aka un ERP.

👉 Pas de panique ! Le **transfert de données** et de documents d'un logiciel à un ERP se fait simplement. Vous pouvez même **intégrer votre CMS e-commerce** au sein de l'ERP afin d'avoir une centralisation complète de toute votre activité.

2 - Vos outils ne sont pas compatibles entre eux

A mesure que votre activité et vos **outils de gestion** évoluent, vous remarquez que vos systèmes ne fonctionnent pas bien dans l'ensemble : c'est comme si l'un n'était pas compatible avec l'autre.

Vous remarquez par exemple que la navigation du nouveau logiciel comptable que vous venez d'intégrer à votre ancien système de suivi n'est **pas fluide**, le tout ne semble **pas homogène**.

👉 Avec un **logiciel ERP**, vous ne rencontrez pas ce genre de problème puisque toutes les fonctionnalités de gestion de votre e-commerce sont **déjà intégrées** dans la plateforme.

3 - Des fonctionnalités essentielles à la gestion e-commerce vous manquent

Bien que vos outils actuels vous permettent de correctement gérer votre activité, ils peuvent manquer de fonctionnalités avancées ou pertinentes pour votre e-commerce. Cela peut s'agir :

→ **De votre gestion de commande**

Vous remarquez que votre gestion de commande n'est pas aussi intuitive qu'il faudrait, elle manque peut-être de modules ? Ces derniers sont assez coûteux auprès de votre éditeur actuel ?

Sachez qu'un logiciel ERP est ultra efficace pour gérer les processus de logistique e-commerce des commandes. Il met automatiquement en mouvement les étapes suivantes telles que le calcul des frais d'expédition ou encore la création d'étiquette sans que vous ayez à bouger le petit doigt !

→ **Des difficultés à modifier des champs**

Les logiciels ERP vous permettent de faire des changements quand bon vous semble, il peut s'agir de prix au sein d'une catégorie de produit, de modification de frais d'expédition en cas de promotions par exemple. Ainsi, le reste des fonctionnalités qui en dépendent s'ajuste automatiquement !



Pourquoi et comment utiliser un ERP dans sa gestion e-commerce : 6 raisons

1 - Gagner en efficacité en centralisant votre activité

Et oui, on ne le répétera jamais assez, la **centralisation de votre activité** est un avantage non négligeable pour gagner en efficacité et productivité. Imaginez un **logiciel Open Source** ou vous pouvez gérer vos achats fournisseurs, votre catalogue produit, votre activité comptable, vos stocks, votre logistique, votre facturation et même votre relation client !

👉 En intégrant votre CMS à votre ERP, les **données sont parfaitement bien couplées** et s'actualisent continuellement. Tout est automatiquement poussé vers votre site e-commerce et vos nouveaux clients comme vos nouvelles commandes sont **automatiquement remontées vers votre ERP**.

2 - Réduire les erreurs et coûts d'exploitation

Avec l'installation d'un ERP, la grande majorité de vos **tâches sont automatisées**. En couplant votre solution e-commerce à l'ERP, les informations de paiement et d'expédition, les commandes et les données clients sont **instantanément intégrés**.

👉 Donc dès le début de votre utilisation, la **participation humaine** est considérablement réduite, et les risques d'erreurs où sont drastiquement limitées voir impossibles. Cela peut concerner :

- les erreurs de frappes,
- le risque d'entrer accidentellement des données en double,
- le risque de taper des informations erronées, etc.

De la même manière, le couplage de votre ERP à votre CMS réduit aussi les coûts opérationnels en **éliminant le temps et le travail de saisie manuelle** et de vérification. De plus, cette synchronisation des données évite d'avoir à embaucher du personnel pour gérer ces tâches : et hop ! Encore plus de coûts en moins !

Par exemple, lorsqu'un client effectue une commande sur votre e-commerce, votre stock est **automatiquement mis à jour** dans votre ERP, pareil pour :

- votre catalogue produit,
- vos promotions,
- vos prix, etc.

3 - Améliorer la communication interne

Plus que tout, l'utilisation d'un ERP permet la libre circulation et la **fluidité de l'information**. Nous le savons tous : pour qu'un commerce fonctionne, il est important de pouvoir échanger des données de manière fluide.

La **mise en place d'un ERP** vous permet de **circuler l'information** simplement de l'ERP au CMS e-commerce et vice versa. Ainsi, vos équipes peuvent avoir accès à plusieurs informations indispensables telles que :

- la disponibilité des stocks,
- les conditions de livraisons,
- les informations sur vos clients, etc.

4 - Simplifier votre gestion de stocks

Comme dit précédemment, toutes les données concernant vos commandes, stocks et ventes en ligne apparaissent instantanément dans votre ERP et se **couplent harmonieusement avec votre comptabilité**, facturation etc.

👉 Le stock est mis à jour en temps réel ce qui vous permet de prendre des décisions éclairées et d'être plus performant dans votre activité.

5 – Augmenter la satisfaction client

Le client est roi. Et ce, même dans les boutiques en ligne. Et la mise en place d'un ERP au sein de votre **gestion e-commerce** améliore considérablement cet aspect de votre activité !

Premièrement, le fait qu'un ERP vous **facilite la gestion des fournisseurs**, prix et promotions vous permet de maîtriser vos coûts ce qui vous donne l'opportunité de vendre avec des remises plus importantes tout en augmentant vos marges.

Deuxièmement, un **client bien informé est un client heureux** ! Vos équipes commerciales comme SAV, doivent avoir accès simplement à des informations clés et à jour afin de fournir un excellent service au client.

👉 Cela peut concerner :

- les consommateurs,
- les produits,
- la disponibilité et les détails de suivi de commandes,
- le stock, etc.

6 - Optimiser ses outils de reporting

Vu que toutes vos données sont stockées dans une seule et même plateforme, vous bénéficiez d'**analyses et de reporting avancés mis à jour en temps réel**.

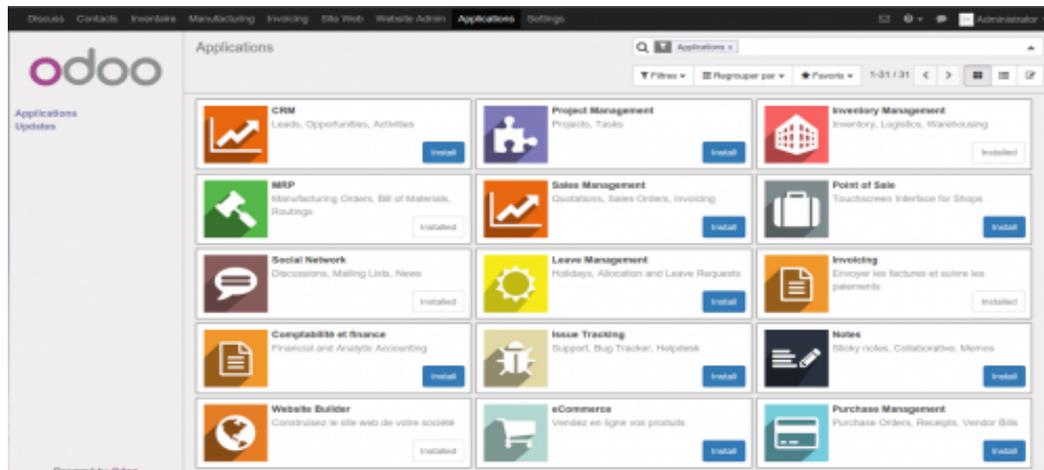
Ces outils vous conduisent ainsi à :

- une amélioration de vos prévisions,
- une meilleure compréhension client,
- une prise de décision optimisée et éclairée,
- une réactivité plus importante face aux imprévus ou face à une stratégie inefficace.



[Success Stories] 3 entreprises ont amélioré leurs performances grâce à la mise en place d'un ERP Odoo

Odoo est un **logiciel ERP open-source** entièrement intégré et personnalisable, contenant des **centaines d'applications commerciales** conçues par des experts. C'est une solution logicielle **tout-en-un** conçue pour répondre aux besoins des entreprises, quelle que soit leur taille (ou leur budget). Grâce à **45 modules** divisés en 8 catégories principales, vous répondez à **tous les besoins** de vos clients comme ceux de vos équipes.



👉 Sa **base de données intuitive** est en mesure de répondre à la majorité des besoins des entreprises grâce à :

- **App Choice** : choisissez quelles applications sont applicables à vos besoins d'affaires (CRM, ventes, projet...);
- **Modules et applications** : installez des applications et des modules communautaires pour vous assurer que votre entreprise travaille plus efficacement ;
- **Mise en place d'un démarrage rapide** : garantit que vous êtes opérationnel avec les outils dont vous avez besoin pour réussir dès que cela est raisonnablement possible ;
- **Des prix abordables** : ne payez que ce que vous utilisez avec une tarification basée sur les applications installées et le nombre d'utilisateurs.

💡 Odoo est un ERP qui a conquis des milliers de clients à travers le monde. On a sélectionné pour vous 3 expériences clients réussies afin que vous y voyez plus clair.

XO2 et ses frais de maintenance réduits

Présentation : XO2 est spécialisée dans la fourniture de produits de nettoyage, d'hygiène et de toilettes aux entreprises de toute l'Australie. Leur mission est de donner aux clients des produits qui créent des environnements inspirants, heureux et sains où les gens travaillent, restent, apprennent et se soignent.

Problème rencontré : L'entreprise avait besoin d'une solution capable de gérer la manière unique dont elle vend et fixe le prix de ses produits. De plus, XO2 voulait minimiser les frais généraux liés à la maintenance d'un tel système. Odoo, et plus précisément son service WilldooIT a fourni exactement cela : une solution idéale avec quelques personnalisations pour s'adapter parfaitement à leur activité, et pour un prix raisonnable.

Comment Odoo a aidé XO2: L'entreprise a particulièrement apprécié la flexibilité et la nature intégrée d'Odoo. Les réactions des clients et des membres de l'équipe ont été vraiment positives, et il est agréable de voir les commandes de clients nouveaux et existants arriver par le biais de notre nouvelle boutique en ligne.

Grâce à la solution Odoo intégrée, les commandes de l'entreprise sont livrées aux clients à un niveau supérieur à leurs attentes. Le nouveau magasin en ligne

a même réalisé des ventes équivalentes à celles du magasin de briques et de mortier au cours du premier mois de son lancement.

"Vous ne pouvez tout simplement pas avoir de limites lorsque vous essayez de fournir une grande expérience à vos clients et de leur faire dire WOW. Odoo nous a aidé à donner à nos clients le facteur WOW".

David Blamire, CEO

A fresh start everyday.

The logo for XO2 is displayed in a large, bold, teal font. The 'X' is formed by two thick, slightly curved lines that cross at the center. The 'O' is a simple, thick-lined circle. The '2' is also thick-lined and has a small registered trademark symbol (®) to its upper right. The entire logo is set against a white background.

Unionaire et sa productivité interne améliorée

Présentation : Unionaire est la société mère de plusieurs entreprises diversifiées dans le domaine de la fabrication et de la distribution d'appareils ménagers. Aujourd'hui, Unionaire est classée parmi les groupes les plus prospères du secteur privé en Égypte et dans plus de 70 pays.

Problème rencontré : Avec le grand nombre d'employés chez Unionaire, il est essentiel de disposer d'une plateforme unique pour coordonner et organiser le flux de travail. Pour Unionaire, il était indispensable de disposer d'un logiciel capable de couvrir leurs besoins en comptabilité, afin de calculer méticuleusement les coûts, en fabrication, afin de créer des produits de la plus haute qualité, et en service clientèle, afin de ne jamais décevoir leurs clients, quel que soit le cas.

Comment Odoo a aidé Unionaire: Aujourd'hui, Unionaire dispose d'un système entièrement intégré qui regroupe toutes ses activités, depuis la confirmation d'une commande jusqu'à la fabrication et la livraison du produit, en passant par l'excellent service après-vente.

Grâce à leur grande compréhension des besoins et des souhaits des clients, ils ont pu mettre en œuvre un système qui répondait parfaitement à toutes les exigences de l'entreprise. Parmi les milliers d'employés d'Unionaire, ils ont été

impressionnés par Odoo en raison de sa "flexibilité, de sa facilité d'accès et de son interface parfaite", ainsi que de son "coût approprié" pour la gestion.

"Notre expérience avec IT Systems Cooperation a prouvé cet objectif et nous sommes heureux des résultats de nos efforts conjoints et du résultat que nous avons atteint, et nous continuerons notre partenariat pour atteindre un développement et des progrès supplémentaires."

- Yasir Ali Aref, chef de projet



Coffizz et sa satisfaction client optimisée

Présentation : Coffizz est une entreprise B2B qui achète et revend du matériel de bureau et informatique, des imprimantes et de la nourriture d'entreprise aux PME et aux indépendants. Elle compte environ 300 clients et sa gamme se compose de plus de 24 000 articles qui peuvent être commandés exclusivement en ligne.

Problème rencontré : Depuis le premier jour, l'objectif de Coffizz est l'automatisation. La société a commencé et reste aujourd'hui une entreprise gérée par une seule personne. C'était l'intention de Kristiaan De Wachter, propriétaire et directeur de Coffizz.

L'objectif de l'automatisation était d'éviter toute manipulation humaine, car il savait que cela entraînerait des retards et des erreurs dans le processus. Pour y parvenir, Kristiaan a choisi d'utiliser Odoo pour aider à automatiser les opérations commerciales de Coffizz dès le premier jour, lorsque l'entreprise a démarré en janvier 2019.

Comment Odoo a aidé Coffizz: Avec l'aide de Niboo, partenaire de mise en œuvre d'Odoo, une solution entièrement automatisée dans Odoo a été mise en œuvre avec les apps Odoo suivantes ; site Web, commerce électronique, achats, ventes, inventaire, facturation et comptabilité. Le contenu et la

configuration du site web ont été réalisés par Niboo ; ils ont réussi à travailler avec une troisième société spécialisée dans la conception de sites web afin d'obtenir le "look and feel" exact souhaité par Kristiaan et ont intégré les résultats sur le site web de Coffizz.

Grâce au système automatisé que permet Odoo, l'entreprise continue de se développer et il n'y a jamais de retard vis-à-vis de ses clients, ce qui permet à Coffizz de conserver une réputation irréprochable et d'attirer de nouveaux clients.

"Grâce à Odoo, j'ai réussi à créer une petite entreprise Amazon".

- Kristiaan De Wachter, propriétaire et gérant chez Coffizz



appvizer

Appvizer est le premier média en Europe dédié aux logiciels professionnels.

Sa mission est de permettre aux professionnels de trouver facilement les bons logiciels pour être plus compétitifs et travailler plus agréablement au quotidien.

odoo

Odoo est un logiciel open-source entièrement intégré et personnalisable, contenant des centaines d'applications commerciales conçues par des experts.

C'est une solution logicielle tout-en-un conçu pour répondre aux besoins des entreprises, quelle que soit leur taille (ou leur budget)