

GESTION DES LITIGES : AUTOMATISER POUR LEVER LES ZONES D'OMBRE

Le traitement des litiges est essentiel dans les entreprises et conditionne de manière forte l'expérience et la satisfaction clients. Un litige mal géré, c'est toute la relation client qui est impactée, sans compter une image dégradée, auprès de votre client mais aussi de votre écosystème métier.



D'après une récente étude, "86% des consommateurs sont prêts à payer 25 % plus cher pour bénéficier

d'une meilleure expérience client". Le constat est donc clair : le prix n'est plus le seul facteur différenciant lors de l'acte d'achat, l'expérience client prenant de plus en plus de place. Une tendance qui témoigne des exigences qui ne cessent de s'accroître à l'égard des entreprises. "Elles ont de moins en moins droit à l'erreur. D'ici 2020, les garanties offertes et l'accompagnement des clients deviendront le critère numéro 1 dans l'acte d'achat", estime Aurélien Coq,

chef de produits Commandes & Litiges chez Esker, spécialiste des solutions de dématérialisation pour les entreprises.

Le traitement des litiges se doit, dans ce contexte, d'être optimal. En s'adossant à un outil numérique dédié, impliquant toutes les parties prenantes, la gestion en ressort gagnante, tout comme la relation clients et sa pérennité. Disposer en quelques clics d'un historique complet apporte une visibilité essentielle sur le litige en cours, mais aussi les éventuels litiges passés, leur nombre, leur nature, et les éléments de résolution appliqués. C'est la garantie pour le client d'une réponse précise, adaptée et rapide, détaille Aurélien Coq. La mise en place de tableaux de bord permet en un coup

d'oeil d'analyser si les défaillances sont plutôt d'ordre technique, logistique, comptable, afin de se tourner rapidement vers le ou les services concernés. Cela permet des analyses court mais aussi moyen/long terme afin d'appliquer des actions correctives si nécessaire. Le fait de bénéficier de ce type de métriques dans le temps permet ainsi de pouvoir analyser finement d'où proviennent les réclamations clients : si ces dernières sont toujours liées à des produits arrivés cassés suite au même transporteur, il faut alors avoir une action à son égard, voire même changer de prestataire. L'analyse des causes de litiges dans un outil unique permet donc d'améliorer les processus et donc de réduire progressivement les litiges.

Des litiges résultant du Cycle Order-to-Cash...

Selon un baromètre Esker/CXP réalisé en 2017**, l'erreur de saisie de commandes est citée dans 23 % des cas comme l'une des 3 causes majeures de litiges. Autre métrique : un tiers des répondants évoquent des problèmes liés au traitement de la commande comme cause de non-respect de leurs engagements de service et donc d'insatisfaction source de litiges clients. Ils sont également 22 % à citer les erreurs sur les factures ou les commandes comme principales causes de non-paiement des factures, et là encore une fois, à influencer fortement sur la relation client/fournisseur.

Sans parler du coût des litiges : selon le Guide #2 publié par l'AFDCC sur la gestion des litiges***, pour une entreprise gérant 100 000 factures annuelles, on arrive à 35 000€/an de coûts de litiges (intégrant les moyens humains affectés, les opportunités perdues et les coûts administratifs type les avoirs générés).

Toutes ces métriques attestent bien qu'un certain nombre de litiges pourraient être évités si le cycle amont était fiabilisé.

Des écueils simples à éviter avec une solution d'automatisation des commandes clients par exemple.

En effet, la dématérialisation de l'ensemble des tâches inhérentes à la gestion des commandes, souvent très manuelles, a pour effet d'améliorer les échanges et le traitement. *"Une commande réceptionnée de manière rapide et sûre, saisie correctement, traitée dans les délais, livrée dans les temps et sans encombre réduit mécaniquement le nombre de litiges. La sécurisation du cycle en amont offre ainsi une fiabilité accrue en aval"*, assure Aurélien Coq.

Depuis la mise en place de sa solution d'automatisation des commandes clients, Sanofi Espagne a par exemple accéléré de 50 % le traitement de ses litiges, en plus d'une réduction drastique de ces derniers.

L'archivage unifié et les tableaux de bord générés par ce type de solutions logicielles permettent d'avoir à tout

moment toutes les informations essentielles à disposition, bien au-delà de la seule administration des ventes. Chez Sanofi Espagne, 10 services différents ont un accès rapide aux réclamations clients, ce qui garantit une réactivité à la hauteur des attentes.

Grâce à l'automatisation des commandes clients de bout en bout, les réclamations et cas de litiges se retrouvent réduits, mieux gérés, et intégrés au coeur de processus synonymes de garanties et de fiabilité pour le client.



SANOFI

"La solution Esker me permet de voir les réclamations clients récurrentes sur une période donnée et dans les différentes étapes de la relation clients : commande, facturation et transport. Grâce à la visibilité totale du processus, je peux rapidement identifier les problèmes critiques et corriger toute inefficacité. Cela me permet de constamment améliorer le processus"

Javier Fernández Linares | Directeur du Service Clients | Sanofi Espagne

[LIRE LE CAS CLIENT](#)

