

## Baromètre 2015 - Gestion des commandes et des litiges : levier de productivité inexploité de la relation clients

Lyon, le 12 janvier 2016 — [Esker](#) et le [CXP](#) dévoilent les résultats de leur baromètre sur la gestion des commandes et litiges clients réalisé, en partenariat avec l'AFDCC, auprès de 167 directeurs métiers d'entreprises B2B\*. Intégrant l'analyse des litiges en plus de celle des commandes, cette deuxième édition révèle que la gestion de ces processus est un maillon essentiel de la relation clients mais reste encore un levier de productivité inexploité.

Dans un contexte de compétition globale, le succès d'une entreprise se décide à tous les niveaux de la chaîne de valeur, que ce soit sur les produits ou services vendus, mais aussi sur la capacité à assurer le développement d'une vraie relation avec ses clients. Cliché ? Le baromètre montre que **82%** des personnes interrogées estiment que la gestion des commandes est un processus stratégique mais qu'il reste paradoxalement trop administratif et peu optimisé. Cela se traduit par des **retards**, des **erreurs**, des processus **complexes** et **coûteux** et surtout par une absence de maîtrise de la **satisfaction clients**.

- **33%** des répondants déclarent que le délai de traitement des commandes est une cause majeure de **retard de livraison** et **90%** indiquent avoir des commandes livrées hors-délais,
- **24%** des répondants sont souvent dans l'incapacité de saisir toutes leurs commandes en période de forte activité et **56%** ne savent pas retrouver un bon de commande immédiatement,
- Pour **50%** des répondants, les erreurs de saisie des commandes sont un des premiers motifs d'**avoir**.

Les objectifs des entreprises sondées sont pourtant ambitieux : **48%** souhaitent réduire le délai de traitement des commandes clients et **41%** celui des litiges, **39%** sont désireux d'améliorer la gestion des commandes urgentes et **38%** veulent améliorer la capacité de traitement en période de forte activité.

« La gestion des commandes est un processus qui se complexifie. Malgré la prise de conscience générale sur son importance, les performances ne sont pas encore au rendez-vous et sont même en décalage important avec la nécessité de positionner le client au cœur de la préoccupation des entreprises » ajoute Dominique Dupuis, Directrice de la Recherche du CXP.

### La prise de commande : reflet de la transition numérique de la société

La prise de commande est un moment d'échange privilégié entre une entreprise et son client. Ce dernier exige des services toujours plus pointus et une expérience toujours plus riche, notamment en termes de :

- **Multicanal** : **87%** des répondants proposent au moins 3 canaux différents pour la réception des commandes (fax, EDI, téléphone, e-mail ...),
- **Collaboration** : pour **92%** des répondants, les échanges avec leurs clients permettent de confirmer la commande ; pour **77%** ils ont pour objectif de préciser le contenu de la commande ; pour **28%** c'est à ce moment-là que, pour au moins une commande sur 2, le délai de livraison de la commande est défini,
- **Fiabilité** : **93%** des répondants ont des engagements de services vis-à-vis de leurs clients.

Comme ce fut le cas dans la précédente édition du baromètre, l'EDI apparaît comme un moyen d'accélérer et de réduire le coût des communications inter-entreprises. Mais son coût de mise en œuvre et surtout sa rigidité ne permettent toujours pas d'offrir une vraie réponse globale. Ainsi, **68%** des répondants estiment que ces flux nécessitent des interventions humaines plusieurs fois par semaine pour corriger les problèmes rencontrés. Il est donc crucial de changer fondamentalement l'intégration des flux EDI dans l'entreprise et notamment d'assurer une meilleure coordination avec les canaux traditionnels et les équipes en charge de la relation client.

### Des entreprises peu outillées

**42%** des répondants avouent ne pas connaître le volume de commandes restant à saisir et seulement **45%** ont mis en place des indicateurs de mesure de performance de la gestion des commandes clients.

La gestion des litiges et des avoirs apparaît également comme le parent pauvre de ce processus avec **52%** des répondants qui n'utilisent pas de logiciels (seulement l'email et le courrier) et seulement **48%** qui s'engagent à envoyer dans la journée un accusé de réception des litiges ou réclamations reçus.

« Il y a un vrai fossé entre les ambitions des entreprises en matière de développement de la relation client et la réalité des investissements dans ce domaine. La gestion effective des commandes et des enjeux liés, comme la résolution des litiges, apparaît uniquement comme un processus back office. Il est fondamental de changer cette vision. Quelle que soit la qualité des produits, l'ampleur des campagnes marketing ou les efforts des commerciaux, si la réalité de la gestion quotidienne des clients n'est pas au niveau, l'entreprise perdra en compétitivité. La commande est un processus qui se complexifie de jour en jour avec l'apparition de nouveaux canaux et d'offres beaucoup plus diversifiées et compliquées à maîtriser. La capacité à répondre à ces nouveaux enjeux sera un facteur fondamental de différenciation et de succès » conclue Emmanuel Olivier, Directeur Général d'Esker.

## Exemple d'une gestion des commandes clients performante : Vaillant et Saunier Duval dématérialisent leurs 130 000 commandes clients annuelles avec Esker

Leader européen sur le marché du chauffage, le groupe Vaillant et notamment sa filiale française (marques Saunier Duval et Vaillant) confie depuis 2013 leurs 130 000 bons de commande annuels reçus par fax, EDI ou e-mail.

Jusqu'en 2013, le groupe Vaillant gérait manuellement ses commandes clients. Très chronophage et souvent source d'erreurs, le traitement des commandes clients représentait une charge administrative telle que le groupe Vaillant a fait le choix de la dématérialisation pour gagner en productivité, améliorer son cycle Order-to-Cash et répondre à sa démarche environnementale de réduction des consommables.

« Nous avons choisi la dématérialisation pour supprimer notre volume exponentiel de papier. Le traitement manuel des bons de commande engendrait beaucoup de pertes de temps lors de la réception et de la diffusion interne des documents, sans compter les heures perdues à archiver et à rechercher les documents » témoigne Thierry Tournier, Directeur Administratif et Opérations de la filiale française du groupe Vaillant.

[>> Plus d'informations sur demande](#)

### \*Méthodologie

Réalisée par le CXP, en partenariat avec l'AFDCC, cette 2<sup>ème</sup> édition du baromètre est basée sur une analyse quantitative des tendances et des perspectives de la gestion des commandes et litiges clients auprès d'un échantillon d'entreprises représentant un large panel de secteurs d'activité B2B : Industrie, commerce, société de service, transport, logistique, construction ... Cette étude a été menée en France entre juin et juillet 2015 par le CXP par le biais d'un questionnaire en ligne. Après nettoyage des données, 167 réponses ont été validées issues de directions métier (directions financières, commerciales, administration des ventes, service clients...).

Baromètre complet disponible sur demande à [barometrecxp@esker.fr](mailto:barometrecxp@esker.fr)

### À propos du CXP

Le Groupe CXP est le premier cabinet européen indépendant d'analyse et de conseil dans le domaine des logiciels, des services informatiques et de la transformation numérique.

Capitalisant sur 40 ans d'expérience, implanté dans 8 pays (et 17 bureaux dans le monde), fort de 140 collaborateurs, le Groupe CXP apporte chaque année son expertise à plus de 1 500 DSI et directions fonctionnelles de grands comptes et entreprises du mid-market et à ses fournisseurs. Le Groupe CXP est composé de 3 filiales : le CXP, BARC (Business Application Research Center) et PAC (Pierre Audoin Consultants).

### À 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 le traitement de leurs documents de gestion : commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients... Ses solutions logicielles sont adaptées à tous les environnements : géographiques, réglementaires, technologiques.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 11 000 clients dans le monde, des ETI aux grands groupes, parmi lesquels Arkadin, le Groupe Bel, BioMérieux, Bayer, Direct Energie, Léa Nature, Sanofi, Staci, Vaillant Group, ou encore Whirlpool.

Avec un chiffre d'affaires de 46,1 millions d'euros en 2014, dont 65% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2014.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français les plus présents à l'international avec 65% de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, 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).

#### Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon  
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46  
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40  
E-mail – [info@esker.fr](mailto:info@esker.fr)

#### Contacts Presse – AMALTHEA

Claire Faucon – Tel : 04 26 78 27 13  
E-mail : [cfaucon@amalthea.fr](mailto:cfaucon@amalthea.fr)  
Julie Barbaras – Tel : 04 26 78 27 12  
E-mail : [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

Suivez-nous



