



PME et ETI : Placer le client au centre de votre transformation numérique

A l'occasion de la prochaine publication par la DFCG d'un cahier technique sur la transformation numérique des PME et des ETI rédigé par la Commission technique "Systèmes d'informations", nous souhaitons mettre l'accent sur quelques enjeux qui nous paraissent fondamentaux.

Il est commun de dire que la transformation numérique est une condition de survie des PME françaises et donc de l'économie française.

À cet égard, on peut avancer, sans risque de beaucoup se tromper, qu'au minimum, une grosse moitié de celles-ci, d'une part, ne sont pas organisées pour cette transition, d'autre part, en perçoivent mal les enjeux.

Pour beaucoup de dirigeants de PME, la transition numérique consiste en un pensum réglementaire obligeant à scanner les factures. Il s ne perçoivent pas du tout l'impact fort sur leurs relations avec leurs clients et fournisseurs.

De quoi s'agit-il ? Et quels sont les enjeux ?

Les plus apparents sont:

- Les gains de productivité liés à la suppression des circuits papier (*le classique parapheur d'approbation des factures*) et leur remplacement par des enchaînements (*workflows*) de tâches automatisées. La plupart des ERP sont bien équipés à cet égard et les exemples classiques sont les flux dématérialisés de gestion des factures fournisseurs et des factures clients. A cet égard, les gains de productivité ne peuvent être atteints de manière réellement significative que si l'ensemble des circuits est numérisé (*transmission des commandes et des factures par EDI, workflow d'approbation des factures, comptabilisation et archivage avec des instruments de GED, etc.*). En pratique, la persistance de l'utilisation des supports papier par certains clients (*bons de réception*) et fournisseurs (*factures diverses, notes de frais, etc.*) peut être assez aisément surmontée par la numérisation de tous ces documents en amont de la chaîne de traitement. L'important est de ne conserver qu'un seul traitement des transactions, papier et numérique, même si cela implique de numériser les documents reçus sous forme papier et de les archiver par lots de réception, processus supplémentaire, certes, mais qui va progressivement disparaître à terme.
- Au-delà de ces gains immédiats de productivité, un enjeu considérable a trait au développement de la relation avec les clients pour une maximisation du profit pour l'entreprise et de la satisfaction du client grâce à une meilleure connaissance des attentes réciproques. Par exemple, le développement de portails tournés vers les clients permet à ces derniers de préciser leurs besoins, et de configurer eux-mêmes les produits ou les services qu'ils désirent. Par exemple, telle PME fournisseur d'équipements pour l'aménagement des salles de bain a fourni un gros effort en développant des portails qui permettent à ses clients de préciser facilement leurs besoins avec l'aide d'outil de visualisation en 3D. Le chiffre d'affaires a immédiatement bondi de 20% et le niveau de satisfaction des clients a été très renforcé.

- Cette connaissance des clients peut être considérablement développée par l'exploitation d'outils de CRM permettant de structurer et d'interpréter des données très nombreuses. De ce fait, ils permettent de segmenter le marché et de structurer l'offre de manière beaucoup plus précise.
- Les places de marché virtuelles et, plus largement, les transactions virtuelles bouleversent les processus financiers classiques. Par exemple, les trésoreries doivent s'adapter aux nouvelles transactions avec paiement instantané (*instant payment*). Ceci bouleverse les procédures de gestion des flux.

En conclusion, il apparaît très clairement qu'une réflexion en profondeur sur l'évolution de la relation client (*sous l'angle de la valeur apportée*) est une condition fondamentale pour une transition numérique réussie.

Denis Molho

© Denis Molho DM EUROPEAN MANAGEMENT DME Performance.

Tous droits réservés

Pour plus d'information, envoyez un email à : contact@dmepformance.com

ou visitez : <http://www.dmepformance.fr/>

DME Performance - 4 avenue de la Marne - 92600 Asnières sur Seine - France - Tel : 01 47 94 57 21

Mobile : 06 14 70 66 38