



## **Améliorer la satisfaction des clients**

Un traitement des commandes clients plus rapide et plus fiable dans SAP



## Raccourcissement du cycle Order-to-Cash (cycle client) et amélioration sensible de la satisfaction des clients

Le personnel ne compte pas ses heures pour garantir un processus de gestion des commandes clients fiable et efficace, lorsque celui-ci repose principalement sur des opérations manuelles et des documents papier.

Or, le délai de traitement des papiers entrave parfois les efforts déployés pour garantir un contrôle rigoureux de la trésorerie et une préparation rapide des commandes. Qui plus est, les erreurs de saisie des données entrantes qui jalonnent un processus basé sur des documents papier risquent d'entraîner des conséquences plus sérieuses, comme des erreurs de livraison, des réclamations et des retards. Résultat : le moral du personnel est en berne et les relations avec les fournisseurs se détériorent, ce qui entraîne, in fine, une baisse des résultats.

La bonne nouvelle, c'est que l'automatisation du processus de traitement des commandes contribue à répondre à ces défis en limitant les tâches liées aux documents papier et en éliminant les erreurs manuelles. Différentes études réalisées révèlent que les clients plébiscitent l'automatisation. Une étude APOC\* a récemment démontré que plus de 90 % des clients reconnaissent que l'automatisation du traitement des commandes améliore la satisfaction des consommateurs et l'expérience client dans sa globalité.

Sur la base de résultats éprouvés comme un délai de livraison client plus court et des coûts de traitement des commandes réduits de près de 50 %, les entreprises font confiance aux solutions Kofax pour automatiser le processus de gestion des commandes clients.

***Les responsables des services de la finance, des ventes et des achats sont unanimes : le contexte économique actuel exige un cycle de traitement des commandes court et fiable.\****

## Consolidation du traitement des commandes avec un point d'entrée unique

Les entreprises reçoivent généralement des bons de commandes en provenance de canaux variés : e-mail, fax, papier, EDI et autres formats électroniques. Néanmoins, le temps que consacre le personnel à la saisie des données des bons de commande dans SAP ne suffit pas à garantir la fiabilité du processus. Des erreurs continuent de se produire et accaparent encore davantage les équipes qui les corrigent.

Kofax ReadSoft Process Director™, la solution certifiée SAP pour ECC et S/4HANA, est un point de contrôle central conçu pour gérer l'ensemble des processus liés aux demandes et aux documents SAP entrants, indépendamment de leur format. Résultat : la gestion fastidieuse des documents papier est abandonnée au profit d'un processus unique de saisie et de validation des données de commande, lequel permet de détecter les commandes erronées, de réduire le volume des commandes à traiter et de permettre au personnel de consacrer du temps aux tâches à valeur ajoutée plutôt qu'à la résolution des erreurs.

Les données des bons de commande sont capturées, extraites et validées sur la base de la disponibilité des stocks et du prix contractuel, puis converties en commandes clients à des fins de production ou d'expédition. Les exceptions sont suivies et résolues, tandis que les commandes standard sont traitées en quelques minutes seulement.

***96 % des entreprises reconnaissent que la gestion papier des commandes clients génère des coûts élevés.\****

## Meilleure visibilité sur le processus de gestion des commandes client = réactivité accrue

La saisie immédiate des données des commandes clients entrantes pertinentes dans SAP et la détection des erreurs permettent aux entreprises de rationaliser leurs opérations. Les représentants du service client peuvent accéder facilement à toutes les informations nécessaires.

Ils disposent d'une vue claire notamment sur les commandes en cours, leur statut, les informations des clients et les tarifs, et peuvent répondre de façon rapide et fiable aux requêtes des clients, assurer le suivi des commandes, apporter des modifications et corriger les problèmes.

Qui plus est, les informations intégrées mettent un terme à certains problèmes récurrents, comme les commandes en double ou égarées. Enfin, le processus documenté laisse une piste d'audit visible afin de garantir facilement la conformité réglementaire. Non seulement le personnel est en mesure d'offrir aux clients un excellent niveau de service, mais il est outillé pour.

Une fois le processus terminé, vous pouvez en mesurer l'efficacité. Accédez à tout moment à des indicateurs essentiels, comme le nombre de commandes par jour, le volume de commandes en attente de validation et le temps passé sur les différentes commandes.

***Plus de 77 % des entreprises interrogées pensent que le temps consacré au traitement manuel des commandes clients est un frein à leur croissance et à leur potentiel de développement.\****

### Cinq bonnes raisons d'automatiser le traitement des commandes clients dans SAP

- 1. Création d'un point d'entrée unique pour l'ensemble des commandes clients**  
Quel que soit le format adopté pour l'envoi (e-mail, fax, papier, EDI), le logiciel Kofax assure la réception, la capture et le transfert des données de commande dans SAP, par le biais d'un processus automatisé centralisé.
- 2. Amélioration de la visibilité sur l'ensemble du processus de gestion des commandes clients**  
Les représentants du service client ont facilement accès à toutes les informations critiques liées aux commandes, ce qui leur permet d'offrir à leurs clients un service plus rapide et plus fiable. De plus, l'ensemble du processus est enregistré dans une piste d'audit visible.
- 3. Réduction des coûts et raccourcissement des délais**  
Grâce à un cycle de traitement plus court et à des interventions manuelles moins nombreuses, vous réduisez le coût de traitement des commandes et raccourcissez les délais de près de 50 %.
- 4. Amélioration de la satisfaction des clients**  
Le traitement rapide des commandes et la réponse diligente et fiable des représentants du service client aux requêtes permettent de satisfaire durablement les clients.
- 5. Contrôle accru du processus de vente**  
L'identification précoce des erreurs/exceptions et la transparence du processus de vente dans sa globalité vous permettent de mieux évaluer l'efficacité des opérations, tout en respectant la réglementation.

## Traitement des commandes avec une intégration dans SAP en temps réel

Le regroupement des opérations liées au traitement des commandes clients sur une plateforme unique dans SAP tombe sous le sens.

Le traitement des commandes clients qui ne comportent pas d'erreur ni d'exception est automatisé de la réception de la commande à la création de la commande client dans SAP, sans aucune intervention du personnel.

Même les commandes présentant des problèmes peuvent être résolues rapidement. La solution Process Director exécute des opérations de contrôle et de validation avec un traitement suivi des exceptions pour résoudre les incohérences entre les informations de la commande client et les données de référence SAP. Le personnel peut également comparer les données saisies dans SAP.

Au moyen d'une interface SAP conviviale, le personnel peut commencer à améliorer sa productivité sans plus attendre : cycle de traitement des commandes plus court, temps d'interaction avec les clients réduit et service globalement plus rapide et plus fiable.

## Pour un choix systématique de l'automatisation

Kofax vous permet d'automatiser facilement vos processus de traitement des commandes clients, avec à la clé un contrôle plus rigoureux des opérations et une mise à profit du temps auparavant consacré à des processus chronophages et gourmands en ressources.

Or, le gain d'efficacité que l'on obtient grâce à l'automatisation permet d'offrir un service client plus réactif et un taux d'erreur moins élevé, pour une expérience améliorée. Résultat : l'entreprise respecte mieux la conformité réglementaire. Ces retombées positives offrent à votre entreprise un avantage concurrentiel et une meilleure aptitude à se développer.

Découvrez plus en détail comment améliorer et cultiver la satisfaction des clients avec Process Director et la solution de traitement automatisé des commandes clients.

\*Étude réalisée par l'American Productivity & Control Center, 2016.

---

**Rencontrez-nous sur [www.kofaxfrance.fr](http://www.kofaxfrance.fr)**

**KOFAX** 

[kofax.com](http://kofax.com)

© 2018 Kofax, Inc. All rights reserved. Kofax, the Kofax logo, and First Mile are trademarks or registered trademarks of Kofax, Inc. in the U.S. and other countries.