



Développement spécifique ou solution du marché ?

Prendre la meilleure décision pour votre solution
Configure Price Quote

La manière dont une entreprise gère ses stratégies de vente complexe en dit long sur ce qu'elle est. Une exécution commerciale performante présente davantage de valeur que n'importe quel montant dépensé en publicité ou en relations publiques. En effet, la réputation d'excellence d'une entreprise se répand plus vite et dure plus longtemps que n'importe quelle campagne publicitaire. Elle est également bien plus crédible et digne de foi.

Collaborer avec des dizaines d'entreprises sur leurs stratégies en matière de devis, d'offres et de configuration de produits, comme Cincom le fait régulièrement, permet de voir se dégager une vérité première : votre organisation commerciale montre au monde extérieur qui vous êtes vraiment. Les éléments auxquels vous accordez de l'importance au sein de votre entreprise se reflètent dans chaque devis, chaque offre et chaque commande passée et honorée.

Les meilleures entreprises considèrent offres et devis comme un moyen de créer des relations de confiance avec leurs prospects et clients et non pas seulement comme un moyen de réaliser une transaction. C'est en cela que les solutions CPQ (Configure Price Quote ou Configuration Tarification Devis), qui permettent une véritable assistance aux ventes complexes, aident les entreprises. En automatisant une partie de leurs activités, ces solutions permettent aux commerciaux de passer plus de temps avec leurs prospects et clients. Seul un système de vente complexe infallible et nécessitant peu d'efforts de maintenance permet en effet de gagner la confiance des clients, de mieux appréhender leur métier et de générer de la valeur.

Pour y parvenir, les entreprises peuvent s'appuyer soit sur un système développé en interne, soit sur des solutions du marché.

Voici quelques enseignements, fruits de l'expertise de Cincom, sur les bénéfices comparés des solutions spécifiques ou du marché dans un environnement de ventes complexes.

Développement spécifique ou solution du marché : le bon choix

Les constatations ci-dessous sont le fruit de la collaboration de Cincom avec des entreprises commercialisant des produits et services complexes, entre autres dans les secteurs des systèmes de chauffage, ventilation, climatisation et réfrigération (CVC/R), des véhicules spécialisés, des produits médicaux et des solutions high-tech :

Evolutivité de la stratégie commerciale

Les systèmes de configuration d'offres et de génération de devis développés en interne sont souvent parfaitement adaptés à une stratégie et à un processus métier spécifique à une entreprise. Mais ils ne peuvent généralement pas évoluer au-delà.

Des entreprises telles que Caterpillar, Freightliner, Pierce, Northern Telecom comptent chacune des dizaines de configurateurs développés en interne, chacun parfaitement adapté à un produit ou à un processus donné. La difficulté rencontrée aujourd'hui par chacune de ces entreprises est d'unifier l'ensemble de ces configurateurs en un système unique de configuration et de génération de devis.

Pourquoi cela est-il si important ? Parce que, chaque trimestre, ces entreprises doivent présenter leurs résultats financiers. Et, dans le cas de Northern Telecom, il faut compter six semaines pour agréger l'ensemble des données issues des nombreux systèmes que l'entreprise a développés en interne...

Maitrise des marges

Générer uniquement des devis et commandes rentables constitue une cible en perpétuel mouvement pour les systèmes développés en interne.

Chez Caterpillar, qui compte 40 différents configurateurs, la majorité développée en interne, les directions commerciale et générale n'avaient aucune idée de leur marge brute par devis et par offre. Chez Northern Telecom, des devis pour des systèmes d'entreprise complets étaient établis à des marges brutes inférieures aux coûts. Les systèmes développés en interne peuvent fournir un niveau de seuil de marges brutes par offre et par devis, mais en moyenne, moins de 10 % d'entre eux peuvent le faire de manière interactive, 24/7 et pour l'ensemble des canaux de distribution. L'une des principales raisons pour lesquelles Northern Telecom cherchait à consolider l'ensemble de ses systèmes d'offres, de devis et de configuration de produits en une seule plate-forme était justement de disposer d'une meilleure visibilité afin de ne faire que des offres rentables.

Fiabilité des données

Les données relatives aux listes de prix, produits, services, garanties et modèles obsolètes sont difficiles à gérer dans les systèmes développés en interne.

Certains d'entre eux permettent de refléter immédiatement les informations relatives à la liste de prix, aux produits, aux services et aux garanties sur l'ensemble des devis et des offres, mais pas tous. Nombre de ces systèmes sont conçus via des applications bureautiques telles que Microsoft® Excel. Les mises à jour sont envoyées par e-mail. Les commerciaux doivent eux-mêmes charger les nouvelles données et actualiser leurs systèmes. À l'inverse, avec les tout derniers systèmes de gestion de devis et d'offres, toutes les mises à jour sont automatisées et réalisées en quelques secondes pour l'ensemble de l'équipe commerciale, et ce à l'échelle mondiale.

Gestion multicanal

Les systèmes CPQ développés en interne offrent souvent d'excellents résultats auprès d'un groupe de vente central, mais ne s'adaptent pas bien à l'ensemble des canaux de distribution.

Lors de leur conception et de leur déploiement, ces systèmes sont généralement prévus pour répondre aux besoins des équipes commerciales en place. Mais dans la majorité des cas, ils ne sont pas capables d'évoluer ni de s'adapter à de nouvelles équipes commerciales ou à de nouveaux canaux de distribution et de service. Les solutions CPQ du marché sont, elles, spécifiquement conçues pour intégrer rapidement de nouveaux canaux.

Pilotage commercial

Le suivi en temps réel des ventes des différents agents, via les différents canaux de distribution et pour tous les produits au moyen d'un tableau de bord et d'un système d'analyse basé sur le Web, est la fonctionnalité la plus demandée par les directions commerciales.

Une application développée en interne permet souvent aux entreprises d'automatiser la création des devis par les commerciaux. Mais elle ne fournit généralement pas une visibilité en temps réel sur les performances de précision des devis, les marges brutes, les ventes totales et les activités des différents canaux. Les solutions CPQ du marché le peuvent. Elles peuvent aussi fournir des informations sur la meilleure façon de gérer les stratégies commerciales pour améliorer la précision, l'efficacité et la rentabilité des devis et propositions commerciales.

Sécurité des données

Les configurateurs développés en interne utilisent généralement l'ordinateur portable de l'agent commercial comme emplacement de stockage de l'ensemble des données nécessaires, au lieu de se baser sur un serveur sécurisé. Chez Freightliner, un collaborateur a un jour perdu son ordinateur portable avec, à l'intérieur, l'ensemble des devis concernant un nouveau contrat pour la fourniture de camions à la ville de Seattle. Cela arrive plus souvent qu'on ne le croit. Il est largement préférable de disposer d'un système spécifiquement conçu pour stocker les devis et les offres en un seul emplacement centralisé. Non seulement ce système est plus sûr, mais il permet également une meilleure analyse et une plus grande réactivité.

Intégration avec les autres systèmes d'entreprise

Rapidité d'exécution, mises à jour faciles et haut taux d'adoption par la force de vente sont autant d'avantages ayant motivé le développement en interne de systèmes spécifiques.

Chez Northern Telecom et Caterpillar, les configurateurs développés en interne ont été conçus pour être capables d'établir rapidement des devis et des offres.

Mais ces systèmes doivent être mis à jour manuellement et ne sont pas conçus pour s'intégrer avec les autres systèmes, comme le CRM ou l'ERP. Ils obligent littéralement les commerciaux à transmettre manuellement les devis. Les systèmes du marché, conçus pour pouvoir être intégrés aux systèmes CRM, ERP et de tarification, présentent un formidable atout sur ce point. Ils permettent également de réagir plus rapidement face aux demandes des clients.

Traçabilité et historique des données

Les systèmes CPQ développés en interne ne permettent généralement pas de retrouver les devis et les offres relatifs aux produits ou pièces que vos fournisseurs viennent de rappeler et qu'ils ne fourniront plus.

Il est rare de rencontrer un système développé en interne permettant d'effectuer des recherches en temps réel sur l'ensemble des devis et des offres et de trouver ceux portant sur des pièces rappelées. C'est par contre le cas des solutions du marché qui permettent ainsi de faire gagner beaucoup de temps à l'équipe informatique et aux responsables produits. C'est ce que Cincom CPQ, solution Configure Price Quote PQ de Cincom, fait aujourd'hui chez le constructeur de véhicules d'urgence E-ONE.

Suivi comportemental clients

Les facteurs déclencheurs des devis, offres et commandes restent un mystère pour bon nombre de systèmes développés en interne, ces derniers n'étant intégrés ni aux systèmes CRM ni aux systèmes de gestion des campagnes marketing.

Pour vendre davantage, il faut connaître les raisons pour lesquelles les prospects demandent un devis ou une offre. L'intégration des systèmes CPQ aux systèmes CRM et d'automatisation des activités marketing est essentielle pour mieux comprendre comment les efforts marketing sont récompensés. Or il est rare de rencontrer un système développé en interne capable de le faire.

Pérennité des connaissances et Bonnes Pratiques

La capture des connaissances des collaborateurs de l'entreprise avant que ceux-ci ne prennent leur retraite ou quittent l'entreprise reste toujours un défi difficile à surmonter. Ce, quel que soit le système et d'autant plus si ce dernier a été développé en interne. La majeure difficulté rencontrée par les entreprises du secteur high-tech est de retenir toutes les connaissances produits, depuis la compatibilité des produits patrimoniaux jusqu'à l'interaction des composants de produits de dernière génération.

Les systèmes développés en interne sont rarement capables de capturer la totalité de cette expertise et de la traduire en règles permettant d'automatiser la génération de devis et d'offres. Or, les entreprises consacrant du temps et de l'énergie pour y parvenir disposent d'un bien plus grand contrôle sur leur marge brute par commande. Elles ne finalisent que les commandes qu'elles sont capables d'honorer et sont payées plus rapidement.

Gestion aisée des offres complexes

Les entreprises ont souvent le sentiment que leurs produits ou services sont trop complexes et que leur seule option est de développer leur propre système de configuration. C'était également l'impression d'E-ONE, fabricant américain d'équipements de lutte contre l'incendie. Ils utilisaient donc un système propriétaire. Or, comme chaque département de pompiers du pays décide de ses besoins propres et a des vues spécifiques sur la façon dont ses camions doivent être configurés, cela engendrait un niveau démesuré de complexité pour E-One.

Jonathan Plant, responsable configuration chez E-ONE, déclare : « Avant, nous devons examiner chaque commande ligne par ligne pour confirmer que tous les composants étaient non seulement adéquats, mais aussi qu'ils s'intégraient bien tous ensemble dans le produit final. »

L'avantage d'opter pour un fournisseur de configurateur compétent, fiable et pérenne est que 100 % du déploiement est effectué dans le délai imparti, avec un recours minime aux ressources de votre entreprise. Vous bénéficiez également d'un accompagnement durable et de mises à niveau régulières de la solution. Il faut vous bien entendu prendre soin de choisir un fournisseur à même de prendre en charge efficacement vos problèmes spécifiques, comme la complexité de votre offre par exemple.

Dès la première utilisation de la solution de configuration Cincom mise en place chez d'E-ONE, les revendeurs E-One ont immédiatement constaté des bénéfices. Leurs clients peuvent maintenant configurer et commander des véhicules de sauvetage hautement personnalisés en quelques minutes seulement. Désormais, E-ONE bénéficie d'une solution de configuration parfaitement intégrée avec ses systèmes existants, peut répondre plus rapidement aux demandes du marché et délivre une expérience d'achat améliorée à ses concessionnaires et clients.

Support d'experts métier externes

Les experts métier d'un fournisseur spécialisé peuvent vous aider à définir la solution recherchée et son champ d'application. Lorsque vous avez recours à un prestataire externe expérimenté pour concevoir votre système, vous pouvez avoir l'esprit tranquille, sachant qu'ils ont un objectif de résultats et qu'ils connaissent leur métier, ce qui minimise vos risques.

Plantronics, fabricant de casques reconnu, a pris la décision stratégique de se lancer sur un nouveau marché émergent. Cette décision a eu pour effet d'augmenter la complexité de sa matrice de compatibilité produits qui a tout simplement quadruplé. Ils savaient donc qu'ils allaient devoir recourir à des experts pour remplacer cette matrice développée en interne.

Les équipes Plantronics ont trouvé la solution idéale grâce à des experts, sous-traitants externes qui les ont aidés à comprendre les apports potentiels de la solution de Cincom et à voir comment elle pourrait les aider à résoudre des problèmes allant même au-delà de leurs besoins immédiats.

Gestion sereine des risques potentiels

Dépendre d'experts internes à votre entreprise pour développer un système maison peut être potentiellement préjudiciable. Ainsi, le directeur de division d'un fabricant de machines industrielles avait finalement opté pour le développement interne d'une solution. Mais les résultats ne furent pas à la hauteur. Après 5 ans d'efforts, le projet n'était qu'à la moitié de sa réalisation technique et avait coûté 4 fois plus cher qu'une solution du marché. De plus, la société avait accru sa dépendance vis-vis du service informatique. Leurs experts se savaient être en position de force car, sans ce système, l'avenir de l'entreprise risquait d'être compromis. Ils commencèrent donc à exploiter leur position pour négocier des « avantages ».

En optant pour une solution du marché, l'entreprise aurait eu à disposition l'équipe d'experts du fournisseur, tenu responsable du respect du calendrier de livraison et des résultats finaux. Ces experts étant à son service dans la durée, ils deviennent de fait des partenaires de confiance de l'entreprise. Ils sont ainsi à même de la conseiller sur la maintenance et les mises à niveau de la solution afin de soutenir ses besoins croissants et de la faire bénéficier de l'état de l'art du marché et de son dynamisme.

Conclusion : Votre organisation commerciale en dit plus sur votre entreprise qu'une année de promotion publicitaire et d'initiatives de relations publiques. Au lieu de vous concentrer sur le développement et la maintenance de systèmes « maison », réfléchissez à la manière dont vous pourriez, en bénéficiant des années d'expertise métier contenues dans une solution du marché, augmenter la satisfaction clients ainsi que la confiance qu'ils ont en votre entreprise.



Pour plus d'information, envoyez un courriel à InfoEurope@cincom.com, appelez le +33 1 53 61 70 00, ou visitez le site www.cincom.fr

Cincom, le logo Quadrant et Cincom CPQ sont des marques ou marques déposées de Cincom Systems, Inc. Toutes les autres marques appartiennent à leurs détenteurs respectifs.

© 2016 Cincom Systems, Inc. FORM CPQEW1201020 12/16 Imprimé aux Etats-Unis. Tous droits réservés.