

Administration des Ventes – [Commande client](#) – Dématérialisation

# Gestion des commandes et des litiges : talon d'Achille de l'expérience client

Etude menée par le CXP en collaboration avec l'AFDCC

Lyon - le 25 septembre 2017 - À l'occasion du [Salon Solutions](#) qui se tiendra à Paris du 26 au 28 septembre, [Esker](#) présente les résultats de la 3<sup>ème</sup> édition du baromètre sur la gestion des commandes et litiges clients réalisé auprès de 118 entreprises BtoB par le [CXP](#) avec la contribution de l'[AFDCC](#)\*. L'étude souligne que les entreprises considèrent de plus en plus la gestion des commandes comme un processus stratégique de l'expérience client, mais que cette prise de conscience reste néanmoins fragile et trop rarement suivie d'actions pour l'optimiser.

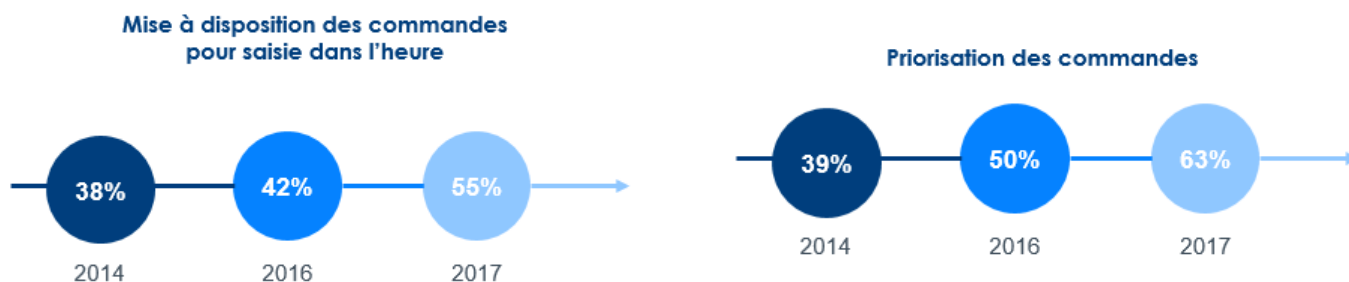
Dans le contexte actuel où le parcours client est de plus en plus multicanal, le sujet de la satisfaction client est une réelle préoccupation pour les entreprises. Néanmoins, ces dernières ont tendance à adresser le problème d'un point de vue marketing sans se pencher suffisamment sur les autres étapes du parcours client telles que la passation de commandes, la gestion des litiges ou encore le recouvrement.



*La gestion des commandes est perçue comme un maillon encore très administratif alors qu'il s'agit d'un processus clé au croisement des services administratifs, commerciaux et financiers, qui permet de respecter la promesse d'engagement de service et de proposer une expérience client performante – Dominique Dupuis, Directrice de la Recherche du CXP.*

1/3 des entreprises considèrent la gestion des commandes clients comme stratégique et se disent prêtes à investir pour l'optimiser

Si l'optimisation de la gestion de la commande client reste pour la majorité des entreprises interrogées un axe secondaire, **la tendance générale est à l'amélioration depuis 2014**. Une prise de conscience qui se traduit par une amélioration des processus : ainsi la moitié des entreprises interrogées se disent aujourd'hui capables de transmettre une commande dans l'heure afin qu'elle soit saisie, contre 38% en 2014, et 63% affirment pouvoir prioriser leurs commandes contre 39% en 2014.



1 entreprise sur 4 indique avoir totalement automatisé les tâches administratives de l'ADV

Bien que les entreprises aient conscience du degré stratégique de ce processus, elles ne sont encore qu'une faible proportion à s'équiper d'outils d'automatisation. Ainsi, les litiges et le recouvrement sont principalement gérés manuellement : seulement 35% des entreprises sont équipées d'un logiciel de recouvrement et 42% d'un logiciel pour la gestion des litiges.

Comme en témoigne Eric Latreuille, Crédit manager pour SGD, et président de l'AFDCC :

« La revalorisation de l'humain doit être au cœur des projets de transformation numérique des entreprises. Impliquer les services Administration des Ventes et les Credit Managers pour leur proposer des missions à plus forte valeur ajoutée ainsi qu'une amélioration de leurs conditions de travail est la meilleure façon d'améliorer la productivité tout en réduisant les coûts des entreprises. »

77% des entreprises qui automatisent la gestion de leurs commandes disent respecter leurs engagements de service contre 46% pour les autres

Parmi les nombreux avantages de l'automatisation des commandes clients, l'augmentation de la productivité et l'amélioration du service client font partie des principaux bénéfices observés par les entreprises (pour respectivement 63% et 44% d'entre elles).

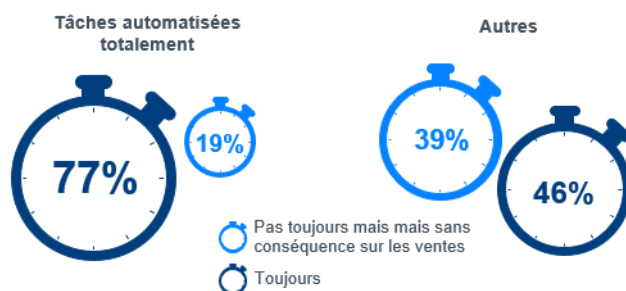
Les répondants ayant automatisé la gestion de leurs commandes sont également moins nombreux à observer des problèmes de hors-délais (4% vs 14%), d'erreurs de saisie (16% vs. 26%) et de stock (13% vs. 22%).

« La prise de conscience que nous observons depuis 3 ans n'est malheureusement pas toujours suivie d'effets. Les métiers de l'Administration des Ventes sont encore trop souvent dévalués et ne font pas partie des priorités des entreprises » Thomas Honegger, Directeur de la filiale France Esker.

## Gestion du recouvrement



## Respect des engagements de service



## Salon Solutions

26, 27 et 28 septembre - Paris Porte de Versailles

À l'occasion du [Salon Solutions](#) Esker animera une conférence sur le sujet « **La gestion des commandes clients : parent pauvre de la dématérialisation ?** » jeudi 28 septembre à 10h00.

Le baromètre dans son intégralité est disponible sur demande [barometrecxp@esker.fr](mailto:barometrecxp@esker.fr).

\* AFDCC : Association Française des Crédit Managers et Conseils

## Méthodologie :

Pour la 3ème année consécutive, le CXP réalise pour le compte de la société Esker, en collaboration avec l'AFDCC, une analyse quantitative des tendances et perspectives de la gestion des commandes et litiges clients. Une étude a été menée auprès de 118 entreprises de tous secteurs d'activité et de toutes tailles en BtoB, avec une proportion importante d'entreprises entre 250 et 5 000 salariés.

## 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 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, recouvrement).

Avec un chiffre d'affaires de 66 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 17<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français (classement Truffle 100 France 2017) et le 3<sup>ème</sup> en région Rhône-Alpes (Top 250 EY des éditeurs de logiciels Rhône-Alpes 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international, dont 42% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Euronext Growth™ 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

Marie-Laure MARTINOT – Tel: 04 26 78 27 11  
E-mail : [mimartinot@amalthea.fr](mailto:mimartinot@amalthea.fr)  
  
Claire FAUCON – Tel: 04 26 78 27 13  
E-mail : [cfaucou@amalthea.fr](mailto:cfaucou@amalthea.fr)

### Suivez-nous



Visitez notre blog !

[www.dematerialiser.fr](http://www.dematerialiser.fr)