

# Améliorer l'expérience client grâce à la délivrance des factures



# Table des matières

- 3**    **Faire évoluer l'expérience de délivrance**
  
- 4**    **Les leaders d'aujourd'hui l'ont compris**
  
- 5**    **L'importance de l'expérience client**
  
- 6**    **Alors, comment améliorer l'expérience de vos clients ?**
  - Les 3 questions à se poser **8**
  
- 9**    **Améliorer l'expérience client grâce à la facturation**
  - Par où commencer ? **12**
  - Solution de délivrance automatisée des factures **12**
  - Flexibilité et choix **13**
  
- 14**    **Rendre les clients heureux**
  - Rendre aussi les employés heureux **16**
  - Un scénario gagnant-gagnant **16**

## Faire évoluer l'expérience de délivrance

Faire des achats dans des magasins physiques peut être stressant, surtout pendant les périodes les plus animées de l'année.

Il faut se rendre au magasin lorsqu'il est ouvert, trouver une place de stationnement, faire la queue, chercher des articles susceptibles d'être en rupture de stock et faire face au redoutable processus de retour. Heureusement, la technologie nous a apporté le commerce en ligne et a simplifié les choses de bout en bout.

Aujourd'hui, il est possible d'effectuer ses achats sur ordinateur ou sur téléphone, à l'heure que l'on veut, de jour comme de nuit. Les articles sont livrés où qu'on le souhaite, parfois le jour même. Et grâce à la puissance de l'IA et du machine learning, il n'est même plus nécessaire de savoir ce que l'on recherche, on le fait pour nous !

## Les leaders d'aujourd'hui l'ont compris

Lorsque vous offrez une expérience haut de gamme en ligne, les clients en redemandent.

- Chez **Amazon**, la fidélisation des clients passe par une découverte facile, un service client impeccable et une livraison rapide. Il a été démontré que des programmes tels qu'Amazon Prime augmentent la fidélité des clients, et que les membres Prime dépensent plus du double que les autres chaque année.
- **Zappos** a également démarré avec une culture unique axée sur le client. L'entreprise disposait d'une équipe de fidélisation client qui s'occupait des problèmes et offrait un service exceptionnel. Elle a été rachetée en 2009 par Amazon, mais les employés s'extasient toujours sur la qualité de l'environnement de travail. Chaque année, Zappos reçoit quelque 30 000 CV pour seulement 300 postes à pouvoir.

# L'importance de l'expérience client

Des clients satisfaits sont des clients fidèles. C'est aussi simple que cela.

Si l'expérience auprès de votre entreprise est systématiquement positive, les clients reviendront vers vous. L'expérience client (CX) n'est pas seulement un mot à la mode, elle joue un rôle direct sur vos résultats. Des études ont montré que les entreprises qui privilégient l'expérience affichent un taux de croissance annuel moyen de 15 % (contre 11 % pour les autres). On s'attend également à ce que la CX dépasse tout, même le prix et la qualité des produits, en

tant que principal facteur de différenciation des marques à l'horizon 2020.

Une bonne CX favorise également le bouche-à-oreille, qui se révèle être le moyen le plus efficace pour développer une activité. Et dans la mesure où acquérir un nouveau client coûte jusqu'à cinq fois plus cher que de le fidéliser et de l'amener à consommer plus, n'est-ce pas une question de bon sens financier ?

Alors, comment  
améliorer  
l'expérience de  
vos clients ? 

## | Cela commence par la communication.

Demandez à vos clients ce qu'ils aiment à propos de votre entreprise, et les choses qu'ils n'aiment pas. Utilisez les données commerciales et marketing pour savoir quand et pourquoi les clients vous quittent. Identifiez les éléments qui fonctionnent dans votre processus de vente, et ceux qui sont frustrants ou déroutants. Résolvez ensuite ces difficultés afin de garantir à vos clients une expérience exceptionnelle tout au long de leur parcours.

Dans de nombreuses entreprises, le processus order-to-cash est souvent l'endroit où l'expérience client se dégrade. Un processus de délivrance et de paiement des

factures manuel et obsolète peut agacer les clients et nuire à vos relations. Personne ne souhaite attendre des semaines pour recevoir votre facture, puis la rentrer manuellement dans son système de comptes fournisseurs (AP). Et vous non plus ne souhaitez pas avoir à attendre votre argent.

Les clients attendent des réponses rapides à leurs questions et un accès permanent à leur compte. S'ils vous appellent en raison d'une facture erronée, d'une erreur sur leur compte, de la perte d'une facture ou de l'impossibilité de trouver des réponses à des questions simples, alors votre expérience client est loin d'être à la hauteur.

---

## Les 3 questions à se poser

- À quelle fréquence envoyez-vous une facture au mauvais client ?
- À quelle fréquence perdez-vous des factures ?
- Combien de temps vos clients mettent-ils à vous payer ?

Si vous n'êtes pas satisfait(e) des réponses à ces questions, vos clients ne le sont pas non plus. À force d'erreurs et de retards, le mécontentement des clients pourrait bien les pousser à aller voir ailleurs au prochain écueil.

La réponse est une solution complète et automatisée qui fait le travail pour vous tout en vous faisant gagner du temps et de l'argent.



# Améliorer l'expérience client grâce à la facturation

Il existe de nombreuses  
façons de transmettre des  
factures à vos clients :

**Papier**

**Fax**

**E-mail**

**Internet**

**Intégration aux  
systèmes AP**

---

## Aujourd'hui, les grandes entreprises mondiales orientent leurs clients vers des options de présentation et de paiement électroniques des factures (EIPP).

La facturation et les paiements en ligne offrent aux entreprises la possibilité d'économiser sur l'impression et l'affranchissement. Les clients quant à eux disposent d'un portail en libre-service afin d'accéder aux factures et de trouver des réponses à leurs questions en per-

manence, indépendamment des heures d'ouverture des bureaux.

Si vous transmettez vos factures manuellement, vous passez à côté de l'opportunité non seulement d'améliorer votre relation client, mais aussi d'accélérer votre flux de trésorerie et d'économiser sur les frais de gestion des créances.

---

## Par où commencer ?

Lorsque vous êtes prêt(e) à corriger le tir, partez du début du processus order-to-cash, c'est-à-dire de la délivrance des factures.

Bien qu'il existe de nombreuses possibilités de transmettre les factures, la plupart des équipes chargées des créances n'en utilisent qu'une ou deux et gèrent le pro-

cessus en interne. La méthode traditionnelle consiste à imprimer les factures, à les mettre sous pli et à les déposer au bureau de poste. Outre le gaspillage de temps et de ressources, cela revient vite cher et occasionne un trop grand nombre d'erreurs. Voyons de plus près comment automatiser la délivrance des factures.

---

## Solution de délivrance automatisée des factures

L'automatisation de la délivrance des factures joue un rôle bien plus important que vous ne l'imaginez sur l'expérience et la fidélité des clients. La possibilité de réaliser des achats en ligne évite de devoir faire la queue dans des magasins bondés. Les clients reviennent régulièrement faire leurs

achats sur leurs sites préférés parce que l'expérience les satisfait. Dès lors que vous offrez une expérience de facturation et de paiement de factures en ligne exceptionnelle, vos clients heureux apprécieront de faire affaire avec vous.

---

## Flexibilité et choix

Les avantages financiers offerts par les solutions automatisées de délivrance des factures sont trop nombreux pour être énumérés ici, mais ils se répartissent en trois catégories principales : accélération du flux de trésorerie, augmentation de l'efficacité opérationnelle et réduction du DSO. Plus important encore, vos clients seront satisfaits et fidèles.

Voici quelques raisons pour lesquelles vos clients vont apprécier vos méthodes de délivrance automatisée des factures. Mieux encore, lorsque vous envoyez les factures immédiatement, vous pouvez offrir des remises pour paiement anticipé qui vous aident à gérer votre trésorerie.

---

### PAPIER

- Les factures sont envoyées rapidement et arrivent en quelques jours, et non des semaines
- Le suivi garantit que les factures ne sont pas perdues dans le courrier

---

### INTERNET

- Les clients ont accès aux factures en ligne en permanence, y compris les factures passées
- Il est possible de télécharger les factures dans des formats adaptés aux systèmes AP

---

### INTÉGRATION AUX SYSTÈMES AP

- Les données de facturation sont transmises avec précision et rapidité

---

### FAX

- La transmission des factures par fax est peu répandue ; toutefois, elle convient parfaitement aux entrepreneurs qui n'ont pas d'ordinateur
- Les logiciels de fax garantissent que la transmission se fait sans erreur

---

### E-MAIL

- Les factures sont bien présentées et faciles à lire
- La multiplicité des formats disponibles permet aux clients de rentrer les factures reçues par e-mail directement dans leur logiciel de comptabilité ou leur système AP
- Les clients peuvent choisir de payer leurs factures à partir de l'e-mail

# Rendre les clients heureux

# Qui n'aime pas avoir le choix ?

---

Au lieu des méthodes restreintes de délivrance des factures dont vous disposez actuellement, une solution automatisée vous permettra d'offrir à vos clients un choix beaucoup plus important, en déployant bien moins d'efforts. En coordonnant vos initiatives pour encourager la délivrance des factures par voie électronique, vous offrez à vos clients la possibilité d'adopter la facturation en ligne à leur propre rythme.

---

## Rendre aussi les employés heureux

En automatisant la délivrance des factures et en proposant des options flexibles, vos employés seront également plus heureux. Fini le temps où ils devaient mettre les factures sous pli pendant des heures. Ils peuvent désormais se concentrer sur des activités plus stratégiques, comme trouver d'autres moyens d'améliorer l'expérience client offerte par votre entreprise. Fini

aussi le temps où les équipes chargées du service client passaient un temps fou à chercher des dossiers et retrouver des informations : les tableaux de bord et les outils de reporting permettent en effet d'obtenir des informations qui peuvent être approfondies et analysées. Et des employés heureux font tout pour rendre les clients heureux également.

---

## Un scénario gagnant-gagnant

Vous ne pouvez pas vous tromper avec la bonne solution. La facturation automatisée sans la moindre intervention vous apporte précision, rapidité et continuité même lorsque les employés sont malades ou en vacances, pour le plus grand bonheur de

vos clients. Une trésorerie plus importante permet de réaliser des investissements, de prendre des décisions stratégiques et de développer votre activité plus rapidement que jamais.





## En savoir plus

Rendez-vous sur [billtrust.com](https://billtrust.com) ou contactez notre équipe commerciale.

### À PROPOS DE BILLTRUST

Billtrust est un important fournisseur de logiciels cloud et de solutions intégrées de traitement des paiements qui simplifient et automatisent le commerce entre entreprises. La gestion des créances est désorganisée et repose sur des processus classiques qui sont dépassés, inefficaces, manuels et en grande partie basés sur le papier. À l'avant-garde de la transformation numérique dans ce domaine, Billtrust propose des solutions stratégiques qui couvrent la décision et le suivi en matière de crédit, les commandes en ligne, la délivrance des factures, la saisie des paiements et des versements, la facturation ou encore les demandes de liquidités et les recouvrements.



### SIÈGE

1009 Lenox Drive, Suite 101  
Lawrenceville, New Jersey 08648  
États-Unis

### HAMILTON

11 South Gold Drive, Suite D  
Hamilton, New Jersey 08619  
États-Unis

### SACRAMENTO

2400 Port Street  
West Sacramento, California 95691  
États-Unis

### GAND

Moutstraat 64 bus 501  
9000 Ghent  
Belgique

### AMSTERDAM

H.J.E. Wenckebachweg 200-III  
AS 1096 Amsterdam  
Pays-Bas

### CRACOVIE

ul. prof Michała Życzkowskiego 19  
3 piętro  
Kraków 31-864  
Pologne