



AVIS D'EXPERT

Emmanuel Olivier — Directeur général d'Esker



Transformation numérique des entreprises

ADV et Supply Chain : un duo gagnant au service de la satisfaction client !

(4 573 signes espaces compris)

Le délai de traitement des commandes est à l'origine de 33% des retards de livraison ! C'est le constat qui ressort du 2^{ème} baromètre sur la gestion des commandes et litiges clients réalisé en 2015 par le CXP et Esker, en partenariat avec l'AFDCC*.

Considéré comme stratégique par 82% des personnes interrogées, le processus de gestion des commandes reste pourtant trop administratif et peu optimisé. 24% des répondants sont ainsi souvent dans l'incapacité de saisir toutes leurs commandes en période de forte activité. Conséquences : retards de livraisons, erreurs, processus complexes et coûteux, avec à la clé une perte totale de maîtrise de l'expérience client.

Il existe donc un véritable fossé entre la réalité du traitement des commandes et les ambitions des entreprises en matière de satisfaction client. Face à l'augmentation constante des pressions concurrentielles, elles déploient des stratégies de plus en plus poussées au service de la « sacrosainte » satisfaction client : SLA (engagements de service), programmes de fidélisation, hotline et SAV, digitalisation, expérience client, etc... Ces stratégies sophistiquées constituent de véritables facteurs de différenciation compétitive. Mais, au risque d'un prosaïsme exacerbé, il semble néanmoins utile de rappeler que si le traitement de la commande n'est pas performant, la satisfaction client ne sera pas au rendez-vous ! Ceci quelle que soit la qualité des produits, la créativité des campagnes marketing ou les efforts des commerciaux.

Les services Administration Des Ventes et Supply Chain au cœur de la satisfaction client

Dans cette course effrénée à la satisfaction client, les services Administration des Ventes et Supply Chain sont en première ligne voire mis sous pression. Le service Administration des Ventes doit traiter des volumes de commandes de plus en plus importants et irréguliers, reçus par de multiples canaux (EDI, e-mail, fax, site web, plateformes externes,...), et cela dans un temps réduit et avec un taux d'erreur bien évidemment quasi nul. La Supply Chain se voit assigner des objectifs de plus en plus ambitieux pour répondre aux engagements de livraison et garantir le meilleur service aux clients.

Pour relever ces défis il est aujourd'hui indispensable d'aller plus loin dans l'optimisation de ces deux processus internes afin de ne pas mettre plus encore les équipes sous tension et risquer de faire voler en éclats les objectifs stratégiques sous-jacents.

Dématérialiser : un levier pour optimiser l'ADV, la Supply Chain et donc la satisfaction client

Automatiser, dématérialiser, assurer une traçabilité permanente des transactions, autant de domaines qui recèlent des gisements de productivité et de performance encore peu exploités par les entreprises.

Les bénéfices de la dématérialisation ne se cantonnent pas au back office mais profitent aussi à d'autres services comme la Supply Chain, garant du service client de l'entreprise.

Prenons l'**exemple de la société Legoueix** : le service logistique ouvre chaque jour avant l'arrivée des commerciaux. Il devait donc les attendre pour commencer à préparer les commandes, entraînant ainsi des pics d'activité et des risques de retard qui pourraient être évités.

Aujourd'hui, grâce à la dématérialisation, les commandes qui ne nécessitent plus d'action des commerciaux, sont traitées de manière totalement automatisées et immédiatement gérées par la logistique dès leur arrivée. Même en cas de fermeture de la société, les commandes peuvent être enregistrées automatiquement et sont prêtes pour le traitement logistique.

Au sein du groupe Vaillant, les bénéfices sont également très concrets : grâce à la dématérialisation, les assistants commerciaux peuvent grouper automatiquement les commandes d'un même client afin qu'elles partent toutes en même temps au service logistique. Le traitement des commandes, la logistique et les délais sont ainsi optimisés.

Plus encore, la dématérialisation a été très précieuse au groupe Vaillant pour l'obtention de la norme NF Service - Relation Client NF345 de l'AFNOR. L'un des critères d'obtention de cette norme concerne le temps de traitement des commandes par le service client. Le groupe Vaillant a pu prouver de manière fiable que 93% des commandes reçues par son service ADV sont traitées en moins de 4 heures.

La dématérialisation permet de rebattre les cartes: **le traitement des commandes clients devient une force plutôt qu'un maillon faible. En optimisant les interactions entre ADV et Supply Chain, on garantit un meilleur respect des engagements et les clients sont mieux servis!**

* Baromètre réalisé par Esker et le CXP, en partenariat avec l'AFDCC, disponible sur demande à barometrexp@esker.fr

Emmanuel Olivier, Directeur Général et membre du Directoire

Emmanuel Olivier dirige les activités commerciales, marketing et consulting d'Esker pour l'ensemble des filiales du groupe. Il est diplômé de l'ESC Nice - Sophia Antipolis et titulaire du diplôme américain d'expert-comptable (CPA : Certified Public Accountant). Avant de rejoindre Esker en septembre 1999, Emmanuel occupe le poste de manager chez Ernst & Young pendant 7 années, dont deux à Philadelphie en Pennsylvanie (USA). Emmanuel cumule actuellement les responsabilités de directeur général et de responsable de la communication financière d'Esker.

A propos 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 58,5 millions d'euros en 2015, dont 72% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes (classement Truffle 100 France 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 65% de son chiffre d'affaires à l'international dont 40% 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).