



Top 5 des moyens d'optimiser votre processus d'expédition

Découvrez les stratégies les plus efficaces dont ont bénéficié les entreprises e-commerce de premier plan.



Clients satisfaits = Clients fidèles

Mais qu'en est-il des clients mécontents ?

Dans ce monde en perpétuel mouvement et interconnecté dans lequel nous vivons, les avis négatifs des clients peuvent se propager à toute vitesse et causer des dommages irréparables à la réputation d'une entreprise.

Le succès d'une boutique en ligne dépend fortement de sa capacité à livrer ses marchandises de manière efficace et rapide. Avec un processus d'expédition optimisé, vous pouvez améliorer l'expérience de vos clients, les fidéliser à votre marque et augmenter votre chiffre d'affaires.

Ne laissez pas la logistique être la cause de votre succès en matière d'e-commerce !

La question est la suivante : quelles sont vos options et comment pouvez-vous optimiser votre processus d'expédition ?

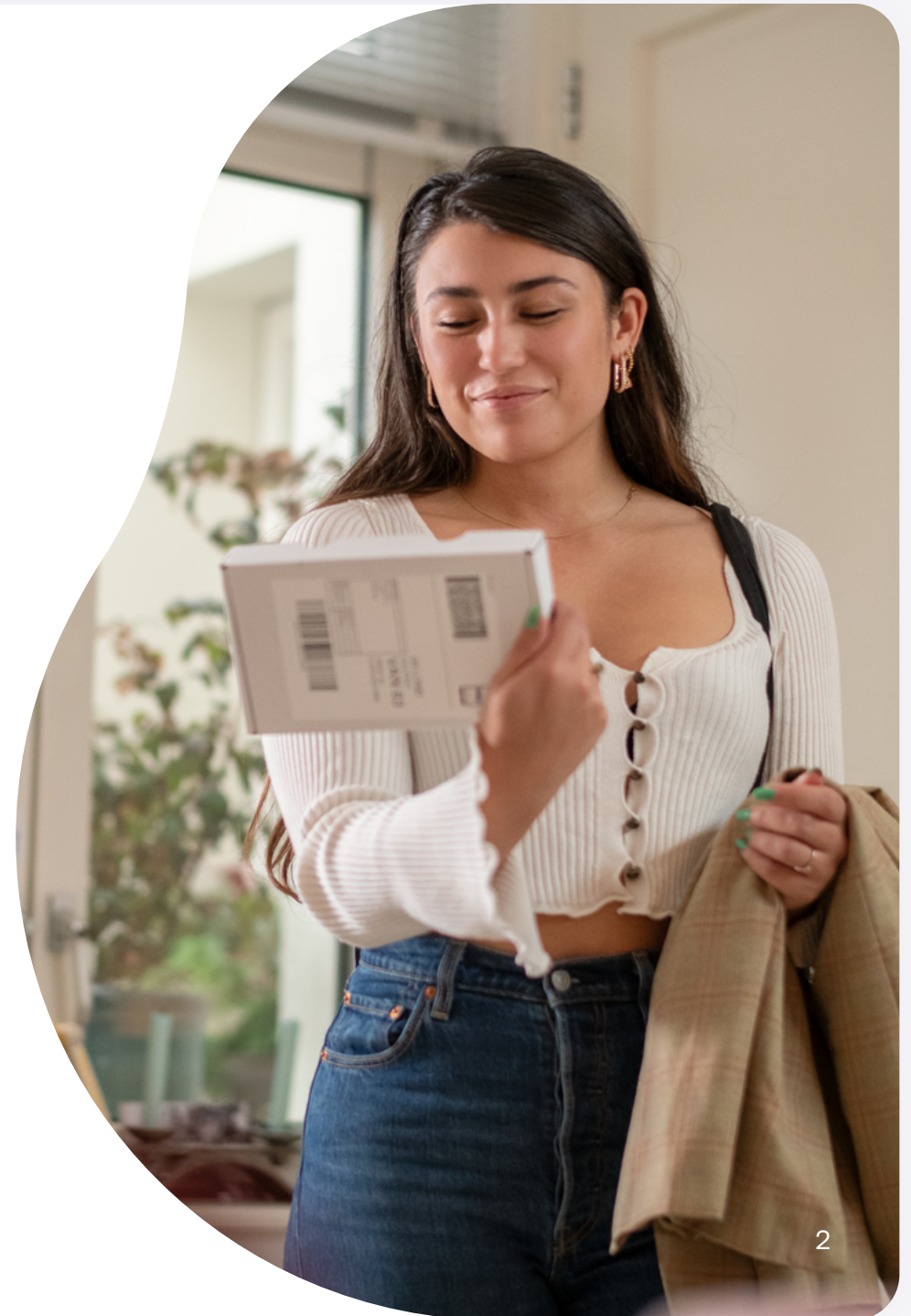


Table des matières

Apprenez-en plus sur les 5 stratégies clés pour optimiser votre processus d'expédition et découvrez les entreprises e-commerce qui les déjà mettent en pratique.

- 4 Boots expédie plus efficacement ses commandes grâce aux règles d'expédition
- 2 Bloomon répond aux attentes de ses clients grâce à une stratégie multi-transporteurs
- 3 Notenshop a amélioré la visibilité de ses expéditions grâce à un suivi optimisé des commandes
- 4 Fuxbau facilite le retour des marchandises et renforce la fidélisation grâce à un portail de retours personnalisé
- 5 Hive a ajouté une fonctionnalité d'expédition complète à son système à l'aide d'une API



Stratégie n°1

Expédier rapidement et plus efficacement grâce aux règles d'expédition

Boots est une chaîne de magasins de produits pharmaceutiques et cosmétiques renommée au Royaume-Uni faisant partie de l'alliance Healthcare.

Les stocks de l'enseigne étant détenus par la société mère, chaque commande fait l'objet d'une opération logistique complexe. Pour les commandes passées via le site Web de Boots, un processus de préparation distinct est nécessaire.

Le plus grand défi logistique auquel l'entreprise a dû faire face a été d'expédier efficacement toutes les commandes en ligne. Leur entrepôt est conçu pour gérer les grosses commandes B2B, mais avec plus de 12 000 commandes en ligne par mois, il était vital pour l'entreprise de mettre en place un processus fluide.





4 transporteurs actifs



2 intégrations

Auparavant, Boots ne pouvait choisir qu'une méthode d'expédition pour chaque commande individuelle dans Magento. Grâce aux règles d'expédition intelligentes de Sendcloud, l'entreprise peut désormais attribuer automatiquement une méthode d'expédition différente lorsque certaines conditions sont remplies.

Ainsi, Boots devait traiter manuellement toutes les commandes en ligne. Pack & Go de Sendcloud leur permet désormais de scanner facilement les listes de prélèvement, de générer automatiquement les étiquettes d'expédition correspondantes et d'expédier rapidement les colis sans erreurs manuelles.

“

Les règles d'expédition intelligentes nous donnent la liberté de choisir et d'automatiser facilement notre processus d'expédition. ”

— Boudewijn Duyster, Responsable de l'excellence opérationnelle



sendcloud



À propos de l'automatisation

Le traitement inefficace des commandes est une perte de temps colossale et augmente le risque d'erreurs humaines pouvant coûter cher à votre entreprise.

Comment réduire les erreurs de commande et gagner du temps ?

C'est simple : grâce à l'automatisation.

Les avantages de l'automatisation du processus d'expédition de votre e-commerce et de l'utilisation d'une solution unique sont :

- ✓ Exécution plus rapide des commandes : le traitement des commandes en vrac permet de réduire les délais d'exécution.
- ✓ Précision accrue : élimine le risque d'erreur humaine.
- ✓ Efficacité accrue : élimination des tâches manuelles et réduction des risques de retard.
- ✓ Amélioration de la satisfaction des clients : répondez aux attentes de vos clients en leur assurant une livraison rapide et précise de leurs commandes.
- ✓ Évolutivité accrue : augmentez la fréquence des opérations sans sacrifier la précision des commandes ou la vitesse d'exécution.
- ✓ Réduction des coûts : réduisez le travail manuel et améliorez l'efficacité.

[En savoir plus sur l'automatisation](#)



Commandes entrantes

[Créer étiquettes](#)

<input checked="" type="checkbox"/>	CMD1015 Prête	P. Post France	
<input checked="" type="checkbox"/>	CMD1014 Prête	L. Abel Pays-Bas	
<input checked="" type="checkbox"/>	CMD1013 Prête	M.A. Ilman Allemagne	
<input type="checkbox"/>	CMD1012 Prête	S.H. Ipping Royaume-Uni	

Stratégie n°2

Répondre aux attentes de vos clients grâce à une stratégie multi-transporteurs

Bloomon est une société de conception florale en ligne qui vend des bouquets frais et de fleurs séchées de haute qualité. Elle travaille avec des fleurs fraîches qui ont non seulement une durée de conservation limitée, mais qui sont aussi fragiles.

En plus d'utiliser un emballage adapté, l'entreprise doit travailler avec des transporteurs qui sont à la fois en mesure de livrer rapidement les colis, mais aussi de les manipuler avec soin. Très souvent, les bouquets sont achetés pour des occasions spéciales, telles un anniversaire, et il est donc impératif de les livrer le bon jour et dans le créneau horaire souhaité.

C'est pourquoi la prévisibilité et la précision du délai de livraison jouent un rôle important dans le choix des transporteurs.

bloomon





Actif dans 5 marchés

En travaillant avec Sendcloud, Bloomon a facilité l'intégration technique des transporteurs, ce qui lui a permis de connecter rapidement différents services de livraison à sa boutique de fleurs.

Ainsi, Bloomon peut désormais rapidement savoir quel transporteur correspond le mieux à chaque marché vers lequel elle expédie ses produits. Lorsque les performances d'un transporteur ne correspondent pas aux normes de Bloomon, l'entreprise peut rapidement changer de transporteur sans que cela n'ait d'incidence sur l'expérience client.

“

L'un des principaux avantages de Sendcloud est que la plateforme propose un vaste réseau international de transporteurs. Il est donc possible de se développer rapidement sur de nouveaux marchés et de passer facilement d'un transporteur à l'autre. ”

— Lars Ackermann, Bloomon



sendcloud



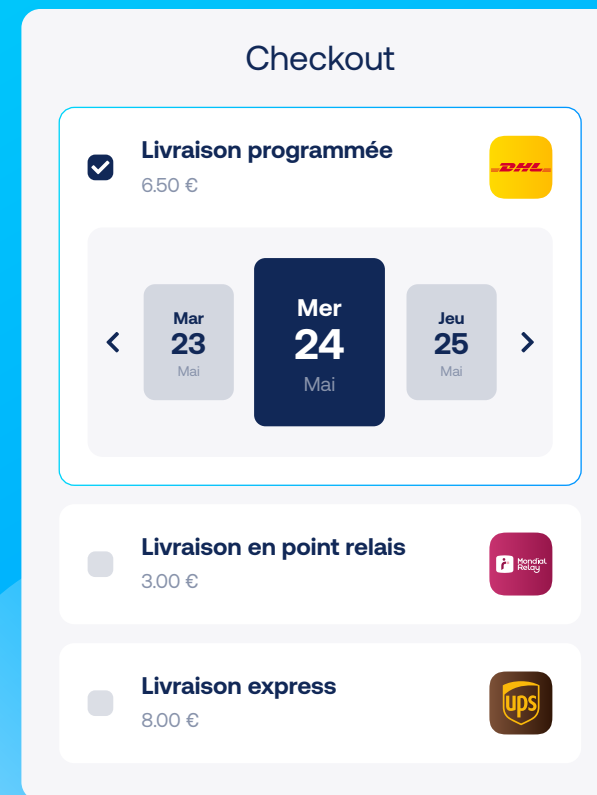
À propos du multi-transporteur

Pourquoi choisir un seul service de livraison pour votre entreprise ? Une stratégie d'expédition multi-transporteurs est essentielle pour maintenir un avantage concurrentiel et offrir une bonne expérience client. Avec Sendcloud, vous pouvez accéder à plus de 100 transporteurs, les ajouter à votre checkout et en changer facilement en un seul clic.

Avantages de l'adoption d'une stratégie multi-transporteurs :

- ✓ Vos clients peuvent choisir leur option de livraison préférée.
- ✓ Lorsque vous proposez un seul transporteur et que le client n'aime pas ce dernier, vous pouvez faire face à des abandons de panier.
- ✓ Avec plusieurs options, vous évitez ce problème.
- ✓ Optimisez les coûts en combinant les services les plus rentables.
- ✓ Évitez les retards de livraison en changeant de transporteur en cas de problème.
- ✓ Proposez des options d'expédition mondiales pratiques pour vos clients internationaux.

[En savoir plus sur le Checkout](#)



Stratégie n°3

Améliorer la visibilité de vos expéditions grâce à un suivi automatisé

L'entreprise néerlandaise de vente de noix **De Notenshop** a été fondée 1963. Après avoir constaté le potentiel des achats en ligne, l'entreprise a décidé de remplacer son étal de marché par une nouvelle boutique en ligne qui lui permettrait d'atteindre un public plus large.

Au fil du temps, les commandes augmentent considérablement, et De Notenshop peine à suivre le statut de ses expéditions. Le manque de visibilité sur les commandes a entraîné l'envoi de nombreuses demandes au service à la clientèle de la part de clients insatisfaits.



 9,3 sur 10 sur Trustpilot

La collaboration avec Sendcloud a permis à De Notenshop de se concentrer sur son objectif principal, qui est de garantir la satisfaction de ses clients. Grâce au processus de paiement et de suivi simple d'utilisation de Sendcloud, De Notenshop a obtenu près de 33 000 avis positifs.

“

Grâce aux e-mails de suivi de Sendcloud, nos clients savent en permanence où se trouvent leurs commandes. Ils ne sont pas les seuls à apprécier ce changement : notre service client reçoit désormais beaucoup moins de demandes, ce qui lui fait gagner beaucoup de temps.”

— Robert Sanders, Chef de projet Marketing à De Notenshop



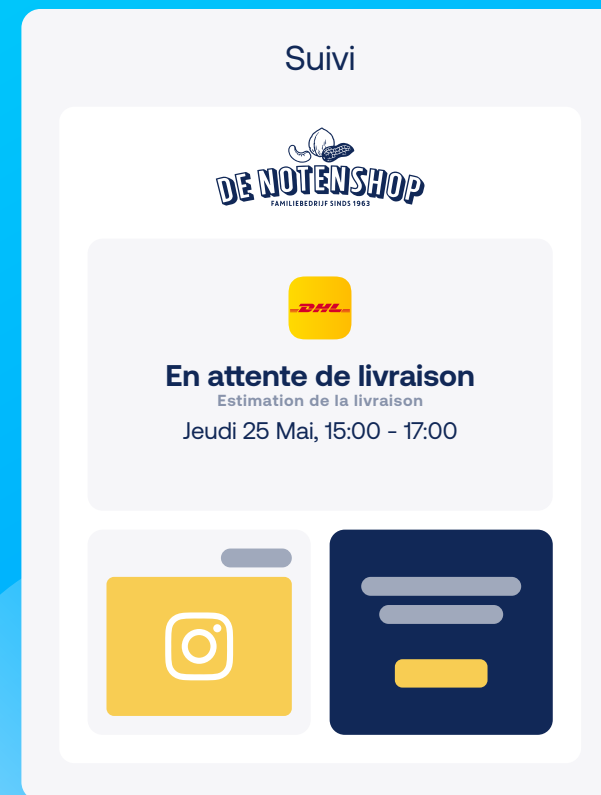
À propos du suivi

Les entreprises de e-commerce qui veulent s'assurer une expérience client positive doivent être capables de fournir des informations de suivi précises et rapides aux clients. Les retards de livraison peuvent entraîner la frustration des clients, des critiques négatives et une atteinte à la réputation de la marque.

La mise en place de notifications automatiques de suivi permet de :

- ✓ Répondre aux interrogations des clients en leur communiquant automatiquement les dernières informations relatives à leur livraison.
- ✓ Alléger la charge de travail de leur équipe d'assistance en réduisant le nombre de questions WISMO (Where is my order?).
- ✓ Augmenter les ventes croisées et améliorer la fidélité à la marque en ajoutant des bannières publicitaires et en reliant le compte Instagram de l'entreprise à la page de suivi.
- ✓ Améliorer le taux de réussite des livraisons en tenant les clients informés du délai de livraison prévu.

[En savoir plus sur le suivi](#)



Stratégie n°4

Faciliter les retours pour renforcer la fidélité grâce à un portail dédié

FUXBAU s'est donné pour mission d'offrir une expérience de shopping durable et conviviale. Cette marque de mode durable est basée à Münster, en Allemagne, et vend des vêtements et des accessoires pour hommes et femmes.

L'entreprise optimise constamment ses processus d'expédition et de retours. Son approche des retours est un excellent exemple de la façon dont le développement durable peut être intégré dans tous les aspects d'une entreprise.

FUXBAU
BY FRIENDS. FOR FRIENDS.





Taux de retour de 11 %

Grâce à la solution de Sendcloud pour les retours, les clients de FUXBAU peuvent initier eux-mêmes les retours : c'est donc beaucoup plus simple pour eux.

En outre, l'entreprise utilise un outil d'analyse des retours pour obtenir une vue d'ensemble des produits les plus fréquemment renvoyés et comprendre quel est le motif de retour le plus courant.

Cela lui permet de tirer des conclusions, de trouver des moyens de s'améliorer afin d'offrir une expérience optimale et réaliste au client et de réduire le nombre de retours.

“

“Les clients peuvent enregistrer eux-mêmes les retours. Ils peuvent donc le faire de chez eux quand ils le souhaitent. C'est très pratique et agréable pour le client et cela est assez simple.”

— FUXBAU



sendcloud



À propos des retours



La mise en place d'un portail de retours automatisé peut faire toute la différence, car il facilite ce processus pour vous et pour vos clients. Cela peut aider les e-commerçants à gérer les retours de manière proactive, à améliorer la satisfaction des clients et à réduire la charge de travail de leurs employés.

Résultats direct :

- ✓ Vos clients peuvent rapidement et facilement organiser leurs retours.
- ✓ Vos clients peuvent spécifier la raison du retour.
- ✓ Vos clients peuvent voir le type de remboursement auquel ils ont droit, qu'il s'agisse d'un échange ou d'un remboursement.
- ✓ Vous pouvez réduire le nombre d'appels à votre service à la clientèle.
- ✓ Vous gagnez du temps et de l'argent tout en offrant une meilleure expérience à vos clients.

[En savoir plus sur les retours](#)


Retourner votre achat

 **Motifs de retour** 

Produit commandé incorrect

Produit reçu incorrect

Commande de plusieurs tailles


Ne répond pas aux attentes 

N'est pas bien ajusté

Changement d'avis

Autre (explication par message)

 **Méthodes de remboursement** 

 **Options d'échange** 

Stratégie n°5

Utiliser une API pour ajouter une fonctionnalité d'expédition complète à votre système.

La mission de **Hive** est d'aider les entreprises D2C à automatiser tous leurs processus logistiques afin qu'elles puissent concentrer leur énergie sur le développement de leurs activités. Pour y parvenir, elle permet aux marques D2C d'intégrer leurs e-commerces à la solution d'entreposage de Hive, la meilleure de sa catégorie.

À l'heure actuelle, Hive fournit ses services à plus de 160 marques de e-commerce dans toute l'Europe. Cependant, l'entreprise doit faire face à un défi de taille : celui de centraliser efficacement toutes les données des boutiques de ses clients.



 +160 marques D2C

Grâce à l'API de Sendcloud, Hive permet désormais à ses clients de pénétrer rapidement de nouveaux marchés en se mettant en relation en quelques clics plus de 100 transporteurs proposés par Sendcloud. L'entreprise simplifie également les notifications de statut complexes en les uniformisant, ce qui se traduit par des messages simples et cohérents pour tous les transporteurs.

Enfin, elle centralise les données des clients et les synchronise avec les systèmes de leurs boutiques. Les données incohérentes de suivi des transporteurs sont unifiées et recoupées avec les données de fulfillment.

“

L'expédition est un domaine complexe, nous sommes donc heureux d'avoir travaillé avec Sendcloud dès le début et nous nous réjouissons de poursuivre notre partenariat. ”

— Oscar Ziegler, Co-Fondateur & CEO, Hive



À propos des API d'expédition

L'intégration des API est cruciale pour stimuler le succès et la rentabilité de toute plateforme e-commerce. Pour obtenir des résultats optimaux, les propriétaires et les développeurs de sites doivent :

- ✓ Choisir avec soin les meilleurs API disponibles et comprendre l'interaction entre ces dernières.
- ✓ Donner la priorité à l'expérience client en identifiant les moyens d'utiliser les API pour améliorer les processus de navigation, de sélection des produits, d'achat et de suivi des commandes.

Avec les API Sendcloud, vous pouvez automatiser votre processus d'expédition tout en offrant à vos clients une expérience de livraison de haut niveau.

[En savoir plus sur nos API](#)



```
</>

#!/bin/env python3
import requests
import argparse
import json

def create_parcel(public_key, secret_key, partner+id=None):
    # Example data for a minimal
    # implementation. Notice that you
    # only need little information to
    # get started to be able to process
    # a shipment with Sendcloud.

    data = {
        "parcel": {
            "name": "John Doe",
            "company_name": "Sendcloud",
            "address": "Stadhuisplein",
            "postal_code": "5611EM",
            "house_number": "10",
            "city": "Eindhoven",
            "country": "NL",
            "telephone": "+31612345678",
            "email": "john@example.com",
            "weight": "10.000",
        }
    }
```

Expédiez intelligemment avec Sendcloud

Il est important de veiller à ce qu'une logistique médiocre ne freine pas la croissance de votre entreprise e-commerce. Avec Sendcloud, vous pouvez gérer efficacement votre processus d'expédition et rationaliser vos opérations pour une efficacité optimale.

N'hésitez plus : contactez-nous dès aujourd'hui pour en savoir plus sur la façon dont Sendcloud peut améliorer les opérations logistiques de votre e-commerce. Travaillons ensemble pour construire un avenir meilleur pour votre entreprise.

[Créer un compte gratuit](#)

[Planifier une démonstration](#)

