

BAROMÈTRE 2016

GESTION DES COMMANDES ET DES LITIGES : GISEMENT DE PRODUCTIVITÉ INEXPLOITÉ ET MAILLON ESSENTIEL DE LA RELATION CLIENTS

LE PROCESSUS DE GESTION DES COMMANDES

82%

le perçoivent comme stratégique, **POURTANT** seulement **48%** ont pour objectif 2016 de réduire les délais de traitement de leurs commandes

RECEPTION DES COMMANDES CLIENTS

Une réception multicanale des commandes



78% des répondants ont l'E-MAIL dans leurs 3 premiers canaux de réception des commandes

87%

des répondants proposent au moins 3 canaux différents à leurs clients pour soumettre leurs commandes

LA RÉPONSE ESKER

Point d'entrée unique & Visibilité sur 100% des commandes en temps réel



Indépendamment du canal de réception de commande (e-mail, fax, EDI, papier ou portail clients), Esker reçoit et traite toutes les commandes.

ENGAGEMENTS DE SERVICE

Malgré une multiplicité des canaux sensée faciliter l'échange d'informations, on constate que cela ne suffit pas à respecter les engagements de service envers les clients...

93% des entreprises ont des engagements de service vis-à-vis de leurs clients

POURTANT SEULEMENT 10% arrivent à respecter leurs engagements.

50% des entreprises sont dans l'INCAPACITÉ d'identifier des commandes urgentes



constatent que le délai de traitement est une cause majeure des **RETARDS DE LIVRAISONS**

- CONSEQUENCES :
- ✗ Clients frustrés et mécontents
 - ✗ Pertes financières
 - ✗ Réputation endommagée

LA RÉPONSE ESKER

Monitorer votre activité quotidienne grâce à des indicateurs en temps réel

- Soyez alertés dès l'arrivée d'une commande urgente
- Ne perdez plus aucune commande
- Évitez de traiter une commande 2 fois



SAISONNALITÉ



1/4

DES ENTREPRISES N'ARRIVENT PAS À ABSORBER LES PICS D'ACTIVITÉ SAISONNIERS

LA RÉPONSE ESKER

Pilotage & Gestion des ressources

Esker vous permet de mieux piloter votre activité et d'allouer les ressources en fonction de la charge de travail quotidienne de vos équipes afin d'éviter qu'elles ne soient submergées de travail et que vos commandes ne restent trop longtemps en attente.



VISIBILITÉ & CONTRÔLE

45% disposent d'indicateurs pour la gestion des commandes clients.

72% bénéficient d'un espace de consultation pour leurs commandes, bons de livraison, litiges, avoirs, ...

2/3 des entreprises mettent **PLUS D'UNE JOURNÉE** à retrouver un bon de commande.



Bien équipé d'outils électroniques, ceux-ci ne sont pas pour autant fiables ni adaptés pour consulter ses documents et piloter son activité.

LA RÉPONSE ESKER

Les dashboards personnalisables



Recherche rapide et facile lors de la recherche de commandes

Visibilité sur l'activité quotidienne

Mesure de la performance long-terme et gestion des prévisions

FOCUS EDI

26% des répondants déclarent que l'EDI est le 1er canal de réception des commandes

IDÉE RECUE l'EDI représente le graal de la communication business automatisée

POURTANT 68% interviennent tous les jours pour corriger des flux EDI manuellement

ET 33% des entreprises mobilisent au moins 3 personnes

LA RÉPONSE ESKER

Traitement des commandes EDI

Esker transforme ceci... ...en cela !

Les commandes EDI sont traduites en une version simplifiée pour l'opérateur permettant de facilement les vérifier, les corriger si nécessaire, puis déclencher le workflow comme d'habitude. Les commandes EDI sont visibles dans les dashboards comme des commandes fax ou e-mail.

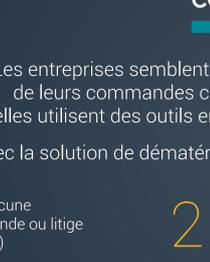
LITIGES

Le taux de litiges dans les entreprises interrogées est de **8%** - Ces derniers sont dus à :

50% Erreur de saisie de commande

40% Erreur de prix, problème de facturation

39% Erreur du client dans sa commande



48% des entreprises gèrent leurs litiges dans un système **MAIS** ces derniers sont-ils vraiment adaptés et fiables ?

LA RÉPONSE ESKER

Prise en charge des litiges

- Grâce à une solution d'automatisation, il y a moins d'erreurs de saisie, de doublons, ... et donc moins de litiges mais tout n'est pas contrôlable...
- Créez un nouveau litige facilement et directement depuis le tableau de bord
- Retrouvez les commandes, bons de livraison, factures et litiges au même endroit
- Suggérez des solutions, collaborez et assurez leur suivi en toute sérénité
- Détectez les faiblesses potentielles du processus de commandes et gérez-les immédiatement



CONCLUSION

Les entreprises semblent prêtes à vouloir améliorer le traitement de leurs commandes clients, mais derrière cette perception, elles utilisent des outils encore archaïques et sont peu équipées.

Avec la solution de dématérialisation des Commandes Clients Esker :

- 1 Plus aucune commande ou litige perdu(e)
- 2 99% des erreurs de traitement éliminées
- 3 Traitement de toutes les commandes qu'elles soient reçues par : fax, e-mail, portail web, papier ou EDI
- 4 Suivi en temps réel de chaque commande et litige client
- 5 Respect des accords de niveau de service (SLA)
- 6 Visibilité sur les commandes en attente