

LA GESTION DES COMMANDES CLIENTS

Le parent pauvre de la dématérialisation

LA DÉMATÉRIALISATION À LA MODE...

Dématérialisation des factures clients, fournisseurs, des contrats, des bulletins de salaires, des marchés publics... sont des thèmes es largement connus de tous et omniprésents dans des contextes BtoB et BtoC. Mais qu'en est-il de la dématérialisation des **commandes clients** ?

À l'heure où les entreprises sont en quête de nouvelles solutions pour accroître leur efficacité et prendre une longueur d'avance sur leurs concurrents, le traitement des commandes apparaît pourtant comme un **enjeu majeur dont le potentiel est inexploité**.

DÉMATÉRIALISATION

PP Remplacement dans une entreprise ou une organisation de ses supports d'informations matériels par des fichiers informatiques et des ordinateurs 99

Des tendances qui favorisent la dématérialisation en entreprise comme dans nos vies personnelles...



Politique favorable et l'État comme moteur



SaaS & Cloud comme vecteurs



Mobilité & travail délocalisé comme accélérateurs

LA DÉMATÉRIALISATION DES COMMANDES CLIENTS, PARENT PAUVRE ?

Pourquoi parent pauvre ?

Les commandes clients ne sont pas identifiées comme flux "stratégique" dans l'entreprise...



Flux métier peu connu



Tous les secteurs d'activité ne sont pas concernés par le traitement d'un grand nombre de commandes



Pas d'allocation de ressources



Peu de littérature, peu d'experts



Peu d'événements sur ce thème



Pas de réglementations ou d'obligations européennes ou de l'Etat



Pas de budget pour ces projets

35 % des répondants ont indiqué ne pas avoir de budget pour expliquer la "non-automatisation" des tâches de commandes*

*Baromètre CXP 2017 - www.esker.fr/cxp-2017

Le traitement des commandes clients apparaît comme très administratif...



Baromètre 2016 - Gestion des commandes et des litiges clients

Le processus de gestion des commandes paraît peu outillé...



55% des entreprises ne disposent pas d'indicateurs pour la gestion des commandes clients



42% ne connaissent pas le volume de commandes restant à saisir

Baromètre CXP 2016

Il n'existe pas d'association métier pour regrouper ces professionnels



POURTANT LES COMMANDES SONT PRIMORIDALES DANS L'ENTREPRISE...



Commande client = Chiffre d'affaire = Pérennité de l'entreprise !



Composante à part entière du Cycle Order-to-Cash : qui dit commande dit facture !



La commande comme 1er maillon de la relation commerciale...

1. Une commande reçue au bon endroit

2. Une commande donnée au bon interlocuteur

3. Une commande sans erreur

4. Une commande avec les bons produits, les bonnes unités, les bonnes adresses

LA COMMANDE PARFAITE...

8. Une commande facilement retrouvable (appel, audit...)

7. Une commande accessible partout

6. Une commande sans litige ou avoir associé

5. Une commande livrée à temps, prioritaire ou non

Vous avez dit commande parfaite ? Selon le baromètre Le CXP* réalisé en 2016, les entreprises françaises ne semblent pas encore avoir intégré cette notion...

Quelques métriques



COÛTS
24€
Coût moyen pour traiter une commande



PICS D'ACTIVITÉ
1/4
des entreprises n'arrivent pas à les absorber



URGENCES
50%
des entreprises ne parviennent pas à identifier des commandes urgentes



ARCHIVAGE
2/3
des entreprises ont besoin de plus d'une journée pour retrouver une commande



ENGAGEMENTS DE SERVICE
93%
des entreprises ont des SLA vis-à-vis de leurs clients...



... pourtant seulement **10%** arrivent à les respecter à 100%

COMMENT INVERSER LA TENDANCE ?

Il faut en **parler, investir** dans cette composante essentielle d'O2C ! Découvrez tous nos événements autour des commandes

NOS ÉVÉNEMENTS

NOS WEB-CONFÉRENCES

Il faut **valoriser** les fonctions ADV/Service Clients & les intégrer au centre du processus ! Découvrez le club métier LinkedIn !

EN SAVOIR PLUS

Il faut **documenter** ce flux, à travers des ebooks, cas clients, livres blancs, web-conférences...

NOS RESSOURCES

NOS WEB-CONFÉRENCES EN REPLAY

Il faut **analyser** les entreprises et étudier leurs processus

BAROMÈTRE CXP SUR LA GESTION DES COMMANDES, FACTURES ET RECouvreMENT CLIENT

VERS UNE SOLUTION D'AUTOMATISATION DES COMMANDES ?

La solution de traitement des commandes clients Esker permet aux utilisateurs de gérer et de suivre électroniquement chaque commande ou litige client avec un maximum de rapidité, précision et transparence. Il permet aux Services Clients/ Administration des Ventes de se libérer du temps pour se consacrer à d'autres tâches plus stratégiques !

Résultat : une plus grande efficacité opérationnelle pour l'entreprise, une expérience client améliorée, avec à la clé une meilleure rentabilité !



QUELQUES RÉFÉRENCES CLIENTS

220 entreprises automatisent le traitement de leurs commandes avec Esker



NOTRE SOLUTION SUR MESURE POUR VOTRE ENTREPRISE

Plus d'informations sur www.commande-client.fr, par email info@esker.fr ou au 04 72 83 46 46 !