

BAROMÈTRE 2017

GESTION DES COMMANDES, LITIGES & DU RECOUVREMENT CLIENT : LE TALON D'ACHILLE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Réalisé par Dominique Dupuis, Octobre 2017

Depuis 2014, nous avons réalisé trois baromètres sur la gestion des commandes et des litiges clients. Les deux premiers ont montré que le processus de gestion des commandes représente un véritable enjeu pour les entreprises et que les performances ne sont pas toujours optimisées.

Cette nouvelle version reprend les éléments essentiels de 2014 et de 2016 afin d'observer l'évolution des pratiques et des performances de gestion des commandes et des litiges. Il est, par ailleurs, enrichi d'une partie sur la gestion du recouvrement.

LA GESTION DES COMMANDES, LITIGES & DU RECOUVREMENT CLIENT ENCORE DÉFAILLANTE DANS LES ENTREPRISES...

Un processus du cycle Order-to-Cash encore très administratif dans les entreprises



des répondants n'ont pas mené de **projet global d'automatisation** des tâches



des répondants gèrent **leurs litiges sans logiciel**



des répondants gèrent **leur recouvrement sans logiciel**

Le traitement des commandes & factures comme frein au bon fonctionnement du cycle Order-to-Cash



des répondants évoquent la **double saisie de commande** comme l'une des 3 causes de litiges.



des répondants indiquent des problèmes liés au traitement de la commande comme cause de **non-respect de leurs engagements de service**



23% des répondants évoquent l'**erreur de saisie de commande** comme étant l'une des 3 causes de litiges.

22% des répondants citent des erreurs sur la facture ou sur la commande comme principale cause de **non-paiement des factures**

44% des répondants indiquent les **erreurs de facturation** comme l'une des 3 causes de litiges.

Un service Administration des Ventes (ADV) / Service Client peu automatisé et peu valorisé :



des répondants **manquent de temps dans leur fonction** pour s'interroger sur de nouveaux processus



n'ont **pas de budget à l'ADV** pour la mise en place d'outils



des répondants seulement jugent que le **processus de gestion des commandes** est stratégique

POUR VALORISER L'ADV, QUOI DE MIEUX QU'UN CLUB MÉTIER ?

Rejoignez le Club des Responsables ADV & Service Client sur LinkedIn



Une visibilité encore faible sur l'activité...



des répondants ne connaissent pas du tout le **volume de commandes en attente de traitement** et 39% l'estiment avec l'expérience



des répondants ne disposent que d'1 ou 2 indicateurs, voire **aucun sur les 6 indicateurs listés***

* INDICATEURS PROPOSÉS

- % de commandes traitées dans les délais,
- % d'erreurs de saisie,
- Nombre de litiges reçus, rapporté au nombre de commandes,

- Durée moyenne de traitement des litiges (de la détection à la résolution finale),
- Nombre de clients en dépassement de crédit,
- Nombre d'opérations de recouvrement en cours.

Pour 100% de visibilité sur les commandes et factures, QUOI DE MIEUX QUE DE BÉNÉFICIER DE TABLEAUX DE BORD, mis à jour en temps réel et personnalisables par utilisateur ?

EN SAVOIR PLUS

LA RELATION CLIENT EST POURTANT AU CŒUR DES PRÉOCCUPATIONS DES ENTREPRISES...

Des interactions clients/fournisseurs tout au long du processus



des entreprises offrent le choix à leurs clients de soumettre leurs commandes **par 6 canaux différents**



des entreprises valident avec leur client sa commande si cette dernière est **significativement différente** des commandes habituelles



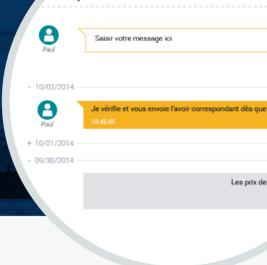
des répondants envoient des **commandes** à leurs clients



8 ENTREPRISES SUR 10 ont des **engagements de service** pour tout ou partie de leurs commandes

Pour collaborer efficacement avec ses clients, quoi de mieux qu'un portail client offrant des FONCTIONNALITÉS DE CHAT ET UNE VISIBILITÉ COMPLÈTE sur les commandes & factures en cours ou passées ?

EN SAVOIR PLUS



LES ENTREPRISES SE DONNENT PEU À PEU LES MOYENS DU SUCCÈS...

Elles commencent à comprendre qu'une relation client de qualité passe par un back office efficace...



des répondants **priorisent tout ou partie de leurs commandes**, contre 39% en 2014 et 50% en 2016



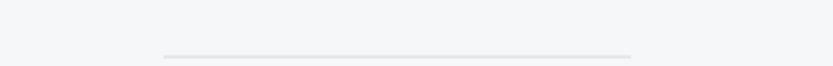
des répondants pensent que le **processus de gestion des commandes** "ne devrait pas être un processus administratif"



des répondants perçoivent la gestion des commandes comme un **maillon essentiel** de l'activité commerciale ou de la relation clients



des répondants sont aujourd'hui en mesure de transmettre la commande pour saisie **dans l'heure qui suit sa réception**



des répondants ont comme principal objectif **l'optimisation du processus de traitement des commandes** ou le pilotage temps réel

Une automatisation des tâches qui s'installe progressivement...



des répondants ont investi dans une **automatisation totale** des tâches administratives de saisie des commandes



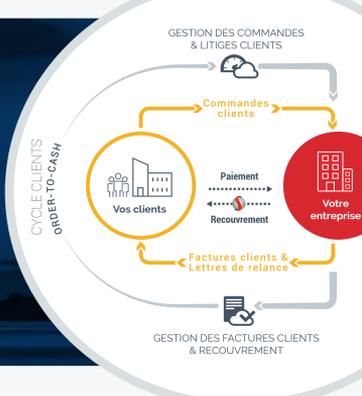
des répondants ont relevé une **amélioration de la productivité** parmi les deux principaux bénéfices de l'automatisation des tâches

Les solutions Esker permettent aux entreprises d'automatiser complètement leur cycle Order-to-Cash : commandes, factures et recouvrement.

Parmi les bénéfices : visibilité totale, gain en temps, réduction des coûts et amélioration de la productivité des équipes.

CONTACTEZ-NOUS POUR UNE ÉTUDE DE VOTRE PROCESS !

EN SAVOIR PLUS



CONCLUSION

Pour une relation client de qualité, il semble aujourd'hui indispensable pour les entreprises de **fiabiliser leurs processus back office que sont les commandes et les factures**. Elles semblent prêtes à s'améliorer en la matière, mais derrière cette perception, elles utilisent des outils encore archaïques et sont peu équipées. Les services Administration Des Ventes, en charge des commandes, apparaissent un peu mis de côté dans la digitalisation.

Pour une **collaboration client de qualité**, les entreprises doivent s'équiper d'outils : la fiabilisation du traitement des commandes clients apparaît comme une piste solide de gains. Ces solutions permettent de redonner un place au service ADV et libèrent du temps aux équipes pour s'atteler aux vrais enjeux de la relation client.

Amélioration de la relation client avec la solution de dématérialisation des Commandes Clients Esker :

- Traitement de toutes les commandes, quel que soit le mode d'envoi choisi** par le client : fax, e-mail, portail web, papier ou EDI
- Accès à un portail en ligne**, permettant à vos clients de consulter ou de soumettre en toute autonomie leurs commandes
- Respect des accords de niveau de service (SLA)** grâce à la détection des commandes prioritaires : plus aucune livraison en retard
- 99% des erreurs de traitement éliminées**, ce qui diminue significativement le nombre de litiges clients
- Archivage électronique des commandes**, permettant à l'ADV de retrouver facilement une information lors d'un appel client
- Collaboration client/ fournisseurs complète** avec le chat en ligne