



LA DÉMATÉRIALISATION, UN OUTIL DE PERFORMANCE POUR LA RELATION CLIENT

Un guide pour tous les professionnels de la relation client





TABLE DES MATIÈRES

Introduction	4
Dématérialisation du cycle Order-to-Cash	6
Résultats obtenus	7
5 services	8
Administration des ventes.....	9
E-Commerce.....	11
Logistique et distribution.....	13
Comptabilité clients.....	15
Commercial.....	17
Offrir une expérience client supérieure	19
À propos d'Esker.....	21

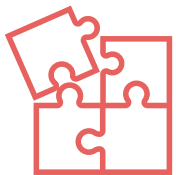
**D'ICI 2020,
L'EXPÉRIENCE
CLIENT
DEVIENDRA UN ÉLÉMENT CLÉ
POUR SE DÉMARQUER, AU
DÉTRIMENT DU PRODUIT ET
DE SON PRIX.**

INTRODUCTION

COMPRENDRE LE LIEN ENTRE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LA RÉUSSITE D'UNE ENTREPRISE

Il n'y a aucun doute là-dessus : avoir un processus efficace du cycle Order-to-Cash (O2C) est primordial pour le succès d'une entreprise. Néanmoins, cet idéal n'est pas toujours facile à atteindre. Pendant que les différents services poursuivent leurs propres intérêts et objectifs - en utilisant des applications et des systèmes différents les uns des autres - ce qui est essentiel à la bonne organisation des entreprises est souvent mis de côté. C'est la raison pour laquelle il est nécessaire pour elles de repenser leurs processus O2C traditionnels et de se concentrer sur une stratégie et un objectif commun : l'amélioration de **l'expérience client**.

Pourquoi maintenant ? Parce que les attentes des clients ont bien changé. Aujourd'hui, ces derniers cherchent plus à vivre une expérience unique et regardent davantage la facilité avec laquelle ils peuvent travailler avec une entreprise. Les tactiques que les services clients utilisaient il y a 5-10 ans ne sont plus efficaces à présent. Et les entreprises qui ne parviendront pas à s'adapter à ces nouveaux comportements et à faire évoluer leurs stratégies de service auront malheureusement de grandes difficultés à conserver leur activité.



COLLABORER POUR MIEUX AGIR

Le problème est que la plupart des entreprises tentent d'aborder la question de la refonte du cycle Order-to-Cash service par service plutôt que de rassembler l'effort de tout le monde autour de ce sujet. Ce n'est que lorsqu'on adopte une approche holistique que chaque service, et chacun de ses membres, pourront devenir des experts en matière d'expérience client.

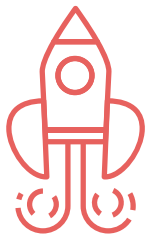
AUX ÉTATS-UNIS,
LES ENTREPRISES
SUBISSENT CHAQUE
ANNÉE UNE PERTE DE
41 MILLIARDS
DE DOLLARS À CAUSE
D'UN MAUVAIS
SERVICE CLIENT.

(2015, August 27). The multibillion dollar cost of poor customer service [Web log post]. Retrieved from <https://www.newvoicemedia.com/blog/the-multibillion-dollar-cost-of-poor-customer-service-infographic/>

DÉMATÉRIALISATION DU CYCLE ORDER-TO-CASH

COLLABORER POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

La dématérialisation du cycle Order-To-Cash permet aux utilisateurs de disposer d'une plateforme unique et complète pour générer de la valeur ajoutée et de l'efficacité à chaque étape du cycle. Les bénéfices sont nombreux :



Pour les entreprises...

- Augmenter la productivité
- Améliorer la visibilité et la précision des commandes et factures clients
- Renforcer les relations commerciales
- Réduire les écarts qui existent entre la commande, la facture et la réception de paiement
- Améliorer les flux de trésorerie

Pour les salariés...

- Consacrer plus de temps aux clients qu'aux tâches manuelles
- Augmenter la vitesse de traitement
- Se sentir plus satisfaits de leur travail
- Traiter des documents avec plus de précision
- Répondre plus rapidement aux problèmes des clients

PLUS QU'UN ERP. PLUS D'EFFICACITÉ.

Les entreprises qui utilisent un système ERP profitent déjà de nombreux avantages leur permettant d'optimiser leur gestion commerciale. Cependant, cela n'évite pas totalement les erreurs dues au traitement manuel. Les meilleures solutions de dématérialisation vont au-delà des fonctionnalités de base d'un ERP : elles peuvent éliminer ce risque d'erreur mais aussi offrir aux entreprises, ainsi qu'aux clients, une expérience unique tout au long du cycle O2C.

L'objectif est de trouver le bon équilibre entre la personnalisation et l'efficacité. La dématérialisation ne remplace pas les salariés mais leur donne le temps et les outils dont ils ont besoin pour être plus productifs et améliorer l'expérience client.

RÉSULTATS DE LA DÉMATÉRIALISATION

LES EFFETS DE LA DÉMATÉRIALISATION DU CYCLE CLIENT

Voici quelques retours clients suite à la mise en place d'une solution de dématérialisation :

ASSA ABLOY

- Diminution du temps de traitement des commandes de 1 à 2 heures
- Réduction de 30% des erreurs de traitement



- Réduction de 70% du temps de traitement des factures
- Diminution de 80% du temps de traitement des commandes

TOSHIBA

Leading Innovation >>>

- ROI de 342k dollars
- Taux d'adoption des factures électroniques de 28%



- Augmentation de la satisfaction client de 7,5%
- Accroissement de la satisfaction des salariés de 13%



- Diminution du temps moyen de facturation de 23 à 9,4 jours

5 SERVICES

EN MESURE D'AGIR SUR L'EXPÉRIENCE CLIENT

De nombreux groupes d'individus peuvent avoir une influence sur l'expérience client, mais les cinq services présentés dans ce guide sont certainement les plus importants. Dans les pages suivantes, nous allons découvrir comment les processus manuels peuvent avoir un impact néfaste sur les activités quotidiennes des entreprises et pourquoi la dématérialisation apparaît comme la meilleure solution pour remédier à cette problématique.



ADMINISTRATION DES VENTES

LA RAPIDITÉ ET LA SIMPLICITÉ, 2 ÉLÉMENTS CLÉS

Le besoin de traiter les commandes et de résoudre les litiges le plus rapidement possible rend la dématérialisation du cycle O2C indispensable pour le service client. Une expérience client positive est souvent garantie grâce à la capacité du service à :



Abandonner la saisie manuelle. En éliminant le papier et la saisie manuelle des commandes, les responsables service client peuvent davantage se concentrer sur des activités à plus forte valeur ajoutée et qui améliorent leur relation avec les clients.



Gérer ses ressources en fonction de métriques. Des tableaux de bord personnalisables affichent des données en temps réel sur les tâches à effectuer. Ils aident les managers à visualiser en un coup d'oeil les ressources à réaffecter stratégiquement. De plus, il permet d'avoir un aperçu détaillé de la gestion des commandes.



Résoudre les litiges rapidement et facilement. Dans la même interface que la gestion des commandes clients, les responsables service client peuvent enregistrer, suivre et gérer toutes les réclamations. Cette spécificité permet de détecter rapidement les litiges et de les analyser.



Éviter les erreurs coûteuses. Oublier de traiter des commandes peut avoir des conséquences nuisibles pour l'entreprise. L'automatisation permet aux services clients d'éviter cela grâce à un mélange de technologies de reconnaissance qui extraient automatiquement, et de manière précise, les données des commandes.



Identifier des niveaux de priorité. Les commandes qui sont jugées urgentes sont signalées et placées en première position dans la file d'attente pour qu'elles soient facilement identifiables par les responsables service client. Aucune commande est négligée et le SLA de chaque client prioritaire est respecté.



L'AVIS DES DIRIGEANTS :

Il n'y a rien de plus frustrant pour les dirigeants qu'une perte importante de clients sans en connaître la raison. Généralement, ce sont les conséquences d'une gestion manuelle des commandes clients. Cela mène plusieurs dirigeants à investir dans une solution d'automatisation. En éliminant les tâches manuelles et en améliorant la visibilité du cycle Order-to-Cash, cela donne plus de temps aux responsables service client pour améliorer l'expérience client.

L'ANNÉE DERNIÈRE,
49% DES CLIENTS
ONT ARRÊTÉ DE TRAVAILLER
AVEC AU MOINS UNE ENTREPRISE
DU FAIT D'UNE MAUVAISE
EXPÉRIENCE CLIENT.

(2016, October 26). 2016 Aspect Consumer Experience Index.

E-COMMERCE

UN TRAITEMENT EN LIGNE DE TOUS LES FORMATS DE COMMANDE

La vente en ligne est une pratique délicate étant donné que la communication avec les clients transite principalement par voie électronique. Dans ce contexte, les processus manuels ne sont pas les bienvenus car ils augmentent la charge de travail quotidienne des responsables e-commerce qui tentent d'atteindre un haut niveau d'efficacité et une qualité de service supérieure.

La dématérialisation du cycle Order-to-Cash permet de pallier ce problème en répondant aux priorités de la vente en ligne qui sont de :



Traiter tous les types de commandes. Que la commande soit réceptionnée par fax, e-mail ou EDI, les technologies de reconnaissance intégrées et d'auto-apprentissage garantissent que les données requises sont bien capturées et que la commande est traitée avec exactitude. Ce procédé élimine toute intervention informatique pour traiter les différents formats de commande.



Augmenter l'efficacité à tous les niveaux. D'un traitement plus rapide en minimisant les tâches manuelles à un accroissement de la productivité des employés grâce à un accès instantané à l'information, l'efficacité est optimisée avec une solution d'automatisation. Bonus supplémentaire : sa mise en œuvre est très simple !



Réduire l'effort du client (et celui de vos équipes). Grâce à un portail en ligne en libre-service, les clients peuvent soumettre des commandes 24h/24, 7j/7, communiquer avec vos équipes pour résoudre un litige, tout cela contribuant à une expérience presque sans effort pour les deux parties. Aussi, pour les entreprises ayant un point de vente physique et qui souhaitent faire de la vente en ligne, la dématérialisation permet une transition en douceur.



Éviter les tracas de l'EDI. Ne vous souciez plus des ralentissements liés à l'EDI ou d'une défaillance d'un lot de commandes entier. Notre solution de dématérialisation a la capacité de capturer ce type de format et de les transformer en un PDF lisible par l'homme. C'est du temps, de l'argent et des interventions informatiques économisés.



L'AVIS DES DIRIGEANTS :

La dernière chose que la direction veut entendre, est qu'il est difficile de travailler avec leur entreprise. Mais avec les processus manuels, c'est malheureusement souvent le cas. C'est pourquoi les dirigeants adoptent très facilement les solutions d'automatisation. Le traitement des commandes est simplifié via un portail collaboratif ce qui augmente ainsi la satisfaction client.

LES TROIS MOTEURS DE LA VENTE EN LIGNE AUTOUR DU CLIENT :

- 1** RÉPONDRE À LA DEMANDE CLIENT
D'EFFECTUER DES ACHATS EN LIGNE
- 2** POUR CONQUÉRIR DE NOUVEAUX MARCHÉS, CIBLER PLUS
DE CLIENTS ET ACCROÎTRE L'ACTIVITÉ ACTUELLE
- 3** POUR MIEUX SATISFAIRE LES CLIENTS, OFFRIR
PLUS D'OPTIONS ET ÊTRE PLUS TRANSPARENT

LOGISTIQUE ET DISTRIBUTION

UNE SUPPRESSION DES ERREURS CÔUTEUSES

Dans un environnement où les processus sont manuels, les entreprises sont confrontées à de nombreux problèmes auxquels elles doivent faire face au quotidien. Le personnel n'est pas à l'abri de faire des erreurs lors de la saisie des commandes ou bien de mal anticiper la demande, ce qui entraîne généralement des frais additionnels conséquents. Par exemple, l'entreprise est parfois obligée de financer des heures supplémentaires ou gérer un excédent de stock.

La capacité de l'automatisation à concilier l'expérience client et un processus efficace est une caractéristique recherchée dans toute chaîne logistique. Les membres de ce service apprécieront les nouvelles fonctionnalités d'une solution de dématérialisation mise à leur disposition :



Augmenter la productivité. Les différents coûts liés à la chaîne logistique sont réduits grâce à la diminution des tâches manuelles, un volume réduit des fournitures utilisées et une plus grande précision.



Respecter les SLAs des clients. Améliorer la qualité et la rapidité de l'envoi des biens pour accroître l'expérience client et renforcer la fidélisation.



Avoir une bonne visibilité sur toutes les commandes envoyées et reçues. Des tableaux de bord personnalisés montrent des analyses en temps réel. Ils permettent d'avoir de la visibilité sur la demande ce qui améliore la planification et la prévision.



Éviter les retards coûteux. Grâce à la réduction des tâches manuelles, les délais prévus sont respectés et les responsables de la chaîne logistique n'ont plus besoin de se soucier des frais supplémentaires de réapprovisionnement, de réexpédition ou de retraitement.



L'AVIS DES DIRIGEANTS :

Il existe deux choses qui irritent les dirigeants : les dépenses inutiles et la dégradation des relations clients. Malheureusement, c'est exactement le résultat que l'on obtient du fait d'une mauvaise gestion de la chaîne logistique. Pour les dirigeants, la dématérialisation apparaît comme la meilleure solution pour éviter cette situation critique. En effet, en minimisant les tâches manuelles et en apportant une plus grande visibilité sur les flux de gestion des commandes, ces derniers peuvent être certains que les coûts opérationnels sont contrôlés, les engagements clients respectés et la réputation de l'entreprise préservée.

**91% DE VOS CLIENTS
INSATISFAITS
NE TRAVAILLERONT
PLUS AVEC VOUS.**

COMPTABILITÉ CLIENTS

UNE GESTION APRÈS-VENTE OPTIMISÉE POUR UNE MEILLEURE SATISFACTION CLIENT

C'est un point auquel doivent être attentives les entreprises. Le traitement de la facturation et du recouvrement est un exercice délicat. Ces tâches sont d'autant plus difficiles à réaliser lorsque des e-mails ne sont pas remis aux destinataires, que les informations du compte sont manquantes ou incorrectes, et que la résolution des litiges s'étend sur de longues périodes à cause des processus manuels.

La dématérialisation du cycle client complète de manière harmonieuse le besoin de l'équipe de réduire les tâches administratives et d'améliorer la communication en leur permettant de :



Empêcher la perte des factures. Étant donné que toutes les factures sont soit acheminées via un workflow et suivies grâce à un rapport affichant les e-mails non délivrés et à un journal d'activité, soit envoyées par voie postale et suivies tout au long du processus, les documents ne peuvent pas s'égarer en cours de route.



Gérer leurs priorités. Plutôt que de passer du temps à prioriser leurs tâches de manière manuelle, l'automatisation permet aux équipes de consacrer davantage de temps aux tâches à plus forte valeur ajoutée en générant automatiquement une liste de tâches à effectuer en fonction de leurs clients et comptes assignés. Des rapports sur la balance âgée peuvent également être créés avec des filtres personnalisables.



Augmenter les flux de trésorerie positifs. Les rappels automatisés et les outils en libre-service réduisent le DSO et améliorent les flux de trésorerie disponibles des entreprises.



Garder un œil sur l'argent de l'entreprise. Au fil du temps, si des factures ne sont pas payées, une accumulation peut engendrer une grande perte d'argent pour l'entreprise même si ce sont des factures avec un montant faible. Pour éviter cette situation, l'automatisation vous donne 100% de visibilité sur les factures impayées, le montant concerné, la raison des retards de paiement... Cela se fait notamment à travers des tableaux de bord personnalisables qui permettent la traçabilité de tous les flux de trésorerie.



L'AVIS DES DIRIGEANTS :

Les clients qui ne paient pas leurs factures peuvent inquiéter les dirigeants sur la santé de leur entreprise. Ces derniers savent qu'il suffit de quelques factures impayées pour mettre leur entreprise dans le rouge. C'est dans ce cas là que l'automatisation est très utile. Un portail en ligne en libre-service offre aux clients un moyen pratique de paiement. Cet outil améliore le résultat net de l'entreprise tout en offrant une visibilité totale sur sa situation financière. Les dirigeants n'ont plus de souci à se faire !

DEUX TIERS

DES CLIENTS PRÉFÈRENT UTILISER
DES OUTILS EN LIBRE-SERVICE,
TEL QU'UN PORTAIL EN LIGNE,
PLUTÔT QUE DE JOINDRE PAR
TÉLÉPHONE UN RESPONSABLE
DU SERVICE CLIENT.

COMMERCIAL

UNE AUGMENTATION DES VENTES ET DES CLIENTS PLUS SATISFAITS

Il ne s'agit pas uniquement de vendre à des clients, mais aussi de créer et d'entretenir une relation avec eux. Cela est presque impossible lorsque la majeure partie du temps est consacrée à la recherche et à l'organisation d'informations sur les clients et les comptes.

Pour la force de vente, cette étape critique est facilitée grâce à l'accès instantané à l'information et aux outils de collaboration en ligne qui font partie des solutions O2C. Les membres du service commercial utilisant la dématérialisation peuvent :



Réaliser plus de tâches grâce à l'accès instantané à l'information.

La capacité de l'automatisation à lier des tâches directement à un compte ou client spécifique permet aux commerciaux de trouver les informations dont ils ont besoin pour répondre rapidement aux clients et réaliser ainsi plus de tâches importantes.



Recevoir moins d'appels. Avec un outil de messagerie intégré au portail en ligne, les clients n'ont plus besoin de joindre un commercial par téléphone pour obtenir des informations liées à leur commande. Par conséquent, ce dernier dispose de plus de temps pour se concentrer sur d'autres tâches.



Recueillir de précieuses informations sur les clients. Les données relatives au client et au compte sont facilement accessibles dans des tableaux de bord personnalisables. Cela permet à la force de vente de fournir rapidement des informations précises en temps voulu aux clients qui auraient des questions.



Se focaliser sur la vente. En automatisant certaines tâches administratives, les commerciaux peuvent davantage se recentrer sur les clients et la vente.



L'AVIS DES DIRIGEANTS :

Selon les dirigeants, le contrôle de la trésorerie est un élément essentiel à la gestion d'une entreprise. Lorsque les processus sont manuels, il est presque impossible d'avoir 100% de visibilité sur le cycle client. C'est pourquoi les dirigeants se tournent de plus en plus vers une solution de dématérialisation qui intègre la gestion des litiges et des tableaux de bord pour une transparence totale des processus utilisés. Ils peuvent donc avoir l'esprit tranquille sachant que les fonctions vitales de l'entreprise sont surveillées. Cela empêche également les tentatives de fraude et permet de maintenir une piste d'audit.

**58% DES
CONSOMMATEURS
SE SENTENT SOUS-VALORISÉS
PAR LES ENTREPRISES AVEC
LESQUELLES ILS TRAVAILLENT.**

(2016, October 26). 2016 Aspect Consumer Experience Index.

OFFRIR UNE EXPÉRIENCE CLIENT SUPÉRIEURE

COMMENT LA COLLABORATION INTER-SERVICES PEUT ÊTRE BÉNÉFIQUE À LA RELATION CLIENT

En tant que véritable expert dans votre domaine, vos clients attendent de vous un certain niveau de service. Cela implique notamment une livraison rapide et conforme de vos biens ou services, avec la mise à disposition d'outils en libre-service pour permettre de résoudre de manière agile le moindre problème rencontré par vos clients.

La meilleure façon de leur offrir cette qualité de service **est de mettre en place une solution de dématérialisation collaborative.**

Faire en sorte que les différents services travaillent ensemble de manière efficace n'est pas aussi simple qu'il n'y paraît. Cela nécessite d'avoir une plateforme unique sur laquelle ils peuvent collaborer, rassembler et évaluer des informations. Il faut également automatiser certains processus. Les services qui coopèrent à l'aide d'une solution de dématérialisation offrent à leurs clients une meilleure expérience.

L'accès instantané à l'information dont vos équipes ont besoin leur permet de répondre aux demandes clients rapidement et de manière individuelle, en laissant les tâches manuelles de côté. La mise à disposition d'outils en libre-service améliore également l'expérience client en leur permettant de prendre le contrôle de leur activité - qu'il s'agisse de commander à partir d'un catalogue électronique ou d'effectuer une réclamation. Ces outils doivent être centralisés et accessibles à tous vos services afin de répondre au mieux aux besoins de vos clients.

**86% DES CONSOMMATEURS
SONT PRÊTS À PAYER
25% PLUS CHER
POUR BÉNÉFICIER D'UNE
MEILLEURE EXPÉRIENCE CLIENT.**

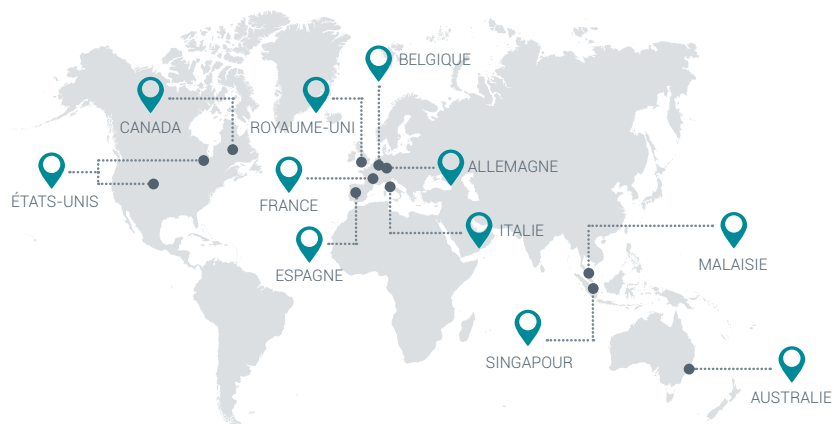
A PROPOPS D'ESKER

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients).

Avec un chiffre d'affaires de 66 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 19^{ème} éditeur de logiciels français et 3^{ème} en région Rhône-Alpes (classement Truffle 100 France 2016). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international dont 42% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).



VISITEZ NOTRE SITE WEB

www.esker.fr

