# UTILISER LA TECHNOLOGIE CPQ POUR SIMPLIFIER LES PROCESSUS DE VALIDATION DES VENTES COMPLEXES

Mai 2016

L'idée que rien ne se passe avant la réalisation d'une vente est loin d'être pertinente. Aujourd'hui, il y a tant de processus et de programmes intervenant en amont d'une vente qu'ils semblent au final la rendre plus complexe et non la favoriser. Dans un tel environnement, comment les forces de ventes peuvent-elles encore réussir à vendre ? Dans cette présentation, le groupe Aberdeen étudie comment la technologie CPQ (Configure Price Quote - configuration, tarification, devis) permet de simplifier les activités et les processus de validation des ventes multicanales.

**Andrew Moravick**, Analyste senior associé
Efficacité et stratégie Marketing

**75 % des organisations commerciales les plus performantes peuvent établir des propositions ou des devis en moins de deux jours. Qu'en est-il pour votre organisation ?**

## Comment mesurer l'efficacité des ventes ?

Une entreprise peut-elle superviser et suivre les équipes commerciales de ses canaux indirects, de ses distributeurs et de ses revendeurs aussi bien que ses propres commerciaux ? Les directeurs commerciaux doivent-ils mesurer et optimiser leurs performances sans prendre en compte les forces de vente externes ?

Traditionnellement, la réponse était « oui ». En effet, les entreprises organisées en plusieurs services ou divisions et commercialisant plusieurs lignes de produits avec des offres régionales ont souvent plusieurs bases de données, plusieurs CRM et une multitude de modèles de contrats et de propositions. Résultat : une politique du « chacun pour soi » dans chaque département commercial. Réparties en silos correspondants à différents services commerciaux, les connaissances et l'expérience sont de plus en plus difficiles à réunir dans une plateforme unique alors qu'elles représentent de véritables leviers de performance.

Toutefois, la situation évolue et la technologie Configure-Price-Quote (CPQ) joue un rôle majeur dans l'inversion de cette tendance. 75 % des équipes commerciales les plus performantes (les 20 % en tête de l'étude du groupe Aberdeen) indiquent d'ores et déjà être en mesure, par exemple, d'établir leurs propositions et devis en deux jours ou moins. 36 % de ces équipes indiquent actuellement être capables de déterminer systématiquement les meilleures politiques de remise pour leurs partenaires commerciaux.

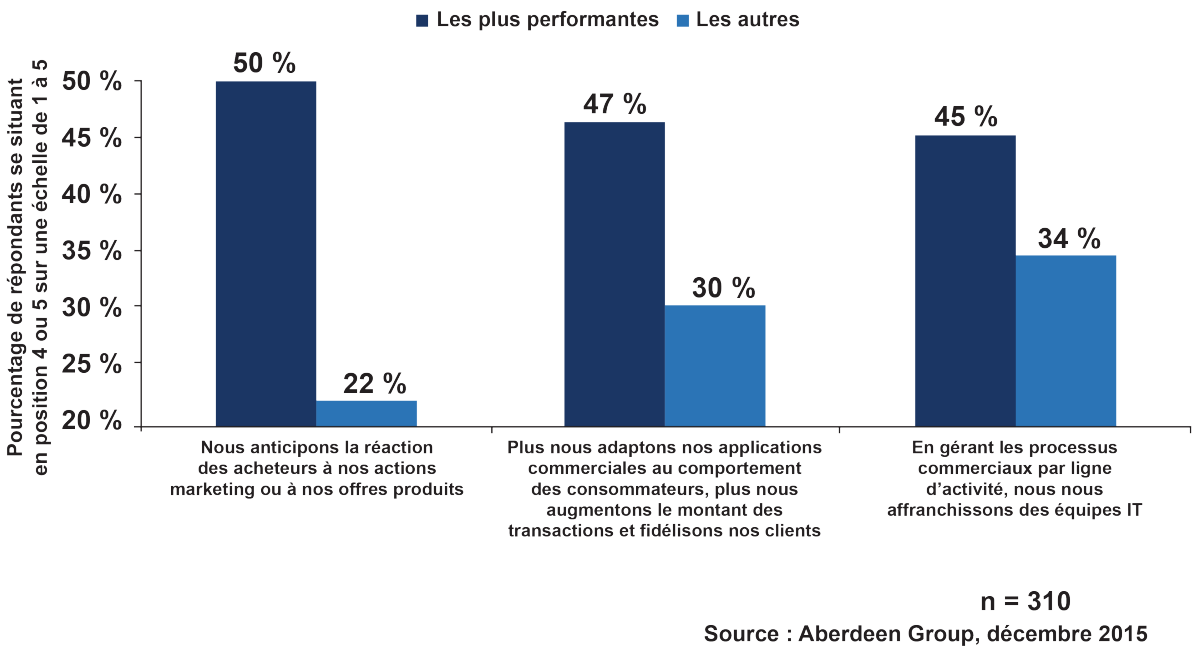
Dans des écosystèmes complexes, épars ou multicanaux, une telle amélioration des performances semblerait a priori hors de portée. Cependant, dans ce document, nous vous expliquerons comment les équipes commerciales les plus performantes utilisent la technologie CPQ pour recueillir des informations de tout leur écosystème commercial et pour les transformer rapidement en processus reproductibles permettant de convertir régulièrement leurs prospects en clients.

→ *Étude associée : Visibilité, Maîtrise, Impact : Simplification des processus de ventes complexes grâce à la technologie CPQ*

## Faciliter l'accès aux données pour faciliter l'action – création d'un axe bidirectionnel et évolutif grâce à la technologie CPQ

Il n'existe aucune solution technologique miracle capable de résoudre à elle seule l'ensemble des problèmes métier. Il convient donc d'étudier les principes et processus sous-jacents en mesure de transformer la technologie en solution. Les trois principes mis en évidence dans le graphique 1 présentent les pratiques reconnues comme essentielles au succès de l'entreprise. Ces principes ont en effet reçu des interlocuteurs sondés une note de 4 ou 5 sur une échelle de 1 à 5 en termes de contribution au succès de leur organisation.

**Graphique 1 : Construire un environnement commercial idéal - le travail de base facilitant la conclusion des transactions commerciales**



**Les équipes commerciales les plus performantes sont 45 % plus susceptibles de collaborer efficacement aux activités liées aux processus CPQ**

*Étude associée : Maximizing the Sales Technology Ecosystem with Best-in-Class CPQ Deployments*

Les résultats du graphique 1 indiquent qu'une bonne connaissance de l'acheteur (connaissance pouvant allant jusqu'à la perception de ses schémas prévisibles de comportement) constitue un atout considérable permettant de réaliser des performances optimum. Bénéficier d'applications commerciales simples d'utilisation s'avère un avantage incontestable pour les organisations les plus performantes. Elles leur permettent en effet d'augmenter le montant des transactions et de fidéliser leurs clients. Enfin, la capacité d'une division ou département à gérer de façon autonome ses processus de validation commerciaux donne aux collaborateurs les plus performants une réactivité appréciable par rapport à leurs concurrents, les commerciaux en contact direct avec le client pouvant en effet adapter les processus au pied levé.

Appliqués en parallèle de l'utilisation d'une solution CPQ, ces principes procurent aux directeurs commerciaux des processus modulables leur permettant d'apprécier la situation et mettre en place les actions requises. Ceux-ci peuvent ainsi en particulier procéder aux améliorations suivantes :

- **Optimiser les ventes multicanales grâce à des processus de validation basés sur la technologie CPQ.** Inévitablement, il existe des variations importantes d'un canal de vente à l'autre. C'est pourquoi il est souvent utile que les responsables des diverses lignes de produits élaborent chacun des processus de validation spécifiques particulièrement pertinents pour leurs propres vendeurs. Créés à partir d'une plateforme CPQ commune, les différents processus n'impliquent pas forcément une dilution des informations. Les directeurs commerciaux en charge de surveiller l'ensemble des opérations commerciales peuvent établir ce qu'ils jugent fonctionner le mieux dans chaque canal et le partager avec l'organisation commerciale au sens large. L'entreprise peut également s'en servir pour créer des offres de ventes incitatives ou croisées et des configurations recommandées.
- **Rationnaliser l'approche commerciale en évaluant les critères d'achat des acheteurs.** La capacité à prévoir de manière fiable le comportement des acheteurs semble dépendre d'une accumulation de détails complexes. Mais, au final, comprendre les acheteurs dans une perspective commerciale peut se résumer à savoir si leurs commandes sont le plus souvent très personnalisées ou si au contraire elles sont généralement constituées de solutions standard. Si le volet « configuration » de la technologie CPQ peut faciliter la gestion des personnalisations, il peut aussi aider les entreprises à convertir les personnalisations

courantes en solutions standard. L'utilisation d'une solution CPQ pour suivre les commandes personnalisées permet aux entreprises de mieux anticiper les réactions des acheteurs face aux offres. En étant ainsi à même de définir des offres plus en adéquation avec certains schémas de comportement cible bien définis, les entreprises peuvent réduire le nombre de demandes spécifiques. Grâce aux données supplémentaires sur le comportement des acheteurs résultant de l'intégration avec le CRM, et grâce aux détails des commandes provenant de l'ERP, un directeur commercial peut donc utiliser une solution CPQ pour mieux définir avec ses équipes des modèles de solutions qui satisferont les besoins des acheteurs avec une précision scientifique.

**60 % des entreprises les plus performantes pratiquent la : « gestion par exception » avec des garde-fous pour les tarifs et remises.**

- **Adapter la forme à la fonction – une interface simple pour les commerciaux est aussi une interface facilitant l'expérience des acheteurs et la réussite commerciale de la direction.** Pour les forces de vente internes comme pour les forces de vente externes, le processus de vente est au final un puzzle – les commerciaux doivent faire coïncider les besoins de l'acheteur, les offres métier, les relations interpersonnelles et les habitudes de l'entreprise cliente afin de constituer un tableau précis et fidèle du projet. Les solutions CPQ aident justement les commerciaux sur le terrain à se constituer aisément de tels tableaux. Les commerciaux n'ont ainsi pas à procéder élément par élément pour reconstituer la vue d'ensemble. Le système les guide pas à pas et les aide à poser des questions précises ou à identifier les spécifications répondant aux schémas les plus courants. Si la simplification de ce processus est un atout intéressant pour les commerciaux, son intégration avec un système de CRM est un avantage supplémentaire. Elle permet de suivre précisément tous les processus de validation. Les directeurs commerciaux peuvent ainsi aisément documenter et analyser les motivations des clients, les schémas et les possibilités d'amélioration. Côté acheteur, ce type de vente consultative rend le processus d'achat plus facile et plus pratique.

Au final, en assurant la gestion et la supervision d'un environnement complexe composé d'équipes commerciales et de partenaires commerciaux décentralisés, les systèmes CPQ simplifient les processus et permettent une surveillance modulable. Les directeurs commerciaux peuvent consulter les schémas documentés des différentes entités commerciales et les vendeurs bénéficier de processus de validation rationalisés et assistés. Faciles à appréhender, les informations sont aisément consignées et les prises de décisions sont accélérées grâce à la consolidation de tous les éléments requis dans le système CPQ.

A propos du groupe Aberdeen

Depuis 1988, le groupe Aberdeen publie des recherches destinées à aider les entreprises du monde entier à améliorer leurs performances. Nos analystes déduisent des informations factuelles indépendantes des fournisseurs grâce à un cadre analytique propriétaire, qui identifie les meilleures entreprises de leur catégorie à partir de recherches préliminaires conduites avec des acteurs du secteur. Les résultats de ces activités de recherche sont utilisés par des centaines de milliers de professionnels en vue de favoriser une meilleure prise de décision et d'améliorer leur stratégie opérationnelle. Le siège du groupe Aberdeen se trouve à Boston, dans le Massachusetts.

Le présent document présente le résultat des recherches réalisées par le groupe Aberdeen. Il s'agit des meilleures analyses disponibles au moment de la publication. Sauf spécification contraire, le groupe possède des droits d'auteur sur le contenu de cette publication qui est protégé et ne peut donc pas être reproduit, distribué, archivé ou transmis sous aucune forme ni d'aucune manière que ce soit sans l'accord préalable écrit du groupe Aberdeen.