

EBOOK

Aligner les équipes, les processus et la technologie

Un plan d'action pour un
Service Client B2B excellent



ESKER®

Sommaire

Introduction	3
Les processus du Service Client	4
L'automatisation pilotée par l'IA	5
Les équipes	6
Les processus	8
La technologie	10
Conclusion	12
À propos d'Esker	13

Introduction

Une opportunité à saisir

Le Service Client est un sujet très important pour les entreprises d'aujourd'hui.

L'instabilité de ces dernières années a donné naissance à des clients qui attendent une expérience plus personnalisée, réactive et rapide. En conséquence, **80 % des acheteurs B2B attendent la même expérience d'achat que les clients B2C, y compris lors des interactions en temps réel**¹.

Ces attentes peuvent être difficiles à satisfaire avec des ressources limitées et lorsque les équipes du Service Client travaillent encore avec des procédures manuelles archaïques. Les alternatives sont souvent (et généralement à tort) considérées comme trop difficiles à mettre en œuvre. C'est pourquoi toute entreprise capable de relever le défi se distinguera de ses concurrents.

Saisissez cette opportunité !

À propos de ce guide

L'objectif de ce plan d'action n'est pas de réinventer tout le Service Client mais plutôt d'optimiser les éléments clés et de développer une stratégie pour les aligner. **Ce guide a été créé pour les décideurs et responsables prêts à faire des efforts de transformation digitale pour atteindre l'excellence du Service Client.**

¹ Sweezy, Mathew, 80 Percent of B2B Buyers Expect Real-Time Interaction, Convince & Convert.

Quels sont les enjeux ?

Les avantages des solutions présentées dans cet e-book sont multiples. Elles sont conçues pour aider les organisations à atteindre trois objectifs principaux :

1. Permettre aux équipes du Service Client de **se libérer des tâches ingrates** pour avoir des interactions et des activités à plus forte valeur ajoutée
2. Générer **plus d'opportunités de vente** grâce à une expérience client améliorée
3. Faciliter **une croissance plus durable** et une **entreprise plus résiliente**



Les processus du Service Client

Identifier les problèmes

La qualité de service est un élément très stabilisateur de l'expérience client d'une entreprise et de la fidélité de ses clients, en particulier pendant les périodes de changement rapide et d'incertitude permanente. **Les clients attendent que l'on réponde rapidement et précisément à leurs demandes, que les produits commandés arrivent à temps et sans dommage, que les litiges éventuels soient résolus facilement.** C'est ce qu'on pourrait appeler "l'effet Amazon".

Si les équipes, les processus ou la technologie de votre entreprise ne sont pas en mesure de répondre à ces exigences, il y a de fortes chances que vous vous retrouviez dans une situation problématique.

En identifiant les principaux problèmes des processus traditionnels du Service Client, vous pourrez les améliorer grâce aux solutions digitales les plus adaptées.

Gestion des demandes clients

La boîte de réception partagée reste le point central des différents canaux de communication des équipes du Service Client. Malheureusement, leur encombrement crée un résultat négatif pour les équipes et les clients (e-mails perdus ou effacés, manque de clarté et de contexte, collaboration limitée, etc.).

Gestion des commandes clients

La gestion des commandes est l'un des points d'entrée critique entre les acheteurs et les vendeurs. Non seulement les processus traditionnels comprennent des tâches répétitives à effectuer, mais en plus ils découragent les équipes et sont une source d'erreurs pour les clients.

Gestion des réclamations clients

Sans solution standardisée pour consolider toutes les informations relatives aux réclamations, les équipes sont dépassées lorsqu'il s'agit d'enquêter sur les produits endommagés ou manquants. Une fois de plus, le processus s'avère frustrant pour les deux parties et son impact est durable.

L'automatisation pilotée par l'IA

La meilleure façon d'aligner les équipes, les processus et les technologies avec l'optimisation du Service Client ?

Malgré les défis auxquels sont confrontés les équipes du Service Client aujourd'hui, il y a des raisons d'être optimiste. Les solutions digitales – notamment celles pilotées par les dernières technologies d'Intelligence Artificielle – automatisent les tâches routinières associées à la gestion des demandes, des commandes et des réclamations clients.

Les équipes du Service Client peuvent ainsi se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée qui ont un impact direct sur les clients et l'entreprise. Il n'est donc pas surprenant que **40 % des entreprises citent l'expérience client comme leur principale motivation pour utiliser l'IA** ².

Anatomie d'une solution idéale

Si l'automatisation est vraiment le meilleur moyen de relever les défis des équipes du Service Client d'aujourd'hui, comment identifier la meilleure solution ?

Voici une checklist pratique pour vous aider.



S'intègre facilement aux systèmes existants

La solution doit compléter l'infrastructure déjà en place, avec un minimum de coûts initiaux ou d'interférences avec la continuité des activités.



Très flexible et simple à utiliser

La rigidité nuit aux entreprises. C'est pourquoi la solution doit gérer différents scénarios de Service Client tout en offrant à votre équipe des outils pilotés par l'IA pour faciliter leur travail.



Facile à développer et à personnaliser

Le Service Client n'est qu'un processus parmi d'autres du cycle Order-to-Cash (O2C). Si vous souhaitez développer de nouveaux processus, la solution doit pouvoir s'y adapter facilement.



Met en lumière les bonnes données

Recherchez des solutions dotées de tableaux de bord intuitifs. Les données en temps réel et des analyses prédictives rendent chaque action et interaction plus pertinente et stratégique.

Optimiser le cœur de votre culture du Service Client

Quelle que soit la technologie mise en place, les équipes seront toujours au cœur d'une bonne culture du Service Client. La plupart des responsables du Service Client sont très diplômés, ce qui en fait des actifs coûteux et difficiles à recruter. C'est pourquoi un des principaux obstacles que les entreprises actuelles doivent surmonter est de **rendre leurs employés plus épanouis tout en optimisant leur rôle avec les processus et la technologie.**

Pourquoi les responsables du Service Client sont organisés pour être inefficaces ?

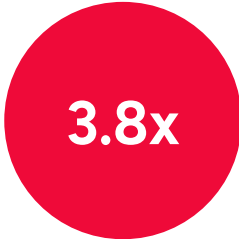
Les raisons pour lesquelles une équipe de Service Client est en difficulté viennent rarement d'une insuffisance de personnel. Le problème est plutôt que **les personnes sont placées à des postes où leurs compétences ne sont pas bien utilisées.**

Par exemple, l'APQC constate qu'en moyenne **40 % des commandes sont saisies manuellement** ³.

Lorsqu'une grande partie du travail d'un responsable Service Client implique des tâches à faible valeur ajoutée, peu importe la qualité de son exécution.

Ce cycle d'inefficacité se traduit par :

- une baisse du moral et une augmentation de la rotation du personnel,
- une équipe qui se sent surchargée de travail et sous-estimée,
- un manque de flexibilité et d'autonomie dans les tâches quotidiennes,
- une diminution de la réactivité envers les clients.



3.8x

Selon une étude de Gartner, les équipes ont **3,8 fois plus de chance d'être performantes** lorsqu'elles sont dans un modèle de travail "centré sur l'humain" ⁴.

Quels sont les avantages de l'automatisation ?

Si les membres de votre équipe Service Client sont inefficaces, il ne faut pas changer les personnes, il faut changer de configuration en ajoutant de l'automatisation. Les entreprises peuvent ainsi favoriser une meilleure organisation et collaboration, tout en s'attaquant aux causes profondes de la faible productivité du personnel. L'automatisation des processus permet :

Un meilleur engagement des équipes

Les tâches subalternes étant éliminées, les responsables du Service Client sont libres de s'adonner à des activités qui impliquent de servir réellement les clients. Ils sont en mesure d'être plus performants dans leur travail, d'accomplir des tâches essentielles pour l'entreprise et d'avoir de meilleures possibilités d'évolution de carrière grâce à la mise en place de processus automatisés.

Des récompenses établies à partir des performances

Tous les héros devraient porter fièrement leurs capes. C'est pourquoi les solutions d'automatisation offrent la possibilité aux responsables d'identifier certains KPIs afin de récompenser facilement les équipes Service Client les plus performantes et améliorer la qualité de service globale.

Plus de flexibilité et de sécurité d'emploi

Le fait que les solutions d'automatisation fonctionnent sur le Cloud permet aux employés de travailler à distance si nécessaire mais aussi de se libérer de l'insécurité de l'emploi. Des processus digitalisés permettent de rester plus facilement compétitifs et résilients face aux perturbations futures.

Simplification de l'intégration et de la formation

Les nouveaux employés sont rarement attirés par la perspective d'une période de formation longue, ennuyeuse et laborieuse. C'est là que les solutions d'automatisation apportent une réelle valeur ajoutée : les responsables du Service Client peuvent être opérationnels en quelques semaines.

"Nous avons réduit le temps de traitement des commandes de 5 minutes à 5 secondes. Et notre équipe se sent plus autonome et productive que jamais".

Angela Garceau | Directrice
des Opérations Commerciales |
NVIDIA Corporation



Atteindre une véritable efficacité opérationnelle

L'objectif premier du Service Client est simple : **avoir des clients satisfaits et qui reviennent**. Il est essentiel de disposer du personnel et de la technologie adéquats, mais aucune entreprise ne peut remplir cette fonction vitale sans une structure solide et appropriée. Or, elles s'auto-sabotent en ne s'attaquant pas à certaines failles structurelles.

Pourquoi les processus manuels ne font qu'empirer les choses ?

Dans l'environnement concurrentiel actuel, de nombreuses entreprises cherchent à valoriser leur activité. Le Service Client est un domaine propice à l'amélioration, principalement pour les raisons suivantes :

- **Les tâches pénibles et à faible valeur ajoutée sont monnaie courante**, qu'il s'agisse d'entrer manuellement les données d'une commande dans l'ERP ou de classifier, acheminer et répondre aux e-mails.
- **La visibilité est insuffisante**, ce qui complique inutilement la tâche des équipes, particulièrement lorsqu'elles doivent effectuer des missions critiques sans être au courant de certains détails de la commande ou de la demande.
- **Les systèmes existants nécessitent des connaissances spécifiques**, et le processus est d'autant plus complexe lorsqu'il faut passer par un environnement multicanal et multi-ERP.



Un responsable du Service Client sur trois admet qu'il peine à **résoudre rapidement les demandes des clients** ⁵.

⁵ The State of Personalization 2021, 2021, Segment.io, Inc.

Quels sont les avantages de l'automatisation ?

Même si les processus manuels sont correctement formulés, transparents et bien compris par les utilisateurs, un service rapide et efficace n'est pas garanti.

Dans ce cas, les outils digitaux sont très utiles car ils permettent :

Un processus plus cohérent et standardisé

Les solutions digitales normalisent le processus du Service Client : il se déroule toujours de la même manière, quelle que soit la personne qui gère la demande, la commande ou la réclamation. Elles garantissent également la cohérence en déterminant qui est responsable de quoi et quelles sont les étapes à suivre.

Voici quelques exemples :

- **Répondre rapidement et avec précision à des demandes** de statut spécifiques directement à partir de la solution : soit en utilisant des modèles d'e-mails prédéfinis et générés automatiquement, soit avec des réponses suggérées par ChatGPT. En effet, le chatbot peut comprendre et répondre aux questions dans un dialogue naturel et conversationnel couplé à une analyse des sentiments.
- **Mettre de côté une ou plusieurs commandes** dans la solution lorsque quelque chose doit être clarifié en interne ou en externe (prix, disponibilité, quantité, etc.).
- **Utiliser des règles pour guider la prise de décision** lors du traitement d'une demande de modification : jusqu'où est-il possible d'accepter une demande de modification, que se passe-t-il si la commande a déjà été expédiée ? etc.

Moins d'embûches et d'obstacles

L'automatisation permet de remédier aux erreurs courantes, aux inefficacités et au manque d'accès aux données en offrant :

- **Un portail en libre-service** pour satisfaire les préférences des clients et améliorer l'efficacité, tout en déchargeant votre équipe des appels et des e-mails.
- **Une piste d'audit et des capacités de suivi statistique** pour donner aux équipes un accès en temps réel aux données essentielles (catégorisation des demandes, commandes prioritaires, statut des commandes en attente, etc.), ainsi qu'un enregistrement électronique de chaque action.

"Avant, il nous fallait 5 minutes pour saisir une commande, maintenant ça prend 10 à 30 secondes ! Notre équipe peut réinvestir ce temps "gagné" en parlant davantage aux clients et en répondant à leurs demandes de renseignements."

Rebecca Hunt |
Responsable du
Service Client | C&P
Medical



Donner à votre personnel et à vos processus le soutien nécessaire pour réussir

La technologie permet aux équipes et aux processus d'être encore plus efficaces. Cependant, elle ne fait pas tout : un outil doit être bien utilisé et exploité pour améliorer réellement l'expérience client.

Pourquoi la simplicité est-elle si difficile à atteindre ?

Outre les différentes catégories de demandes et les diverses façons dont les commandes arrivent, l'un des plus grands défis technologiques auxquels les entreprises sont confrontées est le **manque de consolidation**.

Il y a énormément d'applications qui entrent en jeu : les ERP, EDI, CRM ou autre, toutes celles qui ont été accumulées lors des fusions et des acquisitions, tous les systèmes existants ou encore les solutions de contournement manuelles. Le coût et la complexité de la gestion de l'ensemble est astronomique. Les difficultés sont nombreuses :

- **manque à gagner dû à l'inefficacité opérationnelle** et à la redondance des infrastructures,
- **manque de collaboration** entre plusieurs départements et systèmes,
- **agilité commerciale et accès aux marchés limités**,
- **affaiblissement de la conformité** et de la gouvernance des systèmes.



Une entité sur quatre n'a pas la technologie nécessaire pour interagir avec ses clients et délivrer une expérience cohérente au travers de multiples canaux.

Quels sont les avantages de l'automatisation ?

De nombreuses entreprises semblent aujourd'hui s'appuyer soit trop fortement sur la technologie pour stimuler l'innovation (généralement au détriment des personnes et de la simplicité), soit pas suffisamment (car "nous avons toujours fait les choses comme ça"). Là aussi, le temps perdu et les coûts de ces entreprises peuvent être excessifs. Les solutions d'automatisation offrent alors un équilibre parfait grâce à plusieurs fonctionnalités avancées qui permettent de :

Moderniser sans contraindre les clients

Les solutions d'automatisation permettent également aux clients de conserver certaines de leurs préférences, comme la façon dont ils passent leurs commandes. Et surtout, les changements apportés sont utiles à tout le monde (portail en libre-service, chat interne / externe).

Être compatible avec n'importe quel système

Les solutions d'automatisation complètent toute infrastructure EDI existante et gèrent différents types de documents. Elles synchronisent les communications client via de nombreuses applications différentes, des ERP et CRM aux systèmes de gestion des transports (TMS).

Conduire efficacement le changement

Les principaux fournisseurs de solutions disposent d'experts certifiés en gestion du changement qui travaillent avec les entreprises durant la mise en œuvre du projet. Ils facilitent l'acceptation et aident à aligner les stratégies et les attentes.

Évoluer avec son temps

Les entreprises ne peuvent pas évoluer si elles sont enchaînées à leurs systèmes historiques. Une base digitale solide permet aux entreprises de mieux préparer leur futur sans contraintes technologiques.

"L'automatisation nous a permis de faciliter les processus et améliorer la satisfaction client, depuis les outils côté client jusqu'à la technologie du back-office".

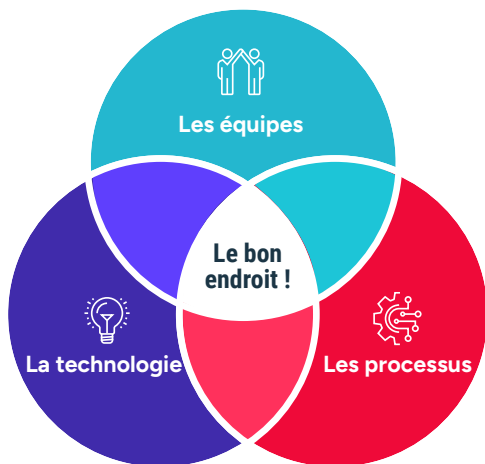
Amaia Garaikoetxea |
Responsable du Service Client,
Angulas Aguinaga



Conclusion

Le bon moment

Une organisation capable d'optimiser son Service Client a une forte influence sur sa survie. Par ailleurs, les clients d'aujourd'hui expriment clairement ce qu'ils veulent : **plus de personnalisation, de libre-service et d'engagement proactif, avec moins de restrictions et de répétitions**. Ne pas répondre à leurs besoins ou conserver les pratiques traditionnelles est risqué pour une entreprise comme pour les équipes.



Pour les équipes :

- Problèmes liés à la chaîne d'approvisionnement en aval
- Impact négatif sur les créances
- Environnement informatique chaotique
- Expédition du jour même manquée
- Augmentation des demandes de renseignements manquées, des commandes en attente, des crédits, des refacturations, etc.

Pour l'entreprise :

- Mauvais résultats en matière d'expérience client
- Rotation élevée du personnel
- Réputation ternie et perte d'affaires
- Coûts opérationnels excessifs
- Risque de non-conformité

L'excellence du Service Client

Nous l'avons vu, les défis sont nombreux mais la solution peut être assez simple. **L'automatisation libère les équipes des tâches à faible valeur ajoutée et leur permet de se concentrer sur des activités plus importantes et plus efficaces.**

Qui sommes-nous ?

La suite d'automatisation IA d'Esker pour l'*Office of the CFO* exploite les dernières technologies d'IA agentique et d'automatisation afin d'optimiser le fonds de roulement et la trésorerie, d'améliorer la prise de décision stratégique et de renforcer les relations humaines avec les clients, les fournisseurs et les équipes.

Les solutions Source-to-Pay et Order-to-Cash d'Esker automatisent tous les processus métier tout en soutenant les stratégies de croissance à long terme.



+ 40

années d'expérience dont plus de 20 ans dans le Cloud



+ 1 200

employé·es au service de plus de 1,12 million d'utilisateurs et de plus de 3 000 clients dans le monde



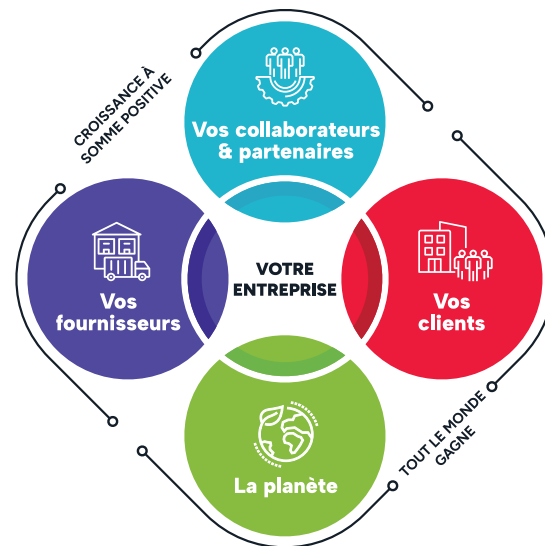
15

bureaux dans le monde, avec des sièges sociaux à Lyon (France) et Madison (États-Unis)



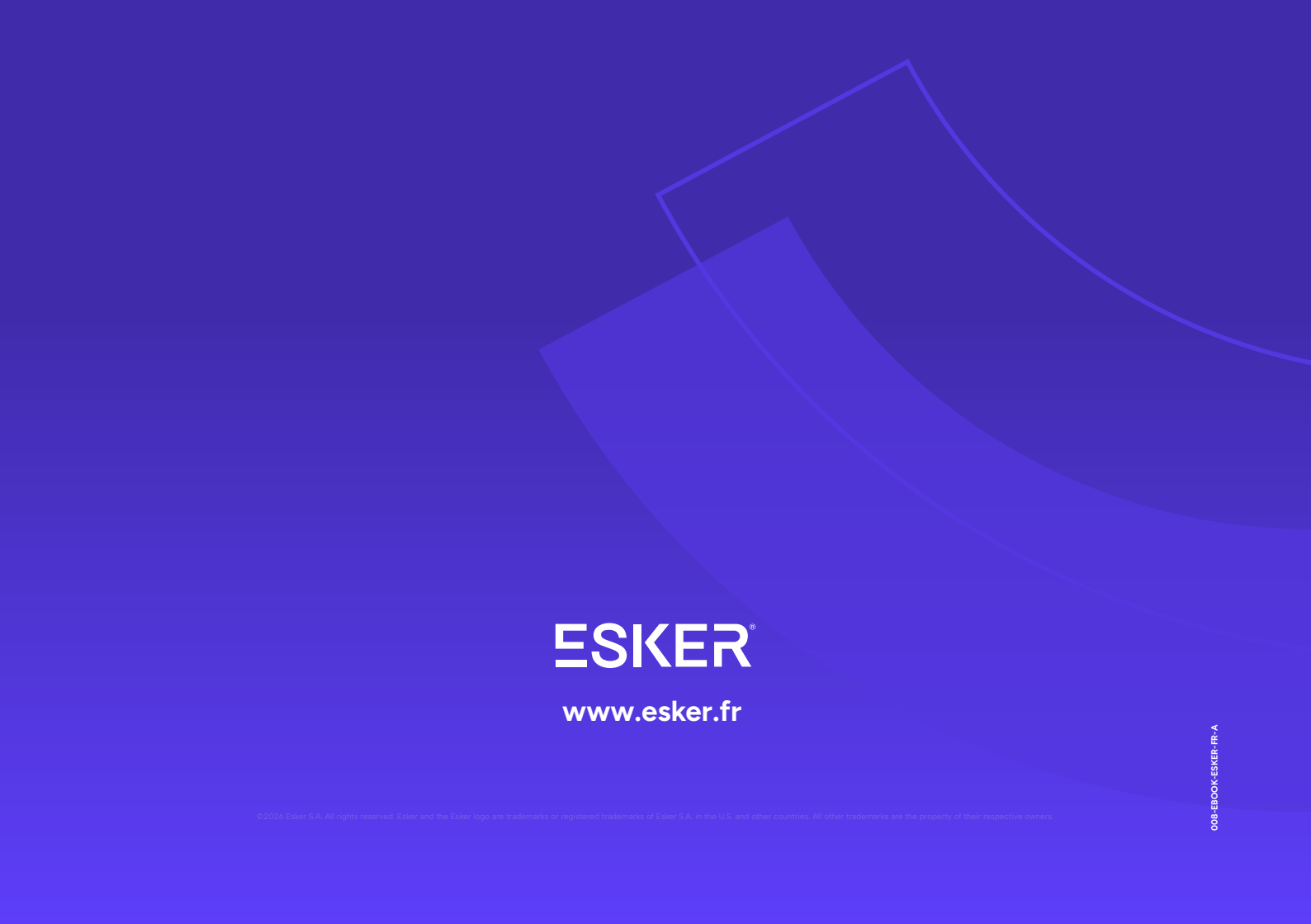
~250

millions d'euros de chiffre d'affaires en 2025



Construisons une croissance durable

Chez Esker, nous pensons que la seule façon de créer un changement réel et significatif est de viser une croissance à somme positive. Cela signifie atteindre le succès sans que cela se fasse au détriment d'un individu, d'un service ou d'une entreprise — tout le monde y gagne ! C'est pourquoi notre technologie pilotée par l'IA est conçue pour donner du pouvoir à chaque partie prenante tout en favorisant la création de valeur à long terme.



ESKER®

www.esker.fr

©2020 Esker S.A. All rights reserved. Esker and the Esker logo are trademarks or registered trademarks of Esker S.A. in the U.S. and other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.

008-EBOOK-ESKER-IR-A