

## LIVRE BLANC

---

# La dématérialisation des commandes clients : nouvelle perspective de performance

En partenariat avec Esker

---

Franck Nassah

Juillet 2007

## SOMMAIRE

P

<b>Objectifs et méthodologie</b>	<b>1</b>
La dématérialisation des commandes clients : définition .....	1
Objectifs.....	1
Méthodologie .....	2
<b>Un taux d'équipement de solutions de dématérialisation encore faible</b>	<b>3</b>
Un processus clé et des volumes de commandes clients très importants .....	3
Un décalage entre perception et réalité ; les sociétés pensent être équipées de solutions de dématérialisation.....	4
Trois grandes catégories de bénéfices .....	5
Cependant, beaucoup d'entreprises ont des difficultés à quantifier les gains.....	6
Mais les autres perçoivent des gains financiers, de temps et de réduction des erreurs .....	7
<b>Des perspectives intéressantes pour l'avenir</b>	<b>8</b>
Même si elles sont mal connues, il y a peu de freins à la mise en place de solutions d'automatisation des commandes clients .....	8
Les directions opérationnelles très impliquées dans le processus de décision .....	8
Les critères de choix de la solution encore très « technologiques » .....	9
<b>Conclusion</b>	<b>10</b>

## **OBJECTIFS ET METHODOLOGIE**

---

### **La dématérialisation des commandes clients : définition**

Le marché de la dématérialisation regroupe les solutions qui permettent de réduire l'usage du papier au niveau des processus de gestion ou de communication des entreprises. La dématérialisation comprend des solutions de création et de diffusion de documents personnalisés : LAD (Lecture Automatique de Documents), facturation électronique, serveurs de fax, EDI, courrier à la demande ou archivage électronique.

Ces solutions permettent de dématérialiser les processus de gestion traditionnellement basés sur la circulation de documents papiers.

Ce Livre Blanc est focalisé sur la dématérialisation des processus de gestion de documents entrants et plus spécifiquement sur les commandes clients (les documents entrants comprenant aussi les factures fournisseurs).

---

### **Objectifs**

Ce Livre Blanc sur les solutions de dématérialisation des commandes clients est réalisé et publié par IDC sur proposition d'Esker. Il souhaite répondre à trois objectifs concrets :

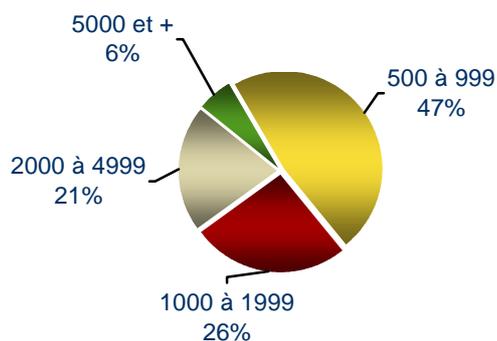
- Identifier le poids des grands comptes ayant mis en place des solutions de dématérialisation des commandes clients.
- Evaluer les bénéfices générés par les solutions d'automatisation des commandes clients.
- Etudier les perspectives d'investissements des entreprises européennes ainsi que le cycle de décision, les freins internes et les critères de choix d'une solution d'automatisation des commandes clients.

## Méthodologie

Les résultats présentés dans ce Livre Blanc sont issus d'une enquête menée par IDC au cours du mois de mai 2007 auprès des directions opérationnelles et informatiques de 100 grandes entreprises européennes (France, Allemagne, Italie, Espagne et Angleterre) de plus 500 personnes qui sont équipées de l'ERP SAP.

### FIGURE 1

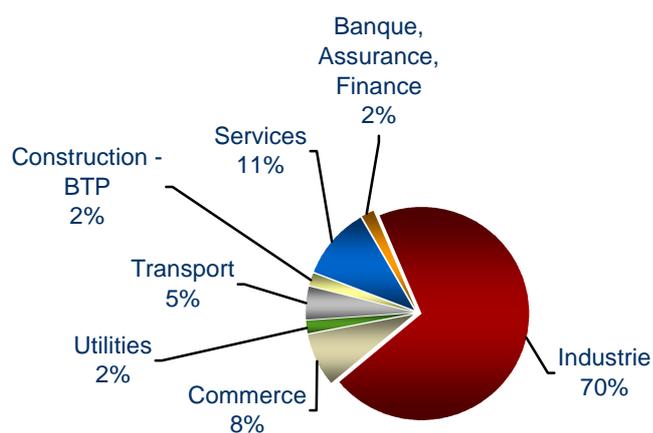
Répartition des entreprises interrogées par taille – Nombre d'employés



Source: IDC/Esker, 2007

### FIGURE 2

Répartition des entreprises interrogées par secteur d'activité



Source: IDC/Esker, 2007

## UN TAUX D'ÉQUIPEMENT DE SOLUTIONS DE DÉMATÉRIALISATION ENCORE FAIBLE

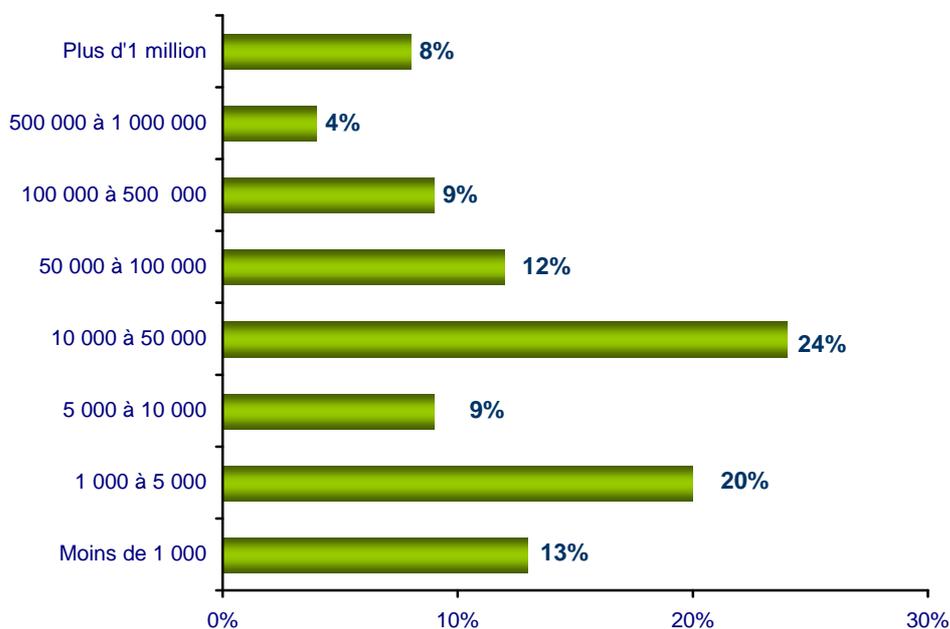
### Un processus clé et des volumes de commandes clients très importants

Les entreprises européennes de plus de 500 personnes doivent gérer des volumes très importants de commandes clients : en moyenne 200 000 commandes par an.

Ces volumes sont élevés et, afin d'améliorer ces processus, les grands comptes perçoivent l'intérêt de se doter de solutions dédiées qui permettent la dématérialisation de la chaîne de commande clients (qui va de la réception des commandes au recouvrement des factures clients). Ces outils permettent de réduire le délai entre la réception d'une commande client et son encaissement, mais également de réduire drastiquement le nombre d'erreurs de saisie.

**FIGURE 3**

Le volume de commandes clients annuel



Source: IDC/Esker, 2007

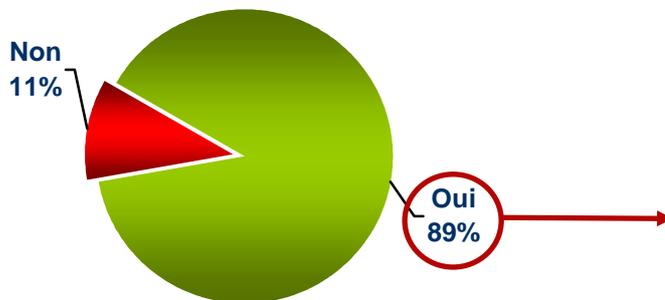
## Un décalage entre perception et réalité ; les sociétés pensent être équipées de solutions de dématérialisation

A la question de savoir si elles utilisent une solution de dématérialisation des documents entrants et/ou sortants, neuf entreprises sur dix répondent par l'affirmative. De plus, 82% d'entre elles déclarent disposer de solutions pour les deux types de documents : entrants et sortants.

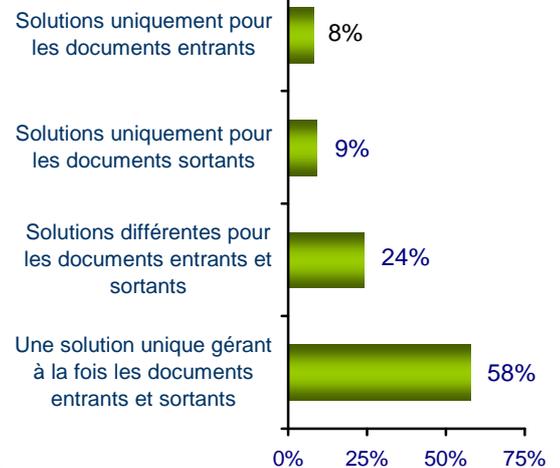
**FIGURE 4**

La perception des entreprises sur les solutions de dématérialisation

**Question :** Votre entreprise utilise-t-elle une ou des solutions d'automatisation des documents entrants et/ou sortants ?



**Question :** De quelle(s) type(s) de solution(s) disposez-vous ?



Source: IDC/Esker, 2007

Or, il semble que la notion de solution de dématérialisation dédiée est encore très floue pour une grande partie des grands comptes européens. Les sociétés ayant un logiciel de gestion leur permettant de gérer les commandes en les saisissant manuellement, pensent qu'il s'agit là d'une solution de dématérialisation car la commande est ensuite traitée par la solution.

Les entreprises semblent faire l'amalgame entre la saisie de l'information (la commande dans notre cas) et la gestion de la commande une fois saisie dans le système d'information.

D'autre part, il s'avère que 75% des sociétés se déclarant être équipées ne connaissent pas le nom de l'éditeur de la solution ou donnent le nom d'éditeurs qui ne sont pas positionnés sur ce marché. Nous pouvons donc fortement supposer qu'une majeure partie des entreprises ne sont pas équipées de solutions dédiées.

Au niveau des documents entrants, les résultats de l'étude montrent que, pour les grands comptes européens, les commandes clients sont plus critiques que les factures fournisseurs (avec respectivement une note moyenne de 8,4 sur 10 et 6,8 sur 10).

## LES ENTREPRISES ENTREVOIENT CLAIREMENT LES BÉNÉFICES ATTENDUS

Les principales raisons qui pousseraient les entreprises à s'équiper de solutions d'automatisation du traitement des commandes clients sont liées à une meilleure maîtrise de ces processus (44% des répondants), une diminution des coûts de ces processus (44%), une augmentation de la productivité des employés (40%) et dans une moindre mesure des raisons organisationnelles (32%) ou de time-to-market (31%).

### Trois grandes catégories de bénéfices

Les grands comptes européens possèdent une bonne visibilité des bénéfices que peuvent leurs apporter des solutions de dématérialisation des commandes clients.

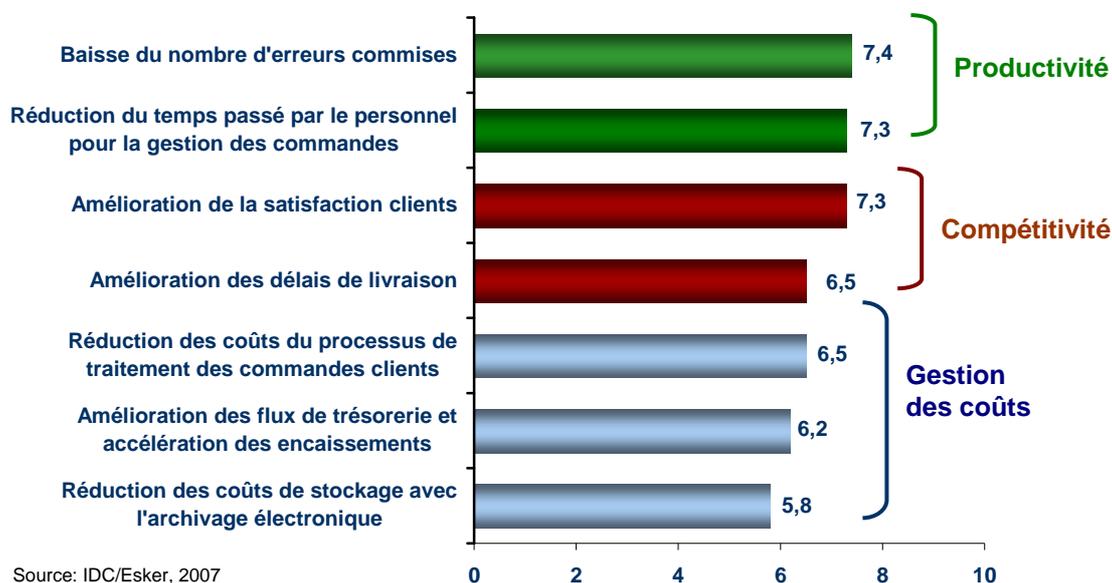
Ceux-ci peuvent se classer en trois grandes catégories (Cf. Figure 5) :

- ☒ Des bénéfices concernant **la productivité** (des salariés mais aussi de l'entreprise). Ce sont les deux éléments les plus importants qui se caractérisent par une baisse du nombre d'erreurs et la réduction du temps passé à la gestion des commandes.
- ☒ Viennent ensuite des bénéfices liés à **la compétitivité** de l'entreprise. Ce sont deux éléments importants avec des notes supérieures à 6,5 sur 10. Ils sont complémentaires et regroupent l'amélioration des délais de livraison et de la satisfaction clients.
- ☒ Enfin, trois éléments que les entreprises jugent un peu moins importants et qui portent sur **la gestion des coûts** : réduction des coûts du processus de traitement des commandes clients, des coûts de stockage ou encore amélioration des flux de trésorerie.

### FIGURE 5

Les bénéfices des solutions d'automatisation des commandes clients

**Question :** Les solutions d'automatisation des commandes clients apportent, selon vous, quels niveaux de bénéfices sur les points suivants ? (Sur une échelle de 1 à 10 où 1 = pas important et 10 = très important)



Source: IDC/Esker, 2007

## Cependant, beaucoup d'entreprises ont des difficultés à quantifier les gains

Les grands comptes européens connaissent leurs volumes de commandes clients mais il leur est difficile d'identifier le coût global du traitement de ces flux. S'il n'est pas possible de mesurer les coûts, il n'est pas non plus possible de les maîtriser. La mise en place d'une solution de dématérialisation permet d'identifier les coûts, pour dans un second temps essayer de les optimiser.

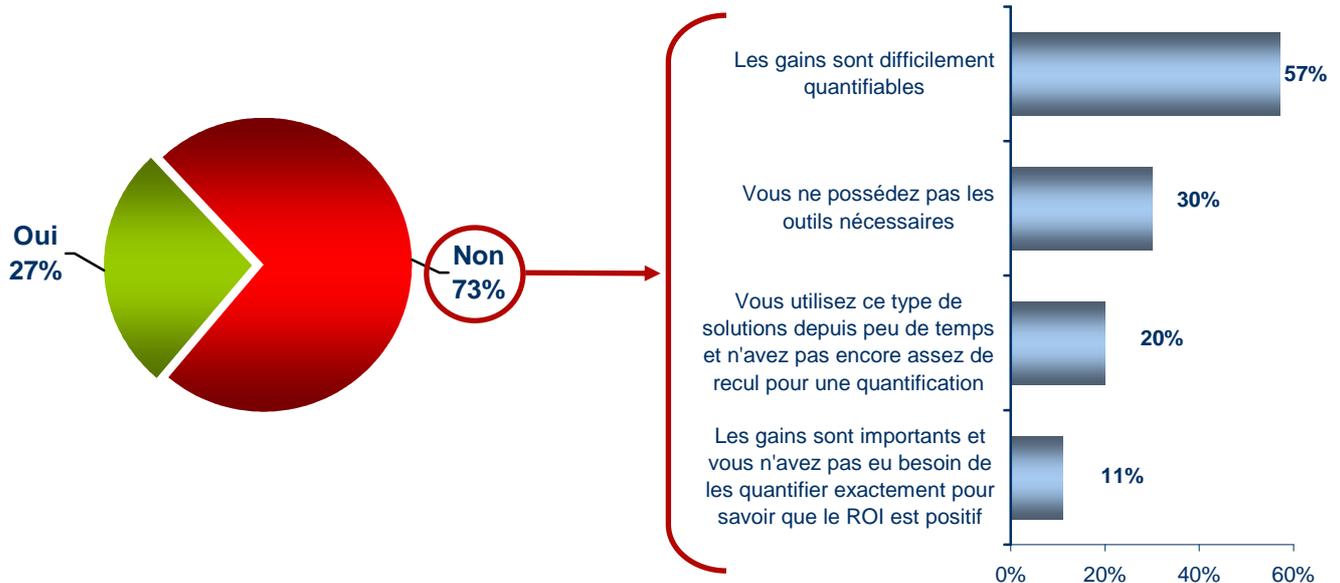
L'optimisation des coûts liés à la gestion des flux documentaires (entrants et sortants) est d'autant plus importante que lors d'études conduites par IDC, les directeurs financiers ont estimé que le coût annuel du traitement des documents de gestion représentait entre 5% et 15 % du chiffre d'affaires.

### FIGURE 6

Les gains des solutions d'automatisation des commandes clients sont difficilement quantifiables

**Question :** Avez-vous quantifié les gains apportés par une solution d'automatisation des commandes clients ?

**Question :** Pour quelles raisons n'avez-vous pas quantifié les gains apportés par une solution d'automatisation des commandes clients ?



Source: IDC/Esker, 2007

Les entreprises n'étant pas en mesure de quantifier le coût du processus de gestion des commandes ont aussi des difficultés à quantifier les gains apportés par une solution de dématérialisation de ce processus (57% des répondants). Un tiers des entreprises qui n'ont pas quantifié les gains ne disposent pas des outils nécessaires et 20% n'ont pas assez d'antériorité sur la solution pour en mesurer les bénéfices.

## Mais les autres perçoivent des gains financiers, de temps et de réduction des erreurs

Un peu moins d'un tiers des entreprises équipées ont quantifié les gains apportés par une solution de dématérialisation des commandes clients. Ces bénéfices sont de trois ordres : réduction du nombre d'erreurs, gain de temps et gains financiers.

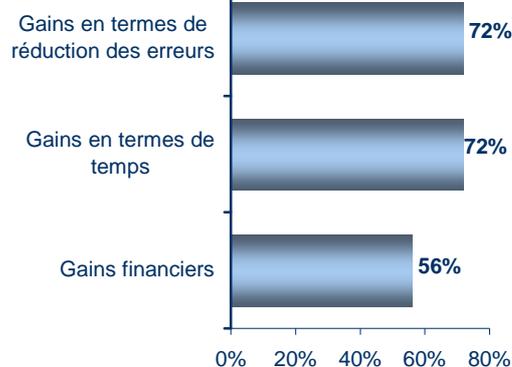
### FIGURE 7

#### Les gains des solutions d'automatisation des commandes clients

**Question :** Avez-vous quantifié les gains apportés par une solution d'automatisation des commandes clients ?



**Question :** A quels niveaux avez-vous quantifiés les gains ?



Source: IDC/Esker, 2007

Cependant, même si les entreprises ne sont pas toujours en mesure de quantifier les bénéfices d'une solution d'automatisation des commandes clients, elles ont tout à fait conscience des gains qu'elle peut leur apporter :

- ☑ **La réduction du nombre d'erreurs.** La majorité des grands comptes européens interrogés (42%) estime qu'une telle solution réduirait le nombre d'erreurs de 10% à 30%, et 40% d'entre eux pensent que ce type de solution permettrait de baisser le nombre d'erreurs de plus de 30%.
- ☑ **Les gains de temps.** La très grande majorité des sociétés interrogées (77%) pense que ce type de solution permet d'accélérer le processus de gestion des commandes clients de deux à cinq fois.
- ☑ **Les gains financiers.** 58% des entreprises interrogées estiment qu'une telle solution baisserait le coût du processus de gestion des commandes de 10% à 30%. Il reste cependant 24% de sceptiques qui pensent que les gains financiers sont inférieurs à 10%.

D'autre part, 22% des entreprises estiment qu'une solution d'automatisation des commandes clients améliorerait de manière très significative leurs délais de recouvrement, 58% de manière assez significative. Nous retrouvons 20% de sceptiques qui estiment qu'une telle solution n'aura aucun impact sur les délais de recouvrement.

## DES PERSPECTIVES INTERESSANTES POUR L'AVENIR

### Même si elles sont mal connues, il y a peu de freins à la mise en place de solutions d'automatisation des commandes clients

Les sociétés qui ne disposent pas de solutions de dématérialisation totale des commandes clients sont 82% à gérer ce processus de manière entièrement manuelle.

D'autre part, les entreprises ne connaissent pas les solutions du marché de manière précise. En effet, plus de 70% déclarent connaître des solutions du marché mais 95% d'entre elles donnent des noms d'éditeurs qui ne sont pas positionnés sur ce type de solutions.

En revanche, seulement 19% des sociétés interrogées estiment qu'il existe des freins internes à la mise en place de solutions d'automatisation du processus de traitement des commandes. Ces réticences viennent principalement (pour 69% des entreprises) des utilisateurs et de la direction commerciale pour 19% des répondants.

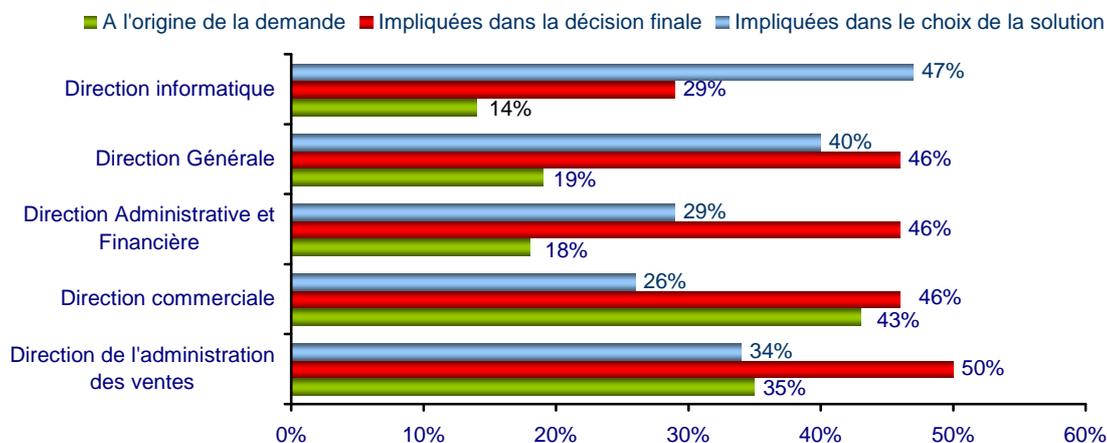
### Les directions opérationnelles très impliquées dans le processus de décision

Toutes les directions sont très impliquées dans le processus de décision sur la mise en place d'une solution de dématérialisation des commandes clients (même si, bien entendu leurs rôles sont différents).

#### FIGURE 8

Le cycle de décision

**Question :** A quels niveaux sont impliquées les directions suivantes ?



Source: IDC/Esker, 2007

Les directions opérationnelles (commerciale et de l'administration des ventes) sont à l'origine des demandes de mise en place de solutions de dématérialisation des commandes clients.

La direction informatique est principalement impliquée dans le choix de la solution et les directions opérationnelles ainsi que la Direction Financière et la Direction Générale sont impliquées dans la décision finale.

### Les critères de choix de la solution encore très « technologiques »

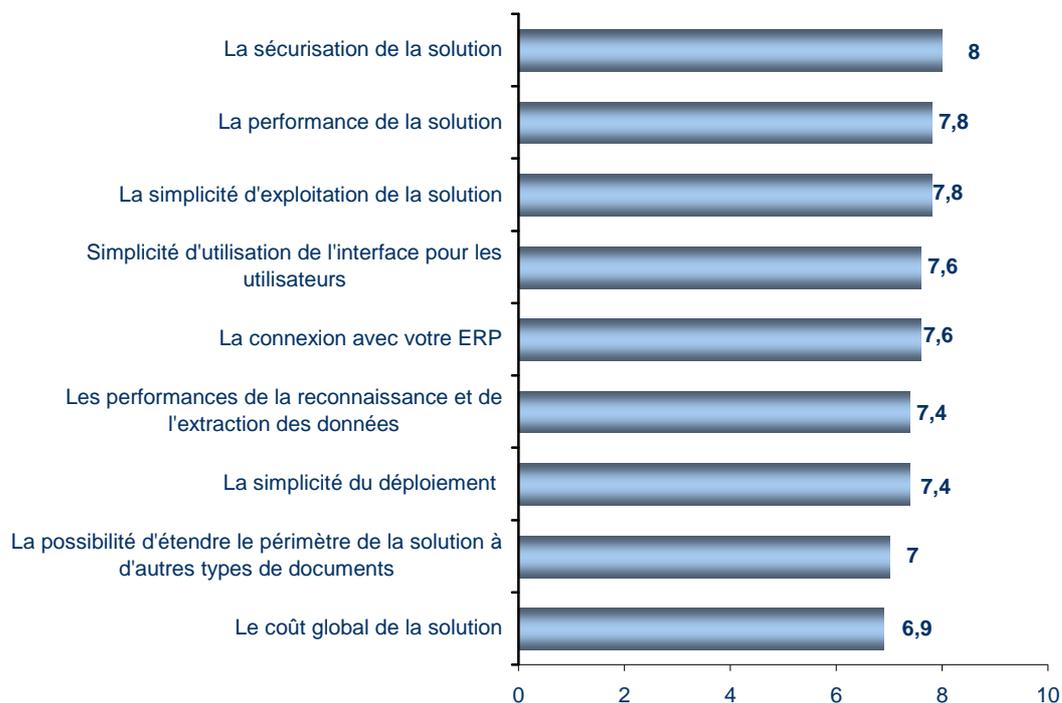
Il est intéressant de noter que, même si les personnes interrogées lors de cette étude étaient, en grande majorité, des profils opérationnels (88%) et non IT, les trois principaux critères de choix d'une solution sont techniques : sécurisation, performance et simplicité d'exploitation de la solution.

#### FIGURE 9

Les critères de choix

**Question :** Quel niveau d'importance ont les critères suivants dans le choix d'une solution d'automatisation des commandes clients ?

Sur une échelle de 1 à 10 où 1 = pas important et 10 = très important



Source: IDC/Esker, 2007

Le coût global de la solution apparaît comme le critère le moins important (même si avec une note de 6,9 sur 10 il reste un élément majeur). Cela montre un niveau de maturité croissant des entreprises qui voient de moins en moins l'informatique comme un coût mais qui comprennent la valeur de l'IT dans le développement et l'amélioration des performances de la société.

## CONCLUSION

Alors que les grands comptes européens ont des volumes de commandes clients très importants à gérer (200 000 en moyenne par an), les résultats de l'étude nous laissent fortement supposer qu'une majorité d'entreprises n'est pas équipée de solutions de dématérialisation de ces commandes.

Un des enseignements de cette étude est que la notion de solution de dématérialisation dédiée est encore très floue pour une grande partie des grands comptes européens. En effet, les sociétés disposant de logiciels de gestion leur permettant de gérer les commandes en les saisissant manuellement, pensent qu'il s'agit là d'une solution de dématérialisation car la commande est ensuite traitée par la solution.

Toutefois, les entreprises ont conscience de l'apport de ce type de solution. Ainsi, les principales raisons qui les pousseraient à s'équiper sont liées à une meilleure maîtrise de ces processus (44% des répondants), une diminution des coûts de ces processus (44%) ou encore une augmentation de la productivité des employés (40%).

Les grands comptes européens entrevoient clairement les bénéfices attendus :

- En premier lieu, l'amélioration de la productivité des salariés et de l'entreprise,
- En second lieu, le renforcement de la compétitivité de l'entreprise,
- Et enfin, la gestion des coûts liés au processus de gestion des commandes clients.

Ces bénéfices sont très liés à une réduction importante du nombre d'erreurs et à des gains de temps que les sociétés, sans forcément être en mesure de les quantifier, reconnaissent clairement.

Il existe aussi des perspectives intéressantes pour la dématérialisation de la gestion des commandes clients car seule une entreprise sur cinq déclare qu'il existe des freins en interne pour la mise en place de ce type de solution. D'autre part, il y a une implication forte des directions opérationnelles (commerciale et administration de ventes), de la Direction Financière et de la Direction générale sur ce type de projet.

Enfin, il est clair que la dématérialisation de la gestion des commandes clients participe à la compétitivité et la productivité des entreprises : les entreprises qui s'inscrivent dans une démarche de mise en place de ce type de solution dédiée seront les mieux armées pour faire face à un environnement de plus en plus compétitif et cultiver une relation clients profitable sur le long terme.

---

### **Copyright Notice**

This IDC research document was published as part of an IDC continuous intelligence service, providing written research, analyst interactions, telebriefings, and conferences. Visit [www.idc.com](http://www.idc.com) to learn more about IDC subscription and consulting services. To view a list of IDC offices worldwide, visit [www.idc.com/offices](http://www.idc.com/offices). Please contact the IDC Hotline at 800.343.4952, ext. 7988 (or +1.508.988.7988) or [sales@idc.com](mailto:sales@idc.com) for information on applying the price of this document toward the purchase of an IDC service or for information on additional copies or Web rights.

Copyright 2007 IDC. Reproduction is forbidden unless authorized. All rights reserved