

DIGITALISATION DE LA SUPPLY CHAIN

QUEL AVENIR POUR LA GESTION DES COMMANDES ?





CE GUIDE A POUR BUT D'AIDER LES RESPONSABLES LOGISTIQUE & **SUPPLY CHAIN**, AXÉS SUR LA SATISFACTION CLIENTS ET L'EXÉCUTION DES COMMANDES, À ÉVALUER LES AVANTAGES D'UNE SOLUTION DE DÉMATÉRIALISATION. IL MET L'ACCENT SUR LA NÉCESSITÉ DE LEUR IMPLICATION POUR LA MISE EN PLACE D'UN PROJET DE TRANSFORMATION DIGITALE.

VOUS VOUS EFFORCEZ D'AMÉLIORER CONTINUUELLEMENT VOS PROCESSUS ?
CE GUIDE VOUS EXPLIQUE COMMENT CONCRÉTISER CET OBJECTIF.

TRANSFORMATION DIGITALE

L'ENJEU POUR LA SUPPLY CHAIN

Une pression croissante pèse sur les épaules des responsables supply chain, à qui l'on demande d'améliorer sans cesse les résultats et l'expérience clients. Face à l'intensification de la concurrence, ces missions s'avèrent de plus en plus difficiles. C'est là que la digitalisation entre en jeu. Cette démarche consistant à « **exploiter la technologie numérique en vue d'améliorer les processus et modèles opérationnels existants** », selon la définition de Gartner, est de plus en plus prisée depuis quelques années, entre autre car elle aide les responsables supply chain à gagner en efficacité et à mieux relever les défis d'aujourd'hui.

Si la transformation digitale peut prendre de nombreuses formes, la dématérialisation des commandes clients semble la plus adaptée pour les responsables supply chain. Fonctionnant de pair avec les systèmes d'information existants, elle exploite diverses technologies numériques afin d'éliminer les tâches à faible valeur ajoutée et de rationaliser les activités de gestion des commandes du front-office. Finies les longues heures consacrées aux tâches fastidieuses et répétitives : le temps dégagé peut servir à renforcer les capacités nécessaires pour saisir de nouvelles opportunités et nouer des relations plus solides.



**75% DES
ENTREPRISES
CONSIDÈRENT
LA TRANSFORMATION
NUMÉRIQUE
DE LA SUPPLY
CHAIN COMME
"IMPORTANTE"
OU "TRÈS
IMPORTANTE"¹**

¹ GT Nexus et Capgemini Consulting (2016), The Current and Future State of Digital Supply Chain Transformation, disponible en anglais en cliquant ici.

LES DÉFIS DE LA SATISFACTION CLIENT

LES FAILLES DANS LA GESTION DES COMMANDES

Les entreprises ne peuvent pas se permettre d'avoir des problèmes de supply chain à répétition. Le moindre faux pas peut avoir de graves répercussions en aval. Si les défis sont parfois complexes, ils découlent généralement d'un seul et même facteur : la mauvaise gestion des commandes. Pour atteindre l'excellence au sein de votre supply chain, vous devez donc commencer par gérer efficacement ce flux.

VOICI QUELQUES-UNS DES DÉFIS MAJEURS LIÉS AU TRAITEMENT MANUEL DES COMMANDES :

ERREURS

Inévitable dans un environnement manuel, l'erreur humaine a de multiples conséquences : retraitement des commandes, émission d'avis, réexpédition des produits, facturation erronée, frais de transport supplémentaires, sans compter l'insatisfaction client.



COÛTS ÉLEVÉS

Erreurs de saisie manuelle des données ou encore temps nécessaire à la résolution des litiges : tous ces aléas ont tendance à faire grimper les coûts.

MAUVAISE COMMUNICATION

En l'absence d'une plateforme collaborative centralisée, il est difficile d'assurer une communication efficace entre les nombreux intervenants et services dont est tributaire la supply chain : commerciaux, service client, comptabilité, etc.



PERTE DE CLIENTS & DÉPART D'EMPLOYÉS

Les processus manuels déçoivent à la fois le personnel et la clientèle, qui partent en quête d'une expérience supérieure.

FAIBLE TAUX DE SATISFACTION CLIENT

Manque de transparence dans le traitement des commandes, retards de livraison et goulets d'étranglement inhérents aux environnements manuels sont autant de facteurs susceptibles de nuire à la satisfaction clients.



MANQUE DE VISIBILITÉ

Absence de file d'attente centralisée pour la gestion des commandes = visibilité nulle sur tout le processus. Résultat : les responsables supply chain risquent de manquer aux obligations prévues par les engagements de service client (SLA), de ne pas planifier correctement la demande et de maintenir les centres de distribution avec une visibilité nulle.

AUTOMATISATION DES COMMANDES

TRANSFORMER LA SUPPLY CHAIN

Imaginez qu'il existe une plateforme conviviale capable de centraliser toutes les opérations de gestion des commandes et d'éliminer les tâches manuelles répétitives et chronophages. Grâce à elle, les commandes seraient automatiquement distribuées aux bonnes personnes, et créées directement dans votre système ERP une fois les données extraites avec précision. Le suivi serait assuré du début à la fin, jusqu'à l'archivage électronique permettant la récupération ultérieure des informations de commandes. Cette solution est réalité et nous vous proposons d'en décomposer chacune de ses étapes :

1

RÉCEPTION DES COMMANDES

Toutes les commandes passées par les clients, quel que soit leur type ou leur format (e-mail, fax, EDI, portail web, etc.) sont acheminées dans la file d'attente appropriée en vue de leur traitement électronique.

2

EXTRACTION DES DONNÉES

Les technologies d'Intelligence Artificielle, comme le machine learning, extraient les données pertinentes à partir des fichiers de commande reçus, permettant d'accélérer le traitement en toute fiabilité.

3

INTÉGRATION ERP

Les données sont reliées à votre système ERP existant afin de réaliser certains contrôles de cohérence et permettre une intégration transparente.

4

ARCHIVAGE ÉLECTRONIQUE

Les commandes sont archivées automatiquement et rattachées au système ERP pendant la durée configurée. Elles seront accessibles en ligne 24h/24 et 7j/7.

5

ANALYSE

Les métriques en temps réel affichées dans des tableaux de bord personnalisables pour chaque utilisateur offrent une visibilité totale, du début à la fin, sur les principaux indicateurs clés de performance tels que les commandes en attente de traitement.



IMPACTS POUR LES CLIENTS

LA DÉMATÉRIALISATION, VECTEUR DE RÉUSSITE

Les entreprises, quel que soit leur secteur d'activité, leur forme juridique ou leur taille, ont tout à gagner à dématérialiser la gestion des commandes au sein de leur supply chain. La preuve par l'exemple : si nos clients bénéficient tous d'une visibilité totale sur leurs commandes ainsi que d'outils de reporting personnalisés facilitant la planification et le suivi des opérations, leurs parcours ne sont pas identiques. Voici quelques-uns des avantages qu'ils ont obtenus grâce à la digitalisation.

4 ENTREPRISES. 4 SECTEURS D'ACTIVITÉ. 4 AVANTAGES ISSUS DE LA GESTION DÉMATÉRIALISÉE DES COMMANDES.



- **Réduction** des heures supplémentaires du personnel
- **Gestion** d'un volume croissant de commandes à iso-effectif
- **Raccourcissement du délai** pour accuser réception des commandes
- **Suppression** de la quasi-totalité des fax

> LIRE LE CAS CLIENT



- **70%** de réduction des coûts liés à la gestion des commandes
- Taux de précision des commandes de **99%**
- Traitement des commandes accéléré de **80%**
- Gain de temps de **65%** pour les responsables du service client

> LIRE LE CAS CLIENT



- Coût par commande réduit de **43%**
- Identification des erreurs de tarification et de transport **en amont**
- Risque de retard de saisie des commandes **éliminé**
- Cycle **accéléré**

> LIRE LE CAS CLIENT



- Délais de livraison raccourcis de **près d'un jour**
- **Baisse** des pénalités de retard
- Temps consacré à la saisie des commandes réduit de **80 %**
- **Maintien** des effectifs pour un volume de commandes plus important

> LIRE LE CAS CLIENT

LA DIGITALISATION, C'EST AUSSI...

UNE RAPIDITÉ ACCRUE

Les équipes logistiques ont de bonnes raisons de vouloir accélérer les processus : les erreurs occasionnent des ralentissements, des frais de transport supplémentaires, le non-respect des SLA, ce qui a pour conséquence de dégrader la relation clients. C'est à ce moment-là que les solutions de dématérialisation, basées sur l'IA, opèrent. La technologie de machine learning se charge d'extraire automatiquement les données de commande : le traitement gagne en rapidité & en précision et élimine les goulots d'étranglement aux conséquences catastrophiques. Plus une commande est traitée rapidement, plus vite elle peut être envoyée et livrée.

L'avantage ne réside pas tant dans la rapidité que dans le fait de dépasser les attentes de vos clients. Si vous êtes en mesure d'assurer une livraison rapide et fiable de façon systématique, vous améliorez la satisfaction clients. C'est tout aussi important pour eux que pour votre entreprise, car la rapidité de livraison incite au renouvellement des transactions.



NOUS AVONS RÉDUIT LE
NOMBRE D'ERREURS DE SAISIE
MANUELLE DES COMMANDES
ET RACCOURCI NOS DÉLAIS DE
TRAITEMENT.

RÉSULTAT : NOUS AVONS PLUS
DE TEMPS À CONSACRER AUX
TÂCHES À PLUS FORTE VALEUR
AJOUTÉE, CE QUI A CONDUIT À
UNE MEILLEURE SATISFACTION
CLIENTS."

LUIS FERNÁNDEZ-PALACIOS
RESPONSABLE DE LA GESTION DES
COMMANDES | HEINEKEN ESPAGNE

LA DIGITALISATION, C'EST AUSSI...

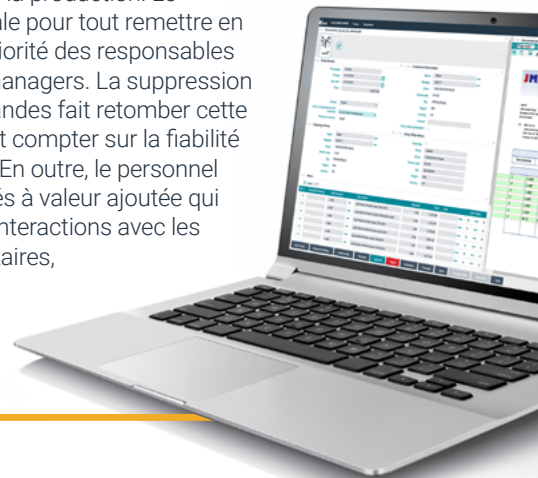
UNE MEILLEURE FIABILITÉ

”
AVEC ESKER, NOS
COMMANDES SONT D'UNE
GRANDE FIABILITÉ. C'EST
IMPORTANT À NOS YEUX. LES
CLIENTS REÇOIVENT LEURS
PRODUITS PLUS VITE ET
NOUS CONSACRONS MOINS
DE TEMPS AU TRAITEMENT
DES COMMANDES, AINSI
QU'À LA CORRECTION DES
ERREURS. TOUT LE MONDE Y
GAGNE. ”

JOE BOWDEN
ANALYSTE MÉTIER |
IPC GLOBAL SOLUTIONS

Selon 49 % des entreprises, l'erreur humaine est la principale cause d'inexactitude des données². Les erreurs de commandes sont inévitables en cas de traitement manuel, alors qu'une solution d'IA permet de remédier au problème. Le recours aux technologies intelligentes comme le machine learning et le deep learning permet de récupérer directement et sans erreur les informations figurant sur chaque commande (quel que soit le format) et de les comparer automatiquement aux données de base, éliminant ainsi à la source la quasi-totalité des erreurs liées à la saisie manuelle susceptibles d'avoir de graves répercussions en aval.

De fait, certaines erreurs apparemment mineures peuvent faire perdre des millions à une entreprise, voire interrompre la production. Le personnel subit alors une pression colossale pour tout remettre en ordre, la chasse aux erreurs devenant la priorité des responsables supply chain, des auditeurs et des credit managers. La suppression des tâches de saisie manuelle des commandes fait retomber cette pression et tranquillise la direction, qui peut compter sur la fiabilité des données injectées dans son système. En outre, le personnel est libre de se consacrer à diverses activités à valeur ajoutée qui améliorent la qualité de travail : véritables interactions avec les clients, suivi précis des commandes prioritaires, collaboration avec d'autres services, etc.



2 Experian (2018), 2018 Global Data Management
Benchmark Report

LA DIGITALISATION, C'EST AUSSI...

UNE VISIBILITÉ ET UNE COLLABORATION RENFORCÉES

La gestion traditionnelle des commandes offre des possibilités minimales en termes d'analyse et de partage des données. Une solution dématérialisée quant à elle intègre des tableaux de bord et des outils de reporting personnalisables, permettant aux utilisateurs d'exploiter sans délai un grand nombre d'informations. Les métriques en temps réel facilitent le suivi de la productivité, la planification de la demande, ainsi que la communication entre les services.

L'utilisation d'une plateforme centralisée réunissant les nombreux acteurs de la supply chain permet de rationaliser le processus et de gagner en efficacité. En travaillant main dans la main, les équipes évitent les problèmes et exploitent des opportunités qui risquaient de passer inaperçues. Cerise sur le gâteau, une application mobile permet aux utilisateurs, où qu'ils se trouvent, de suivre les activités, de passer commande, etc.



AUJOURD'HUI, NOTRE
CENTRE DE DISTRIBUTION
PEUT VISUALISER LE
NOMBRE DE COMMANDES
EN ATTENTE ET SE SERVIR DE
CES INFORMATIONS POUR
PRÉVOIR LES BESOINS DE
LA SUPPLY CHAIN ET LES
EFFECTIFS REQUIS. ”

AMY ARGENTINE
DIRECTRICE DE L'EXPÉRIENCE
CLIENT | PARTS TOWN





SELON 61% DES ENTREPRISES,
ENTREtenir DE MEILLEURES RELATIONS AVEC SES CLIENTS
OFFRE UN AVANTAGE CONCURRENTIEL INDÉNIABLE ³.

³Experian (2018). 2018 Global Data Management Benchmark Report

LA DIGITALISATION, C'EST AUSSI...



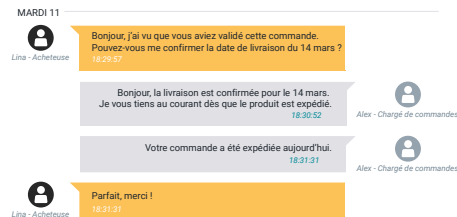
NOTRE ÉQUIPE **SERVICE CLIENTS** A PARTICULIÈREMENT APPRÉCIÉ LA FONCTION PERMETTANT D'ACCÉDER **RAPIDEMENT** ET SANS EFFORT AUX COMMANDES ARCHIVÉES. OUTRE LE GAIN DE TEMPS QUE CELA REPRÉSENTE, CELA LUI PERMET D'ASSURER UN **NIVEAU DE SERVICE SUPÉRIEUR** AUPRÈS DE NOS CLIENTS, AVEC **PLUS DE FLEXIBILITÉ ET DE RÉACTIVITÉ.** ”

PETER LANGWORTHY
DIRECTEUR DU SERVICE CLIENTS
EUROPE | GE HEALTHCARE

UNE MEILLEURE SATISFACTION CLIENTS

Aujourd'hui, les entreprises n'ont d'autre choix que de satisfaire les moindres désirs du client, sous peine de le voir se tourner vers la concurrence. Face à cette dure réalité, les salariés de la supply chain jouent un rôle important dans la réussite de l'entreprise. Offrant une faible marge d'erreur, la dématérialisation est essentielle pour assurer une livraison rapide et fiable des produits, tout en intégrant des options en libre-service qui donnent de l'autonomie aux clients et offrent ainsi une valeur ajoutée.

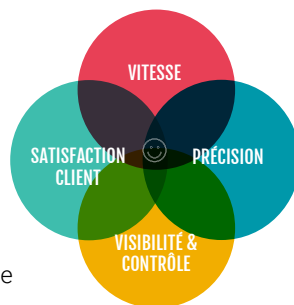
Le portail web en libre-service permet notamment aux clients de passer commande à partir d'un catalogue électronique, de cloner et passer des commandes qui seraient récurrentes, de suivre l'intégralité de leurs commandes en cours, mais aussi de contacter le personnel de l'entreprise via l'outil de chat. Les clients utilisant cette fonctionnalité profitent ainsi d'une livraison plus rapide des produits puisqu'ils saisissent eux-mêmes leurs commandes ! Le personnel, plus réactif et productif, peut les renseigner à tout moment sur leurs commandes.



LA DIGITALISATION, C'EST AUSSI...

DE MEILLEURS RÉSULTATS FINANCIERS

La transformation digitale a pour but d'améliorer l'efficacité de la supply chain en éliminant autant que possible les goulets d'étranglement et les angles morts. C'est exactement ce qui se produit si l'on associe traitement accéléré des commandes, précision et visibilité accrues, collaboration renforcée et meilleure satisfaction clients, cela ouvre la voie de l'avantage stratégique par excellence : l'amélioration des résultats financiers.



Moyen facile de booster les ventes et de réduire les coûts, la dématérialisation, basée sur des technologies d'intelligence artificielle, aide les clients à s'adapter sans subir les contraintes d'un système ERP classique. Elle ouvre la porte à de nouvelles opportunités commerciales en permettant aux entreprises de moins se soucier de leur budget et plus de l'amélioration de leur offre, et de se concentrer sur leurs clients et leurs futurs projets. Fruit des optimisations obtenues en termes de vitesse, de précision, de visibilité, de collaboration et de satisfaction client, l'amélioration des résultats financiers est un avantage auquel toute entreprise peut prétendre.



[...] LA DÉMATÉRIALISATION DES DOCUMENTS DE NOTRE CYCLE CLIENTS, TELS QUE LES BONS DE COMMANDE ET LES FACTURES, **RÉDUIRA LES ERREURS, ALLÉGÈRA LA CHARGE DE TRAVAIL** DE NOTRE PERSONNEL ET ACCÉLÈRERA LES CYCLES DE **PAIEMENT**. — ET LORSQUE VOUS TRAITEZ PLUS D'UN MILLION DE DOCUMENTS PAR AN, CETTE APPROCHE A UN IMPACT SIGNIFICATIF SUR LES **RÉSULTATS FINANCIERS DE L'ENTREPRISE.**"

DIRECTEUR
SERVICE DE SOUTIEN À
L'INTERNATIONAL | WHIRLPOOL



UNE ÉCONOMIE DE 5€ À 15€
PAR COMMANDE EST RÉALISÉE EN MOYENNE À L'ISSUE DU
DÉPLOIEMENT COMPLET D'UNE SOLUTION
DE DÉMATÉRIALISATION⁴.

⁴APQC (2017). Automating the Sales Order Entry Process: Real-World Pressing Support for a Cogent Business Case

CONCLUSION

Dans le monde actuel, la transformation digitale n'est pas qu'une simple lubie : c'est un impératif. Pour rester compétitives, les directions supply chain doivent s'affranchir des méthodes obsolètes de gestion des commandes. Plus la mise en œuvre d'un projet de transformation digitale intervient tardivement, plus l'entreprise se fait distancer.

Agir dès maintenant vous confère les avantages suivants :



ACCÉLÉRATION
du traitement des
commandes



BAISSE
des coûts
d'exploitation



DIMINUTION
des erreurs



AMÉLIORATION
de la relation client



ÉLARGISSEMENT
des opportunités
et des marchés



OPTIMISATION
du reporting &
de la visibilité

La transformation digitale n'a rien d'effrayant ou d'insurmontable : c'est un moyen de faciliter votre travail et de rendre la supply chain plus efficace, en intégrant chacun de ses maillons de façon à fluidifier son fonctionnement. Finis les silos, les goulets d'étranglement et les ralentissements. L'adoption d'une solution d'IA optimise la gestion des commandes et contribue ainsi à la prospérité de l'entreprise.

Grâce à la dématérialisation, tout devient simple : une commande, une livraison, une facture. L'excellence de la supply chain est à portée de main.

QUI EST ESKER ?

Esker est le partenaire idéal pour vous épauler dans votre projet de digitalisation. Leader sur le marché des solutions de dématérialisation, notre entreprise, présente à l'international, est spécialisée dans l'accompagnement des organisations qui veulent se lancer dans cette voie. Nous proposons des technologies d'IA qui favorisent les gains d'efficacité dans la plupart des processus métier : gestion des commandes, gestion des factures clients et fournisseurs, diffusion de documents, gestion du recouvrement, etc.

Notre équipe de 600 collaborateurs est implantée dans le monde entier, à l'image des 11 000 clients qui nous font confiance pour consolider et optimiser leurs processus métiers.



GE Healthcare

SANOFI

ASSA ABLOY

web: www.esker.fr | blog: dematerialiser.fr



BIBLIOTHÈQUE DE DOCUMENTS



e-BOOK : OPTIMISER L'EXPÉRIENCE CLIENT

Unissez vos équipes grâce à la dématérialisation du cycle clients.

TÉLÉCHARGEMENT DIRECT >



E-BOOK : CONVAINCRE EN INTERNE AUTOUR DE LA DÉMATÉRIALISATION DES COMMANDES

Adoptez la meilleure stratégie pour fédérer vos équipes autour de votre projet de digitalisation

TÉLÉCHARGEMENT DIRECT >



LIVRE BLANC : MAÎTRISER SA SUPPLY CHAIN

Ajustez votre supply chain aux spécificités du secteur pharmaceutique & médical

TÉLÉCHARGEMENT DIRECT >

