

L'Procurement : vers l'automatisation des process

Application des innovations en matière de Business-to-Consumer (B2C) aux processus Business-to-Business (B2B)

2016 | Des idées novatrices sur...

- » Tendances actuelles du marché en matière de stratégies B2C et B2B
- » Avantages de la digitalisation des processus achats
- » Caractéristiques et fonctionnalités des logiciels eAchats

Co-rédigé par



Sommaire

Introduction	3
Impact de la digitalisation du B2C sur les processus B2B	4
Digitalisation des achats dans les entreprises.....	7
Présentation des solutions eAchats.....	9
Conclusion	11
À propos de SynerTrade	12
À propos de PayStream Advisors.....	12

Introduction

L'économie mondiale actuelle, axée sur les technologies, exige une refonte majeure des modèles métiers des entreprises, principalement dans leur offre de services et de produits aux clients. Afin de préserver leur avantage concurrentiel, tout en assurant leur croissance, les entreprises utilisent une technologie mobile avancée et des plates-formes commerciales exclusives pour digitaliser leurs modèles B2C (Business-to-Consumer).

Contrairement aux plates-formes B2C, qui ont fortement évolué, les environnements B2B (Business-to-Business) des entreprises sont généralement en retard technologiquement. Les services backoffice de la majorité des entreprises reposent toujours fortement sur des processus manuels, bien qu'elles aient accès à un large éventail de solutions d'automatisation. Un manque de synchronisation technologique entre les processus B2C et B2B risque de compromettre la réussite d'une entreprise ; si cette dernière rencontre du succès auprès de sa clientèle, mais se trouve dans l'impossibilité de gérer sa croissance en back-office, elle s'expose à des pertes de revenus et de parts de marché. Par ailleurs, lorsque les entreprises transforment leurs modèles B2C, les stratégies et les attentes en matière de B2B doivent également évoluer, ce qui nécessite une efficacité et une flexibilité dépassant les capacités du traitement manuel.

Afin d'aligner les processus back-office sur les innovations dans le domaine du front-office, les entreprises doivent se préparer à la digitalisation en automatisant leurs processus d'approvisionnement. Les logiciels eAchat constituent des plates-formes d'achat aussi puissantes et dynamiques que les plates-formes de commerce électronique B2C actuelles. Ces solutions s'appuient sur les « big data » pour adopter une approche plus stratégique des achats. Proposées sur les appareils mobiles, elles permettent aux acheteurs d'accéder aux catalogues, aux contrats et aux informations sur les fournisseurs à tout moment. Ce rapport traite des différents leviers d'optimisation de l'efficacité et de l'innovation offerts par ces solutions.

Impact de la digitalisation du B2C sur les processus B2B

En quoi consiste un processus B2C digitalisé et quel est son impact sur les processus B2B d'une entreprise ? Imaginons, par exemple, une société d'assurance leader possédant des milliers de clients à travers le monde qui souhaite étendre et améliorer la portée de ses services, tout en élargissant sa base clients. Pour ce faire, elle a la possibilité de mettre en œuvre une nouvelle application mobile permettant à ses clients en voyage de trouver facilement un établissement de soins acceptant leur assurance, indépendamment de la zone géographique ou du pays dans lequel le client se trouve.

Ce modèle métier amélioré impose non seulement à l'entreprise de créer une plate-forme de vente en libre-service plus flexible à destination de ses clients, mais également de modifier et d'étendre son interaction avec sa base de fournisseurs. Une partie de l'attrait de la nouvelle plate-forme est qu'elle permet à l'entreprise de fournir ses services plus rapidement : les clients ont désormais la possibilité de rechercher et de contacter des prestataires de santé agréés par téléphone plutôt que de devoir appeler directement leur société d'assurances. Pour pouvoir suivre le rythme de cette nouvelle activité client, le back-office de la société doit gagner en efficacité dans ses relations avec les fournisseurs. Les services internes doivent également développer de nouvelles stratégies d'achat et des contrats plus flexibles. Par ailleurs, la portée internationale de la nouvelle plate-forme impose à l'entreprise de gérer de nouvelles relations fournisseurs, qui se diversifient au fur et à mesure de son expansion dans de nouvelles zones géographiques aux réglementations différentes en matière de remboursements de soins.

Le résultat final de la digitalisation du B2C force habituellement les services back-office de l'entreprise à développer une nouvelle approche en matière d'achat et de relations fournisseur. Dans la plupart des cas, cette transformation technologique côté client nécessite l'adoption de nouveaux logiciels et stratégies d'approvisionnement permettant de traiter de nouveaux scénarios.

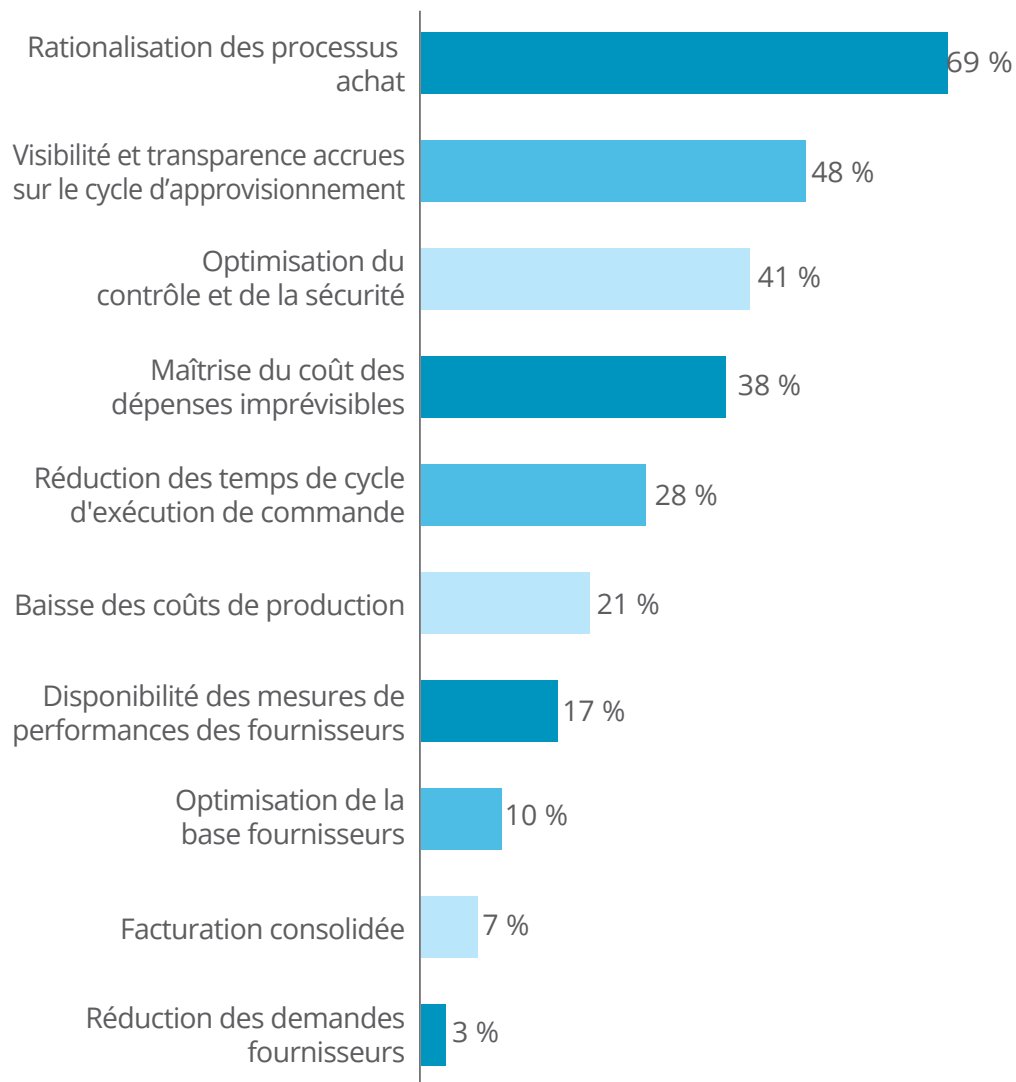
Les logiciels eAchat peuvent s'adapter à l'ensemble des scénarios et structures métier. Au-delà des avantages en matière de flexibilité, la technologie eAchat permet également de venir à bout des défis les plus fréquents dans le domaine du back-office, notamment les frais et les délais de traitement élevés, un contrôle insuffisant des dépenses, un manque de transparence des processus et une mauvaise gestion de la relation fournisseur.

Dans une étude récente, PayStream Advisors a interrogé des employés de différents secteurs sur leurs activités achats. L'illustration 1 indique les principaux avantages de solutions eAchat susceptibles d'inciter les entreprises à adopter le logiciel.

Illustration 1

La plupart des entreprises utilisent les solutions eAchat pour rationaliser leur processus achat

« Veuillez choisir les trois principales raisons de l'implémentation d'une solution d'automatisation de l'approvisionnement. »

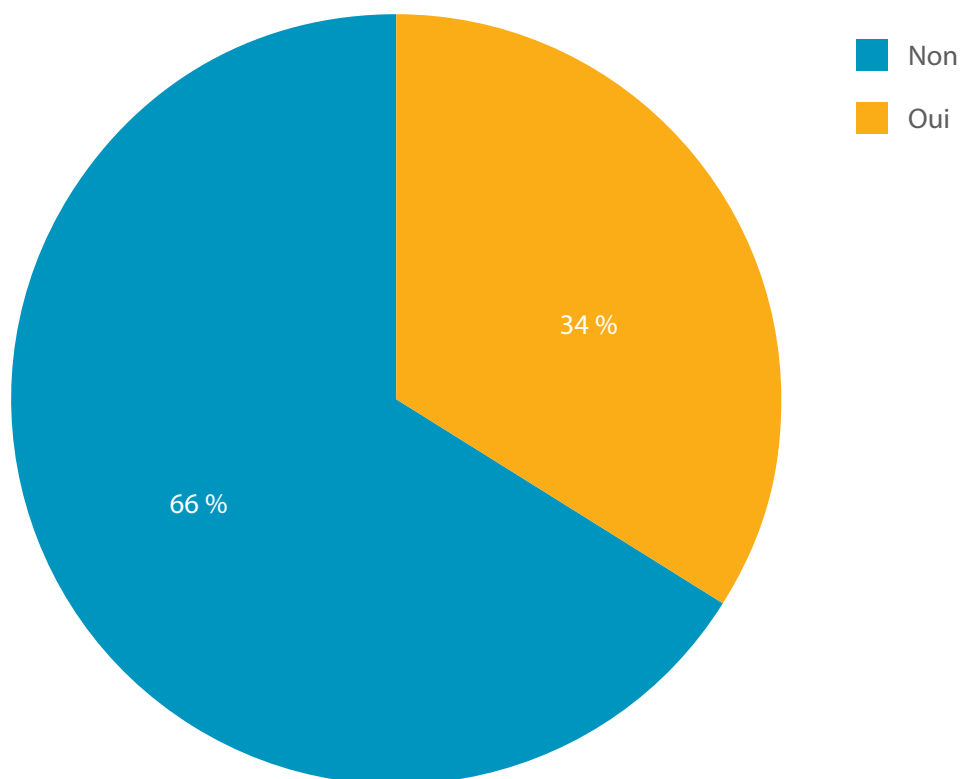


L'étude de PayStream indique que les entreprises qui automatisent leur approvisionnement tirent généralement parti des avantages présentés par l'illustration 1. Cependant, cette étude indique également que malgré ces avantages, l'adoption de solutions eAchat est lente en Amérique du Nord et que la plupart des entreprises continuent de travailler sans automatisation des processus achats (fichier Excel, envoi manuel d'email...) voir l'illustration 2.

Illustration 2

La plupart des entreprises n'utilisent pas de logiciel eAchat

« Votre entreprise utilise-t-elle une solution d'approvisionnement électronique ? »



Sans une synchronisation de tous les aspects des opérations métier et sans une rapidité et une efficacité exemplaires du back-office, l'entreprise est susceptible de rencontrer des problèmes de productivité et de trésorerie majeurs. Heureusement pour ces entreprises, les fournisseurs de solutions eAchat ont conçu ces dernières dans une optique de transposition des innovations de la technologie B2C actuelle aux outils B2B.

Digitalisation des achats dans les entreprises

Les entreprises souhaitant incarner le changement dans leur secteur doivent sélectionner une suite logicielle les démarquant en termes d'innovation technologique. Voici les trois principales caractéristiques de la digitalisation mises en oeuvre par les principaux fournisseurs de solutions eAchat :

- » **Cloud** : les systèmes reposant sur le cloud sont incontournables sur le marché actuel, car ils permettent aux entreprises de gérer leurs données et leur communication de manière efficace et rapide. Les solutions cloud offrent aux utilisateurs un accès en temps réel aux informations et facilitent les communications entre les différents sites et services d'une entreprise. Ces solutions permettent également aux entreprises de créer des modèles métiers plus flexibles.

La mise en oeuvre de certaines solutions eAchat reste malgré tout assurée par une intégration sur site aux systèmes existants. Bien que ce type de solutions hébergées soit suffisant pour des activités telles que la gestion des bons de commande, elles sont en revanche peu utiles aux entreprises pour se connecter à des outils en ligne plus avancés, tels que les catalogues fournisseur interactifs. Bien que la transition d'une solution locale au Cloud puisse se révéler compliquée pour les entreprises, de nombreux fournisseurs de services proposent une assistance à l'intégration et peuvent personnaliser la solution en fonction d'un modèle métier spécifique.

- » **Mobilité** : au niveau mondial, la main-d'œuvre devient de plus en plus mobile et il est primordial que les employés en déplacement puissent accéder aux informations et aux outils de l'entreprise depuis leurs smartphones ou tablettes. De plus, les entreprises doivent également assurer le contrôle de la sécurité des données et des dépenses des employés, ainsi que l'intégration de l'application mobile à leurs systèmes en place. Les solutions eAchat actuelles permettent aux grandes entreprises de contrôler efficacement l'utilisation de périphériques mobiles, tout en offrant à leurs employés la possibilité de prendre des décisions efficaces et éclairées.
- » **Big Data** : ce terme fait référence à de très larges ensembles de données analysables via une technologie de calcul avancée en vue de révéler des tendances et des perspectives. L'analyse des « big data » dans le secteur du commerce électronique permet de créer des expériences d'achat personnalisées en associant des informations sur des millions

de produits à l'activité des utilisateurs en vue de leur proposer le bon produit au bon moment.

Il est également possible de tirer parti des « big data » au niveau du back-office avec un système eAchat. Ces solutions exploitent les « big data » pour permettre à l'utilisateur d'effectuer le meilleur achat possible, notamment en suggérant des produits similaires, en facilitant la comparaison d'articles et en présentant des articles que d'autres utilisateurs ont choisis dans le cadre du même type d'achat. Par ailleurs, ces solutions offrent aux employés une expérience d'achat identique à celle qu'ils rencontrent dans leur vie personnelle.

Il s'agit des trois facteurs de réussite de la digitalisation des processus B2B. La section suivante offre un aperçu des fonctionnalités et des services offerts par les solutions eAchat.

Présentation des solutions eAchats

Les solutions eAchat incluent des fonctionnalités de création et de gestion des demandes, de catalogues fournisseurs, de gestion des bons de commande, ainsi que de réception et de rapprochement commande-facture. Ces solutions permettent aux entreprises de suivre chaque étape de la chaîne logistique. Un grand nombre d'entre elles disposent de logiciels de gestion des comptes fournisseurs, ou s'y intègrent, afin d'assurer une transition transparente de l'achat au règlement.

Les suites logicielles eAchat incluent les fonctionnalités suivantes :

- » **Catalogues** : de nombreuses solutions eAchat sont conçues pour offrir des expériences d'achat conviviales et interactives dans leur catalogue pour concurrencer des sites tels qu'Amazon. Ces solutions permettent de créer des demandes et des bons de commande à partir d'une sélection de catalogues, mais avec une précision et une conformité accrue par rapport à d'autres demandes, en raison de l'intégration aux contrats fournisseur.
- » **Workflows de demandes et d'approbation** : une solution eAchat permet aux entreprises de contrôler les dépenses des employés : les utilisateurs complètent un formulaire de demande en ajoutant les articles souhaités issus des catalogues à sa disposition, puis transmettent cette demande via le workflow pré-paramétré. Ces modèles intègrent souvent des contrôles liés aux politiques de l'entreprise, à la budgétisation et aux données d'inventaire. Ces contrôles intégrés évitent toute dépense anormale en indiquant les achats non réglementaires en fonction des réglementations prédéterminées, telles que le prix ou le fournisseur, avant leur acheminement à l'approubateur concerné. Le système permet également à l'utilisateur d'accéder aux articles fréquemment achetés, de comparer plusieurs produits et d'enregistrer ses recherches favorites.
- » **Traitement des commandes** : une fois les demandes approuvées, de nombreuses solutions créent automatiquement le bon de commande associé, avant de transmettre celle-ci aux fournisseurs. La gestion des bons de commande permet aux entreprises d'optimiser la gestion de la totalité du cycle d'approvisionnement, avec une visibilité complète sur l'état de la commande au cours de son traitement, tout en offrant la possibilité de communiquer avec les fournisseurs.
- » **Gestion de la livraison** : une fois la commande reçue, les solutions eAchat permettent à l'utilisateur de confirmer la livraison et de créer un bon de réception des marchandises. Les utilisateurs ont également la possibilité de comparer la réception au bon de commande correspondant pour s'assurer que les quantités et les articles reçus sont corrects. Certaines solutions prennent également en charge les retours ou permettent à l'utilisateur de

suspendre le règlement d'un article. Après la réception des marchandises, de nombreuses solutions convertissent automatiquement le bon de commande en facture fournisseur. Le système est ensuite en mesure de rapprocher le bon de commande, le bon de réception des marchandises, la facture et les contrats.

- » **Portail fournisseur** : la plupart des solutions proposent des portails fournisseurs avancés en libre-service autorisant la communication et la collaboration entre les acheteurs et leurs fournisseurs. Ces portails permettent aux fournisseurs d'accepter des bons de commande, d'envoyer des avis d'expédition avancés, de vérifier l'état des factures et des règlements et de mettre à jour leur profil et leurs coordonnées de paiement. Certaines solutions permettent également aux fournisseurs de gérer des catalogues, de choisir la méthode de réception du bon de commande et de transmettre des documents juridiques, fiscaux et de validation. Par ailleurs, de nombreux portails offrent des fonctionnalités de gestion des litiges qui permettent aux fournisseurs d'envoyer des requêtes concernant les transactions actuelles et d'utiliser un service d'assistance en ligne pour la gestion des litiges. D'autres fonctionnalités peuvent inclure la qualification et la gestion des données fournisseurs et l'évaluation du risque et des performances.
- » **Création de rapports et analyse** : lorsqu'une entreprise cherche à prendre des décisions d'achat pertinentes et maîtrisées, il est nécessaire de prendre en compte différents facteurs, tels que le coût des prestations, les fluctuations de prix et les courbes de performances des fournisseurs. Les fonctionnalités analytiques permettent aux responsables d'examiner les données à différents niveaux, notamment le type de dépenses, le service à l'origine de la demande et la zone géographique. Les solutions d'approvisionnement électronique les plus avancées incluent des tableaux de bord configurables permettant aux utilisateurs d'afficher des rapports et des graphiques rapidement exploitables sur les activités de dépenses, ainsi que des bons de commande et des factures actives à des fins d'approbation.
- » **Application mobile** : les solutions mobiles permettent aux professionnels d'accéder aux données de n'importe quel endroit, à tout moment. Ils ont la possibilité d'utiliser un périphérique mobile pour mener des activités, telles que la revue d'informations sur les fournisseurs, l'accès aux contrats, l'approbation de demandes d'achat et l'évaluation des performances d'un fournisseur.

Conclusion

Afin de répondre aux exigences du marché mondial actuel, axé sur la technologie, les entreprises doivent adopter une digitalisation tous azimuts. PayStream Advisors encourage les responsables de service d'achat et les autres décideurs d'entreprise à prendre les devants en matière d'innovation et de surfer sur la prochaine vague de transformation B2B en automatisant leurs processus achat.

À propos de SynerTrade

Avec plus de 500 clients dans le monde, SynerTrade est un éditeur franco-allemand, leader international sur le marché des logiciels dédiés aux fonctions Achats. Sa plateforme SaaS, SynerTrade Accelerate, couvre toute la chaîne de dépenses grâce à un ensemble d'applications flexibles, évolutives et faciles à utiliser. Elle permet aujourd'hui de gérer plus de 500 milliards d'euros de dépenses chaque année, et ouvre de nouvelles perspectives de performance aux départements Achats et Finance de société telles que Adeo, Alstom, Audi, Balaise Assurance, Décathlon, Deka Bank, Engie, Groupama, Lafarge, Lindt, Lufthansa, Saint-Gobain, Sanofi, Shiseido, Total, Transdev, Yves Rocher, etc. Avec plus de 15 bureaux à travers le monde et un support 24/7 en 10 langues, SynerTrade apporte une réelle expertise et un service de proximité à ses clients pour l'optimisation de leurs processus achats, autour de l'e-sourcing, l'e-procurement, le SRM (supplier relationship management), la mise en place d'analyses et KPI ou même l'innovation produit.

SynerTrade est l'une des entités SaaS de Digital Dimension du groupe Econocom.

Pour plus d'informations, consultez le site web: synertrade.com

À propos de PayStream Advisors

PayStream Advisors est une société de recherche et de consulting technologique qui améliore la façon dont les entreprises planifient, évaluent et sélectionnent des technologies émergentes pour atteindre leurs objectifs commerciaux. PayStream Advisors aide ses clients à faire le tri parmi les applications informatiques de plus en plus compliquées disponibles dans le domaine de l'automatisation des processus d'entreprise, dans le but de faire des recommandations objectives, analytiques et exploitables. Quand la technologie d'automatisation des processus d'entreprise est en jeu, PayStream Advisors répond à l'appel. Pour obtenir des renseignements complémentaires, composez le +1 704-523-7357 ou accédez à notre site Web sur www.paystreamadvisors.com.