

E-book

Responsables Supply Chain : 5 raisons de vous soucier de l'automatisation du Service Client B2B



Introduction

Supply Chain et Service Client B2B

Les opérations de la Supply Chain et de l'Expérience Client (CX) sont étroitement liées. En effet, l'évolution des demandes clients, combinée aux nombreuses perturbations, a exercé une pression croissante sur les distributeurs et les a incités à repenser la relation stratégique entre la Supply Chain et le Service Client.

La modernisation de la Supply Chain a plusieurs conséquences. Une chose est certaine : à l'ère de la différenciation des services, **l'incapacité à fournir une expérience client cohérente et réactive peut entraîner une détérioration des relations avec les clients.** Au final, les risques de perte d'opportunités, et donc de revenus futurs pour l'entreprise, sont significatifs.

Cet e-book explore l'importance croissante du rôle du Service Client B2B dans l'excellence de la Supply Chain. Plus précisément, vous apprendrez comment **les solutions d'automatisation alimentées par l'IA éliminent les obstacles qui empêchent le Service Client d'avoir des interactions plus pertinentes et réactives.** Cela se traduit par une croissance plus forte du chiffre d'affaires et une meilleure résilience de la Supply Chain.

Sommaire

Introduction	2
Les défis internes	3
La digitalisation du Service Client	5
Une accélération des processus	6
Une précision accrue	7
Un renforcement de la visibilité et de la collaboration.....	9
Une amélioration de la satisfaction client	10
Une meilleure croissance et résilience de l'entreprise	12
Qui sommes-nous ?	13

Les défis internes

Les points d'attention

Si des événements extérieurs (volatilité du marché, pénurie de talents, catastrophes environnementales, etc.) peuvent avoir un impact significatif sur votre Supply Chain, il ne s'agit pas de facteurs maîtrisables. En revanche, vous **gardez le contrôle sur les processus du Service Client en place dans votre entreprise**, qui sont souvent en corrélation directe avec les performances de votre Supply Chain. Parmi les plus grands défis internes émanant du traitement manuel, on peut compter notamment :

Des erreurs

L'erreur humaine est inévitable dans un environnement manuel, tout comme les problématiques qui y sont associées : le retraitement des commandes, l'émission de crédits, la réexpédition des marchandises, le paiement des frais de transport le jour même, etc.

Une insatisfaction client

La saisie manuelle crée des goulets d'étranglement : la lenteur des réponses aux demandes, le manque de visibilité sur les commandes ou les retards dans la livraison des produits. Cela peut impacter négativement la satisfaction client, et ce de manière irréversible.

Un manque de visibilité

Pour les Responsables Supply Chain, l'absence de centralisation pour la gestion des commandes augmente le risque de non-respect des engagements de service envers les clients. Cela occasionne également une planification imprécise de la demande et un manque de visibilité en amont pour les centres de distribution.

Une mauvaise communication

Il est essentiel que les différents départements ayant un impact sur la Supply Chain puissent collaborer de manière efficace. Malheureusement, cela reste pratiquement impossible sans une plateforme de communication centralisée.

Des coûts élevés

Certains facteurs sont connus pour augmenter les coûts : les erreurs dues à la saisie manuelle des données, les ruptures dans la chaîne de responsabilité, l'équipement et la main-d'œuvre, ainsi que divers problèmes logistiques.

Une forte rotation du personnel

Les employés d'aujourd'hui sont en quête de sens et d'épanouissement dans leur travail quotidien. Ils fuient les tâches fastidieuses ou à faible valeur ajoutée : ils n'hésitent donc pas à chercher un emploi dans une autre entreprise.

5 entreprises sur 6

se considèrent mal équipées pour répondre aux nouvelles problématiques de la Supply Chain¹.



Transformer la Supply Chain

Pour les équipes Service Client B2B, les solutions digitales agissent comme une plateforme qui centralise toutes les interactions avec les clients. Elles permettent de relever les **principaux défis : répondre aux demandes dans les délais, traiter rapidement les commandes et résoudre efficacement les réclamations**. Pour ce faire, les solutions apportent une combinaison de fonctionnalités adaptées à la Supply Chain :

Des fonctionnalités pilotées par l'IA

Les solutions les plus performantes permettent à vos équipes de bénéficier d'"assistants digitaux" pour effectuer de la reconnaissance et de la classification instantanées de données, de l'analyse prescriptive, voire de la génération de réponses personnalisées aux clients.

Une visibilité omnicanale

Les solutions digitales extraient les données de chaque commande, quel que soit le canal de réception (e-mail, EDI, fax, portail fournisseur, etc). Les utilisateurs ont donc une visibilité omnicanale sur l'ensemble de leur processus, ce qui améliore le reporting et le suivi global.

Un portail en libre-service

Les portails permettent aux clients de passer leurs commandes en ligne tout en leur donnant l'autonomie nécessaire pour obtenir toutes les informations dont ils ont besoin. Le client et le fournisseur sont tous les deux gagnants.

Une intégration facilitée

Les solutions automatisées peuvent être installées parallèlement à votre environnement informatique existant, tout en facilitant la collaboration avec n'importe quel CRM ou ERP et Middleware EDI. Elles garantissent un partage des données et des workflows entre les équipes.



Raison n°1

Une accélération des processus

Les équipes Supply Chain accordent une grande importance à la rapidité. Et pour cause : les ralentissements peuvent entraîner des erreurs d'expédition, des coûts d'expédition supplémentaires et des relations dégradées en raison du non-respect des engagements de services. C'est là que les solutions d'automatisation entrent en jeu ! Grâce aux dernières technologies utilisant l'IA, les interactions rapides deviennent la norme.

Une classification plus rapide des demandes

Les demandes reçues par e-mail sont envoyées dans la solution. Des algorithmes NLP les classent automatiquement dans des catégories prédéterminées et ces demandes sont ensuite acheminées vers la personne ou l'application appropriée.

Un gain de réactivité pour répondre aux demandes clients

La réponse aux demandes de statut est facilitée grâce aux réponses par e-mail générées automatiquement, soit via des modèles prédéfinis, soit en utilisant ChatGPT. Ce dernier peut en effet comprendre les questions et y répondre par un dialogue naturel et conversationnel couplé à une analyse des sentiments.

Un traitement accéléré des commandes clients

Les commandes sont identifiées dans un flux d'e-mails tandis que l'apprentissage automatique et l'apprentissage profond extraient automatiquement les données des commandes. Cela permet d'éviter la saisie manuelle de données et les goulets d'étranglement dans le processus.

Une résolution plus rapide des réclamations

Grâce à différentes couches d'extraction de données pilotées par l'IA, le traitement des réclamations peut se faire sans saisie manuelle. De plus, le Service Client peut facilement récupérer les documents justificatifs à partir des portails clients grâce à l'assistance de la RPA (*Robotic Process Automation*).



**“Nous mettons
1 à 2 secondes
maintenant pour
valider une demande
client. Le gain de temps
– particulièrement pour
notre Service Client – est
un des plus gros bénéfices.”**

Joe Bowden
Responsable du Service Client,
Palmer Holland

Lire le cas client

Une précision accrue

L'erreur humaine reste le principal défi auquel sont confrontées les organisations qui cherchent à améliorer la qualité de leurs données. Même **des erreurs minimales peuvent faire perdre des millions à une entreprise et potentiellement arrêter la production.** Les employés sont ainsi soumis à une pression importante, notamment les Responsables Supply Chain, les contrôleurs et les Credit Managers chargés de limiter les erreurs.

Malheureusement, les erreurs sont inhérentes aux processus manuels du Service Client B2B - en particulier dans la gestion des commandes. La nécessité de traiter les commandes à la main joue sur l'exactitude des données saisies dans le système. De plus, le Service Client doit consacrer son temps à des missions à faible valeur ajoutée au lieu de se concentrer sur la relation client.

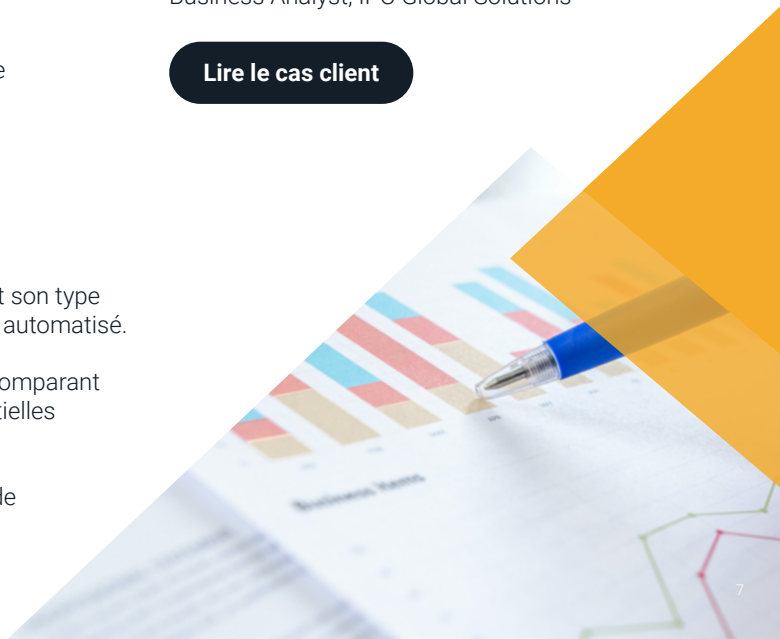
Heureusement, **les solutions utilisant l'IA éliminent en aval les problèmes causés par les erreurs de traitement :**

- En identifiant et en acheminant chaque commande - quel que soit son type ou son format - vers la file d'attente appropriée pour le traitement automatisé.
- En extrayant les données pertinentes de la commande et en les comparant aux données de base de l'ERP, pour détecter les anomalies potentielles durant le processus.
- En créant automatiquement des commandes dans l'ERP en vue de leur archivage, tout en conservant une piste d'audit de chaque point de contact avec le client.

■■■■ “Esker nous permet de gagner en précision dans le traitement de nos commandes. Les clients reçoivent leurs commandes plus vite et nos équipes Service Client passent moins de temps à les traiter et à corriger les erreurs. Tout le monde y gagne.”

Joe Bowden
Business Analyst, IPC Global Solutions

[Lire le cas client](#)





des entreprises disent ne pas avoir la visibilité suffisante sur leur Supply Chain pour éviter les préjudices de réputation².

² [Moody's Analytics: 70% of Businesses Ramp Up Supplier Risk Detection Investment](#), 17 avril 2023. Moody's Analytics.

Raison n°3

Un renforcement de la visibilité et de la collaboration

Pour chaque action et interaction au sein du Service Client, il existe une multitude de données associées à exploiter. Malheureusement, les processus de traitement traditionnels n'offrent que le strict minimum en termes d'accès, d'analyse et de partage d'informations critiques. Ce n'est pas le cas dans un environnement automatisé.

Les solutions digitales agissent comme une **interface unique pour l'ensemble de l'expérience client**, de la demande initiale à l'exécution en passant par la logistique. Elles sont équipées de **tableaux de bord et d'outils de reporting** qui facilitent la création de rapports, de prévisions et le suivi des performances.

Pour les **Responsables Supply Chain**, cela signifie qu'ils peuvent avoir une **vue instantanée** sur :

- les demandes de disponibilité,
- les commandes prioritaires à valider,
- le respect des engagements de service pour les commandes (SLA),
- les commandes par jour, semaine ou mois,
- des réclamations "non commerciales" en cours.



"Nous savons précisément où en est la commande et avons accès à tout moment aux documents et aux échanges avec le client. Ce gain de temps est inestimable, tout comme la qualité de service que nous apportons à nos clients avec des interactions beaucoup plus qualitatives."

Responsable Administration Des Ventes Produits
Finis et Accessoires, Vaillant Group

[Lire le cas client](#)

Raison n°4

Une amélioration de la satisfaction client

En tant que consommateurs, nous sommes habitués à un niveau de visibilité, de prévisibilité et de commodité comparable à celui d'Amazon pour tout ce que nous commandons. Par conséquent, de nombreux clients B2B s'attendent à ce que leur expérience soit proche de ce qu'offrent les enseignes grand public.

Le problème, c'est que travailler dans un environnement logistique classique - avec des processus manuels pour le Service Client - peut s'avérer extrêmement fastidieux et peu propice à une expérience client positive.

Les solutions d'automatisation sont essentielles : elles permettent des livraisons rapides et précises des marchandises et **offrent aux clients les outils en libre service qui répondent à leurs attentes.**

Les portails donnent aux clients la possibilité d'accéder aux informations liées à leur commande, de commander à partir d'un catalogue en ligne, de passer des commandes récurrentes et de contacter les interlocuteurs chargés de leur commande.

Résultat : des clients satisfaits, un Service Client moins stressé et une réputation renforcée en tant qu'entreprise, avec laquelle il est facile de collaborer.

⋮⋮⋮ “Grâce à Esker, notre Service Client est devenu une référence pour la région Europe au sein du groupe.”

Isabel Carrascosa

Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker, Suntory Beverage & Food Spain

[Lire le cas client](#)



**L'évolution du comportement et des attentes
des clients a eu un impact considérable sur**



**des organisations, concernant le coût des
services, la rentabilité et la capacité à
honorer les commandes dans les délais³.**

Raison n°5

Une meilleure croissance et résilience de l'entreprise

Améliorer le Service Client B2B, c'est créer une Supply Chain plus efficace avec le moins possible de goulets d'étranglement. Et, dans une période de perturbations comme celle que nous traversons il est impératif que les Responsables Supply Chain disposent d'une base solide qui ouvre la voie pour créer une "croissance à somme positive".

Cela signifie qu'il faut créer les conditions nécessaires pour **aligner toutes les parties prenantes, les processus et les technologies qui travaillent pour et avec votre entreprise**, qui contribuent à son succès.

C'est précisément le **rôle de l'automatisation pilotée par l'IA**, en ouvrant la voie à l'avantage le plus stratégique de tous : **l'amélioration de la croissance et de la résilience de l'entreprise**, grâce à la combinaison :

- d'un traitement plus rapide,
- d'une réduction des coûts opérationnels,
- d'un meilleur reporting et d'une visibilité optimale,
- d'une relation client améliorée,
- d'une augmentation du nombre de nouvelles affaires et une expansion sur de nouveaux marchés.



"Nous nous sommes inscrits dans une dynamique d'innovation qui a amélioré nos processus et changé le regard porté sur nous en interne. Le retour d'expérience de nos collaborateurs est positif et notre attractivité s'est vue considérablement renforcée."

Céline Iamarène
Directrice Financière, Lennox EMEA

Lire le cas client

Qui sommes nous ?

Fondée en 1985, Esker est une plateforme cloud globale conçue pour libérer de la valeur stratégique pour les responsables financiers et les responsables du Service Client et pour renforcer la collaboration entre les entreprises en automatisant les processus Source-to-Pay (S2P) et Order-to-Cash (O2C).



38

années d'expérience,
dont plus de 20 ans
dans le cloud



+1000

employés au service de
plus de 850 000 utilisateurs
et 1 700 clients dans le
monde entier



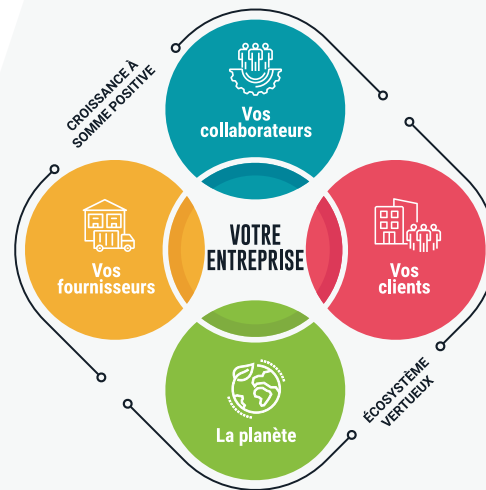
15

sites dans le monde
avec un siège social à
Lyon, en France



> 159,3 €

de chiffre d'affaires en
2022 avec 90 % des
ventes réalisées via
des Solutions SaaS



Croissance à somme positive

Pour Esker, le seul moyen d'insuffler un réel changement réside dans la croissance à somme positive. Cela signifie que la réussite d'une entreprise ne doit pas se faire aux dépens des autres (individus, services ou entreprises). Tout le monde doit être gagnant ! C'est pourquoi notre technologie basée sur l'IA est conçue pour responsabiliser chaque acteur, tout en promouvant la création de valeur à long terme.

