De la commande client à l'expédition

Le flux où l'on tient ou non la promesse faite au client. Il dépend d'un stock juste et d'une information qui arrive à l'entrepôt sans être recopiée.

Qui intervient : Administration des ventes, préparateurs, responsable logistique, service client.

01 Le flux, étape par étape

1. **Commande reçue**
   Devis signé, site e-commerce, marketplace ou EDI.
2. **Contrôle de disponibilité**
   Stock réservé, ou achat et fabrication déclenchés.
3. **Préparation**
   Liste de préparation, prélèvement, contrôle.
4. **Colisage**
   Colis, poids, documents joints.
5. **Étiquette transporteur**
   Création de l'envoi chez le transporteur.
6. **Expédition et suivi**
   Numéro de suivi transmis au client.
7. **Facturation**
   Selon ce qui est réellement parti.

02 Où l'information se perd

Commandes recopiées
Les commandes du site ou des marketplaces sont ressaisies une par une dans l'outil de gestion.

Disponibilité à la louche
Le commercial promet un délai sans voir le stock réservé par les autres commandes.

Bons de préparation imprimés
Le préparateur travaille sur papier. Les écarts de quantité se corrigent après coup, quand quelqu'un y pense.

Étiquettes sur le site du transporteur
Les adresses et les poids sont recopiés sur le portail du transporteur, colis par colis.

Client sans nouvelles
Le service client cherche le numéro de suivi dans les emails pour répondre au téléphone.

Lire la fiche ------ Ressaisie ou action manuelle ⬭ Étape du flux ⊙ **Décision qui reste humaine**

03 Les sept questions, appliquées à ce flux

1 Supprimer La tâche est-elle nécessaire ?	La saisie des commandes venues du site et des marketplaces. La recopie des adresses sur le portail du transporteur. Les bons de préparation papier quand un terminal ou un téléphone suffit.
2 Simplifier Peut-elle être simplifiée ?	Une seule étape de préparation et d'expédition quand le volume le permet, deux seulement si un contrôle est nécessaire. Des emplacements nommés et peu nombreux. Quelques formats de colis standard.
3 Standardiser Un processus standard convient-il ?	Une règle de priorité : date promise, puis date de commande. Un contrôle avant fermeture du colis, toujours le même. Un délai annoncé par zone et par transporteur.
4 Systématiser Quel système doit la porter ? Le plus souvent, Odoo.	Les commandes de tous les canaux dans le même outil, avec le stock réservé en temps réel. L'état de chaque commande visible par le service client : à préparer, prête, expédiée, livrée.
5 Automatiser Quelles étapes peuvent être automatisées ?	L'import des commandes du site, des marketplaces ou des partenaires EDI. La réservation du stock à la confirmation. La création de l'étiquette et la récupération du numéro de suivi. L'email d'expédition au client avec le lien de suivi.
6 Agentifier Quelles actions un agent peut-il préparer, sous validation ?	*Sans objet sur ce flux : rien ici ne justifie de confier une préparation à un agent.*
7 Humaniser Où la décision doit-elle rester humaine ? ◉ Décision humaine	Arbitrer quand le stock ne suffit pas pour toutes les commandes. Gérer une réclamation sur un colis perdu ou abîmé. Décider d'un envoi en urgence à un coût plus élevé.

04 Dans Odoo 19, en standard

Applications : Ventes, Inventaire, E-commerce (si vous vendez en ligne). « Enterprise » : absent de la version Community.

Étapes de livraison
Livraison en une, deux ou trois étapes selon que vous séparez prélèvement, colisage et expédition.

Connecteurs transporteurs
Calcul du prix, création de l'étiquette et numéro de suivi depuis le bon de livraison.

Colis
Mise en colis depuis le transfert, avec poids et dimensions.

Politique de facturation
Facturer les quantités livrées pour que la facture suive ce qui est parti.

Réservation
Stock réservé à la confirmation de la commande ou manuellement, selon la règle choisie.

Code-barres Enterprise
Préparation et contrôle au scanner ou au téléphone.

Vagues et lots de préparation
Regrouper les prélèvements de plusieurs commandes.

La même démarche, sur votre entreprise : le Sprint Cadrage. Nous dessinons votre flux réel, vous le corrigez avec nous, et la restitution dit ce qu'on supprime, simplifie, outille et laisse à une personne. Le document vous appartient.

roekish.com/cadrage
hello@roekish.com
06 56 66 04 53

05 Chez nous, cela se passe autrement ici…

Étape par étape, notez ce qui diffère chez vous. Ce sont ces écarts qui comptent pour décider.

1 Commande reçue

2 Contrôle de disponibilité

3 Préparation

4 Colisage

5 Étiquette transporteur

6 Expédition et suivi

7 Facturation

06 La relecture en équipe

Question	Oui	Non	À vérifier	Qui vérifie
Les étapes de la fiche sont-elles les nôtres, dans le même ordre ?	☐	☐	☐	
À quelle étape recopions-nous une information déjà saisie ?	☐	☐	☐	
Quelle étape repose sur une seule personne ?	☐	☐	☐	
Quelle tâche pourrions-nous arrêter dès cette semaine ?	☐	☐	☐	
Quelle décision doit rester humaine chez nous, et qui la prend ?	☐	☐	☐	

07 Le bilan, en quatre lignes

Supprimé

Simplifié

Outillé

Décision humaine