Iliade
Consulting

Le regard des experts



MAÎTRISER LE COÛT DES REJETS
RÉDUIRE LE MANQUE À GAGNER
AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE CLIENT

www.iliadeconsulting.com

LE REGARD DES EXPERTS

Maîtriser rapidement le coût des rejets : 3 leviers clés pour réussir

Les rejets qui impactent les processus (facturation, commandes, souscriptions, résiliations de contrats...) ont de lourdes conséquences économiques pour les entreprises. Elles altèrent également leur image et nuisent à l'expérience client. Comment inverser la tendance avec un budget contenu ? Les conseils et bonnes pratiques de Jean-Paul Soubielle – Senior manager chez Iliade Consulting.

1

Bien identifier les anomalies principales pour prioriser les actions

« Nous commençons par définir un périmètre pour... éteindre le feu ! » explique Jean-Paul Soubielle. Il s'agit, via une analyse fonctionnelle complète, de déterminer les familles d'anomalies générant le plus grand nombre de rejets. Nous nous concentrons d'abord sur cette typologie à fort potentiel. *« Ainsi, nous purgeons drastiquement le stock ancien tout en agissant aussi sur les flux entrants pour empêcher le volume de grossir »*. Avec un double effet bienvenu : le ROI est immédiat et les coûts liés aux rejets sont maîtrisés pour le futur.



« Avoir un taux de facturation entre 92 et 95% est déjà le signe d'un problème pour une entreprise. En agissant efficacement sur les volumes de rejets, on peut atteindre 99%, ce qui est très satisfaisant puisqu'une facturation à 100% est impossible ».

Jean-Paul SOUBIELLE
Senior manager chez Iliade Consulting

2

Choisir la bonne technologie et les scénarios d'automatisation adaptés

Création de scripts, RPA, scénarios d'automatisation : quelle que soit la réponse technique apportée, elle doit être 100% adaptée à l'environnement de l'entreprise. *« Arriver avec une solution figée qui ne tient pas compte des procédures internes et des réalités métiers, cela ne fonctionne pas »*. Rien ne vaut la personnalisation de la réponse pour trouver la bonne technologie, suffisamment légère pour ne pas alourdir le SI de l'entreprise. Et surtout capable de réaliser des traitements de masse. *« Grâce à cette méthodologie, nous sommes parvenus rapidement à diviser par dix le nombre de rejets chez un client »*, indique l'expert.

3

S'appuyer sur des ressources spécialisées immédiatement opérationnelles

« Souvent, les entreprises envisagent le sujet des rejets par le spectre humain, elles recrutent en masse pour régler le problème. La solution n'est pas nécessairement de mettre des ressources supplémentaires, qu'en plus elles doivent former à un coût important et dans des délais souvent longs ».

Mieux vaut se faire accompagner par un partenaire spécialisé IT, fort de ressources immédiatement opérationnelles et expertes des problématiques de facturation, de commandes et des flux, flexibles, capables de se déployer en opération « coup de poing ». *« Ainsi, en un à deux mois, avec une équipe restreinte mais ultra spécialisée et à un budget maîtrisé, il est possible de mettre en place des actions correctives stratégiques »*, note Jean-Paul Soubielle.

LA RECOMMANDATION EN +

N'oubliez pas les indicateurs personnalisés !

Et pour cela : nous mettons en place des KPI. Idéalement avec des reportings hebdomadaires. « Il faut préalablement co-construire des indicateurs personnalisés avec l'entreprise », conseille l'expert. Objectifs : garder de la visibilité sur les rejets, mesurer les résultats, changer de mode d'action si nécessaire, adapter sa stratégie. « Chez Iliade, nous déployons par exemple, si elle n'existe pas déjà, une météo des flux entrants ». **Agir au plus vite, au plus juste, c'est… agir au meilleur coût !**

LE REGARD DES EXPERTS

Rejets de commandes, factures, contrats : **pourquoi miser sur l'automatisation pour réduire le manque à gagner ?**

Des factures non émises ou bloquées, des commandes qui n'aboutissent pas, des souscriptions de contrat non activées… Ces anomalies dans les flux coûtent cher aux entreprises. Raouf Belkhodja, directeur de la filiale tunisienne d'Iliade Consulting, explique comment l'automatisation peut les résorber pour générer rapidement du cashflow.

Les robots peuvent traiter toutes les typologies de rejets

Trop de rejets dans les processus ? Ce sont autant de revenus en moins pour les entreprises. *« Et tous les secteurs d'activité, comme les fournisseurs d'énergie, les acteurs du e-commerce ou de la téléphonie, connaissent cette pression de devoir récupérer de l'argent »*, indique Raouf Belkhodja,

Le manque à gagner vient se nicher dans de nombreux domaines : la souscription, la résiliation, la facturation ou les commandes. Mais il est particulièrement criant lorsque les contrats de souscription ne peuvent être activés et que les factures ne parviennent pas à être générées par les systèmes. Cela se traduit par une diminution nette du cashflow. Et certains dirigeants l'ont bien compris.

« Des entreprises font appel à nous car elles ne s'autorisent pas à facturer en dessous de 99% » note le directeur. Un objectif atteignable grâce à l'automatisation qui représente l'un des maillons essentiels de l'amélioration des processus. Et pour cause, avec la RPA, toutes les typologies de rejets peuvent être réglées. Les robots sont, en outre, très intéressants pour traiter en masse d'importants volumes de rejets. La robotisation est la clé pour se focaliser à la fois sur les volumes et sur la nature des rejets à l'origine du manque à gagner le plus important.

« Le traitement de chaque rejet compte car c'est la santé économique d'une entreprise qui est en jeu ».

Raouf BELKHODJA
directeur de la filiale tunisienne d'Iliade Consulting.



Ils font gagner du temps et de l'argent

« Les robots permettent d'automatiser les gestes métiers et donc de gagner en productivité et en efficacité », explique Raouf Belkhodja. Ils sont ainsi capables de mimer les actions de l'utilisateur, d'aller très rapidement puiser les bonnes informations dans les bonnes sources et applications du SI. Ainsi, sans attendre, les contrats sont générés et les factures émises avec des données à jour. Fini les blocages dus à des éléments incohérents.
« Quand on part de zéro en s'attaquant au sujet des factures non émises, il est possible d'obtenir des résultats rapidement et de dépasser le million d'euros généré. Tout ceci grâce à l'automatisation ».

Idem pour les flux de commandes. Un article manque à l'appel lors d'une commande en ligne ? Un robot peut tout à fait être configuré pour déclencher immédiatement une commande fournisseur et replanifier une livraison directement auprès du client final. Terminés les abandons de commandes en cours de route par manque de réactivité.

Moins d'erreurs, moins de temps et de budget consacrés à résoudre manuellement des rejets, moins de factures bloquées et moins de commandes tombées aux oubliettes : in fine, c'est forcément de l'argent gagné !

L'automatisation limite les appels aux services clients et SAV

Il y a un type de manque à gagner auquel on pense moins, et pourtant ! Quid du temps passé inutilement au téléphone par les équipes d'un service client ou du SAV pour des problèmes liés aux contrats, aux factures ou aux commandes ?

L'automatisation des flux, en réduisant les irritants, participe aussi à limiter ces appels non rentables et à améliorer la satisfaction client. Du gagnant-gagnant !

L'automatisation : au service des métiers avant tout !

Les outils d'automatisation doivent toujours être choisis et adaptés en fonction de l'environnement et des enjeux propres à chaque entreprise. Spécialiste de l'amélioration des flux par l'automatisation, Iliade Consulting en utilise prioritairement trois : sous SAP, sous Blueprism et sous UiPath. De plus, ses équipes de développeurs -tous ingénieurs- détiennent une double casquette technique et fonctionnelle. De quoi s'assurer que les scénarios d'automatisation retenus répondent parfaitement aux besoins métiers.

LE REGARD DES EXPERTS

Améliorer les flux en réduisant les rejets : et si c'était aussi (et surtout) une question d'expérience client ?

Des factures non émises dans les temps ou erronées, des difficultés à souscrire ou résilier un service, des commandes bloquées, des livraisons retardées sans information... représentent autant de motifs de mécontentement qui dégradent l'expérience client. Agir sur les anomalies des flux à l'origine de ces blocages est un levier puissant de satisfaction. Explications avec Nadia Bélaid, Responsable de l'offre BPO chez Iliade Consulting.



Tous les rejets créent de l'insatisfaction client

Imaginez un instant. Le flux de souscription d'un contrat à un service doit générer automatiquement un échéancier mensuel à adresser à un client. Mais ce flux présente une anomalie. Du fait de ce problème dans les systèmes, le client ne recevra pas ses factures et ne sera donc pas prélevé durant plusieurs mois. Lorsque le souci sera détecté, il sera déjà trop tard. Le client devra s'acquitter en une seule fois de toutes les mensualités non payées précédemment. De quoi susciter un très fort mécontentement.

Cet exemple est déclinable à l'infini et peut également concerner les processus de commande et de livraison. Chaque rejet, quelle que soit sa typologie, devient le grain de sable qui, immanquablement, irritera le consommateur. Et un consommateur insatisfait risque de mettre fin à son contrat et de se tourner vers la concurrence. En particulier si les problèmes perdurent et obligent de contacter à plusieurs reprises le service client.

Réclamations à répétition, indices de satisfaction en berne, contentieux qui se multiplient... sont autant de signes à prendre au sérieux. *« Ces indicateurs font réagir les entreprises,* note Nadia Bélaid. *L'amélioration de l'expérience client figure sur le podium des motifs de notre intervention. Quand le service est dégradé, le sujet de la relation client revient généralement au cœur des enjeux des entreprises. Et pour certaines, c'est ce sujet qui les fait prioritairement passer à l'action ».*

« Le taux de churn dû à une mauvaise expérience client a un impact énorme sur la performance des entreprises ».

Nadia BÉLAID
Responsable de l'offre BPO chez Iliade Consulting.

Des scénarios d'automatisation pensés pour l'expérience client

Iliade Consulting propose son expertise sur ces problématiques. Avec des recommandations adaptées, il est possible de faire les choix les plus judicieux. Comme celui de définir un périmètre prioritaire en se focalisant sur les typologies de rejets à l'origine du plus fort mécontentement ou des rejets les plus anciens. *« Nous attaquons le problème par les deux bouts : en réduisant massivement le volume du stock de rejets existants, là où le mécontentement est déjà présent, et en faisant baisser dans le même temps les rejets dans les flux entrants »* explique la Senior manager d'Iliade Consulting.

Et l'automatisation représente un levier puissant d'amélioration rapide des flux. Avec elle, tous les scénarios capables de transformer positivement l'expérience client peuvent être facilement envisagés. Par exemple, pourquoi ne pas configurer un robot capable de chercher de l'information instantanément dans différentes bases de données ? Ainsi, lors d'une commande, en cas d'indisponibilité d'un produit, le robot pourra se renseigner en temps réel sur sa date de disponibilité, reprogrammer une livraison, avertir le client et l'accompagner pour poursuivre son processus de commande. *« Ce qu'une personne fait en 15 minutes, un robot le fait en 10 secondes »*, indique Nadia Bélaid. Quand on gagne en fluidité dans les parcours, on gagne forcément en satisfaction client !

Fluidité, information, satisfaction et fidélisation

« Un client prévenu est un client content », assure Nadia Bélaid. Il est tout à fait possible d'ajouter des éléments de communication (comme des mails, des SMS) à chaque étape des processus. Ce qui évite aussi les contacts inutiles avec le service client.

In fine, les entreprises ont tout à gagner à améliorer leurs flux pour viser une expérience client prémium et une bien meilleure satisfaction. Question d'image de marque, de chiffre d'affaires, de portefeuille qui s'étoffe et de performance globale. *« Cela apporte beaucoup de sérénité aux entreprises,* relève la Senior manager. *Ensuite, elles peuvent se focaliser sur la fidélisation, être créatives pour imaginer de nouveaux services plutôt que traiter de la réclamation ».*

NOTEZ-LE

En fonction de l'actualité client et des besoins qui nécessitent des opérations « coup de poing », Iliade Consulting est capable d'adapter l'effectif de ses experts.



PARIS · NANTES · BRUXELLES · TUNIS

www.iliadeconsulting.com