

Blog pepperi

# Comment faire évoluer votre entreprise CPG B2B avec l'automatisation des flux métiers

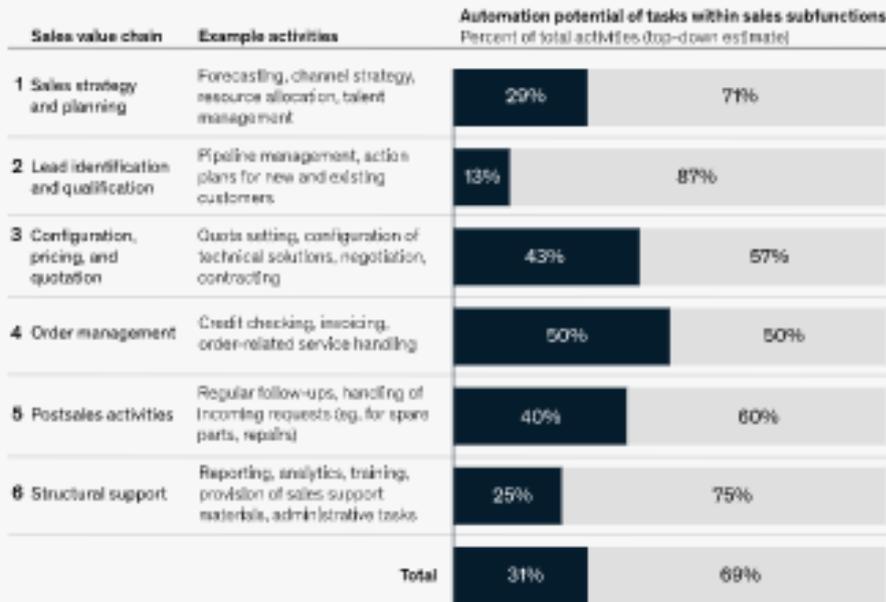
12 octobre 2021 Par [Yana Persky](#)



Une [étude](#) récente de [McKinsey](#) montre qu'environ un tiers des tâches de vente et des opérations de vente peuvent facilement être automatisées en utilisant la technologie d'aujourd'hui pour améliorer l'efficacité et l'efficacité.

## More than 30% of sales-related activities can be automated.

■ Highly automatable with today's technology



Source: Vendor landscape review, expert interviews

McKinsey  
& Company

Cependant, malgré son énorme potentiel, de nombreuses entreprises CPG et FMCG ne sont pas conscientes de l'ampleur et de la profondeur de l'automatisation des flux de travail et de la valeur qu'elle peut apporter. De nombreux chefs d'entreprise n'ont pas profité de l'automatisation des flux de travail, malgré le fait qu'elle soit devenue un phénomène mondial dans diverses industries et régions.

### **Qu'est-ce que l'automatisation des flux de travail ?**

L'automatisation des flux de travail est le processus qui automatise un ensemble de tâches manuelles et répétitives à l'aide d'une logique basée sur des règles. Une fois les règles et la logique établies, les workflows automatisés permettent à n'importe quel membre de votre équipe (sans toucher à un seul bouton) de configurer des actions telles que :

- Envoi d'un e-mail lorsqu'une commande est soumise, ou exportation de la commande vers l'ERP une fois approuvée
- Affichage d'une alerte au client sur les limites de crédit et blocage d'une commande
- Exécution d'un webhook pour obtenir un contrôle/approbation d'inventaire en temps réel de l'ERP
- Approuver des remises spéciales ou des transactions supérieures à une certaine valeur
- Validation du crédit avant la soumission d'une commande
- Vérification d'une adresse lors de la création d'un nouveau compte utilisateur

### **Pourquoi les workflows sont cruciaux dans le commerce électronique B2B ?**

Contrairement au monde B2C, les workflows de commerce électronique B2B sont entièrement déterminés par l'acheteur et non par le vendeur. Différents acheteurs commerciaux peuvent avoir des exigences différentes pour divers cas d'utilisation qui peuvent déclencher des flux de travail spéciaux.

Pour illustrer ce point, examinons certains des flux de travail prometteurs qui peuvent être appliqués à n'importe quelle industrie.

### **Flux de travail automatisé de « configuration de compte »**

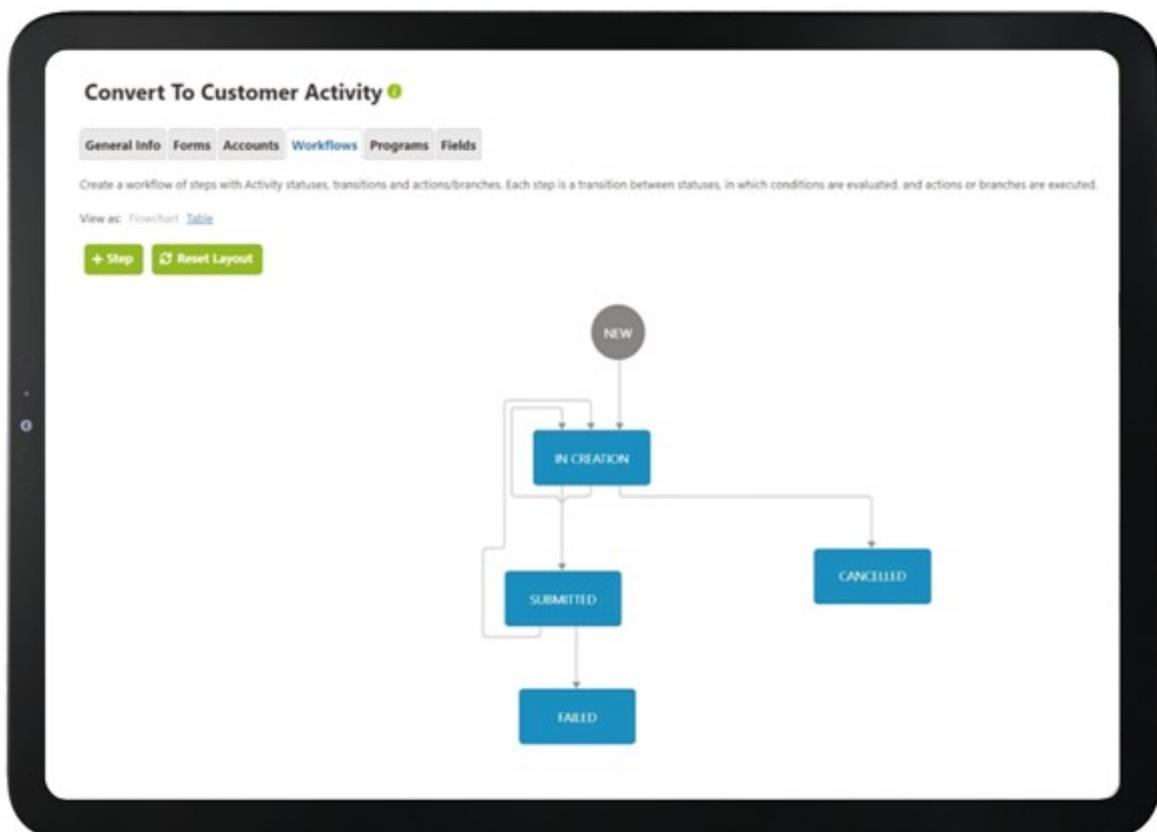
La marque professionnelle de soins de la peau [Dermalogica](#), a cherché à automatiser le processus de configuration avec une solution unifiée, numérique et interactive qui fonctionnerait avec leur nouveau portail de compte et [JD Edwards](#) et où les consultants commerciaux pourraient générer et qualifier des prospects et Finance pourraient les convertir en clients.

Afin de créer un compte, le consultant commercial doit vérifier les licences, rassembler les contrats et la documentation pertinents, puis travailler avec son directeur de district et les finances pour communiquer la configuration du compte. Les détails qu'ils communiquent aux Finances incluent le segment de compte, la classification des adresses, le statut fiscal, la liste de prix applicable, etc. Une nouvelle demande de configuration de compte professionnel commence par un

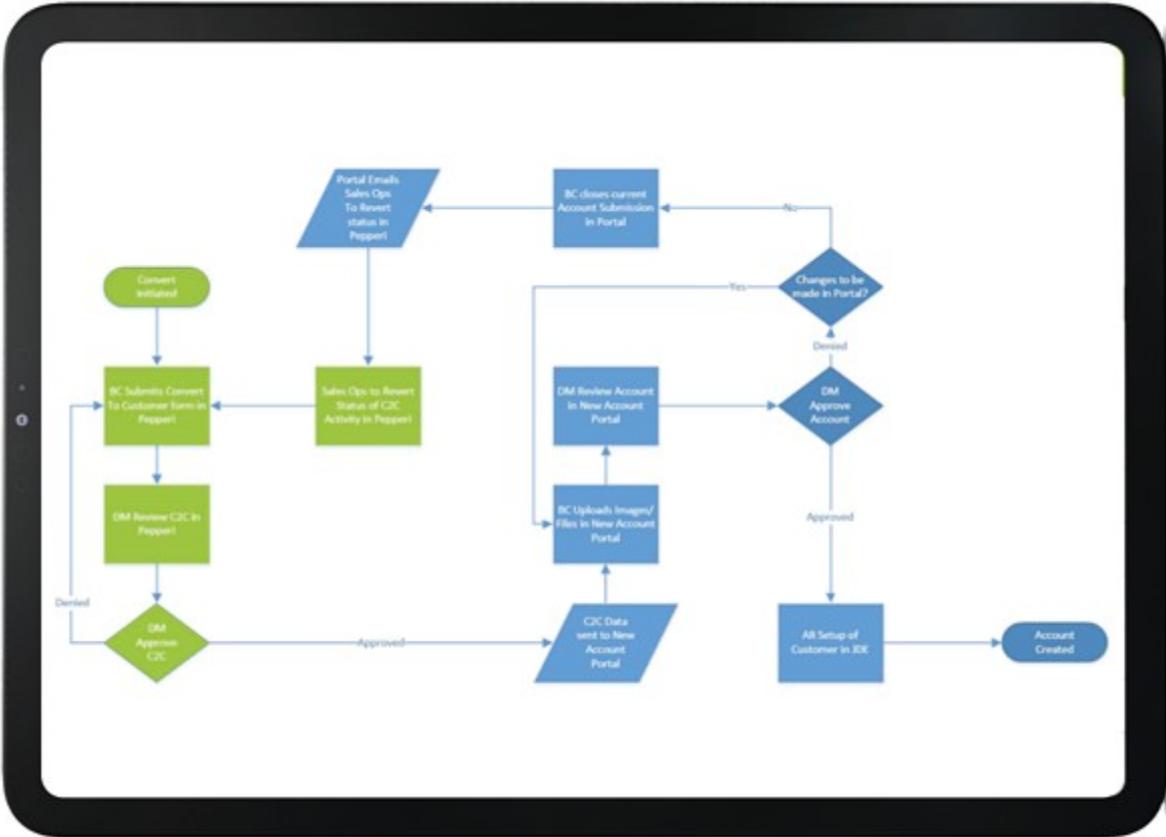
formulaire de demande sur le site Web de l'entreprise, qui est intégré à Pepperi à l'aide de l' [API Pepperi](#) .

Le processus d'examen initial est effectué par des consultants commerciaux et implique la collecte des détails du compte, qui sont ensuite soumis via Pepperi dans leur nouveau portail de compte. Une fois que le consultant a téléchargé la documentation pertinente sur le portail des nouveaux comptes et que le directeur de district les examine et les approuve, une approbation financière déclenche la configuration automatisée du compte dans JD Edwards, et l'enregistrement du prospect est ensuite mis à jour en tant que compte dans Pepperi.

Lors de la configuration du compte, l'enregistrement du propriétaire est marqué pour être automatiquement configuré en tant qu'acheteur B2B et une notification par e-mail est déclenchée pour accéder au compte avec les instructions de connexion. La plupart des modifications apportées aux comptes établis - qu'il s'agisse de l'emplacement, de la certification, du nom ou des conditions de crédit - nécessitent une demande de formulaire du consultant commercial, qui déclenche ensuite un flux de travail automatisé pour s'assurer que les modifications sont valides et mises à jour dans le système.



Onboarding workflow

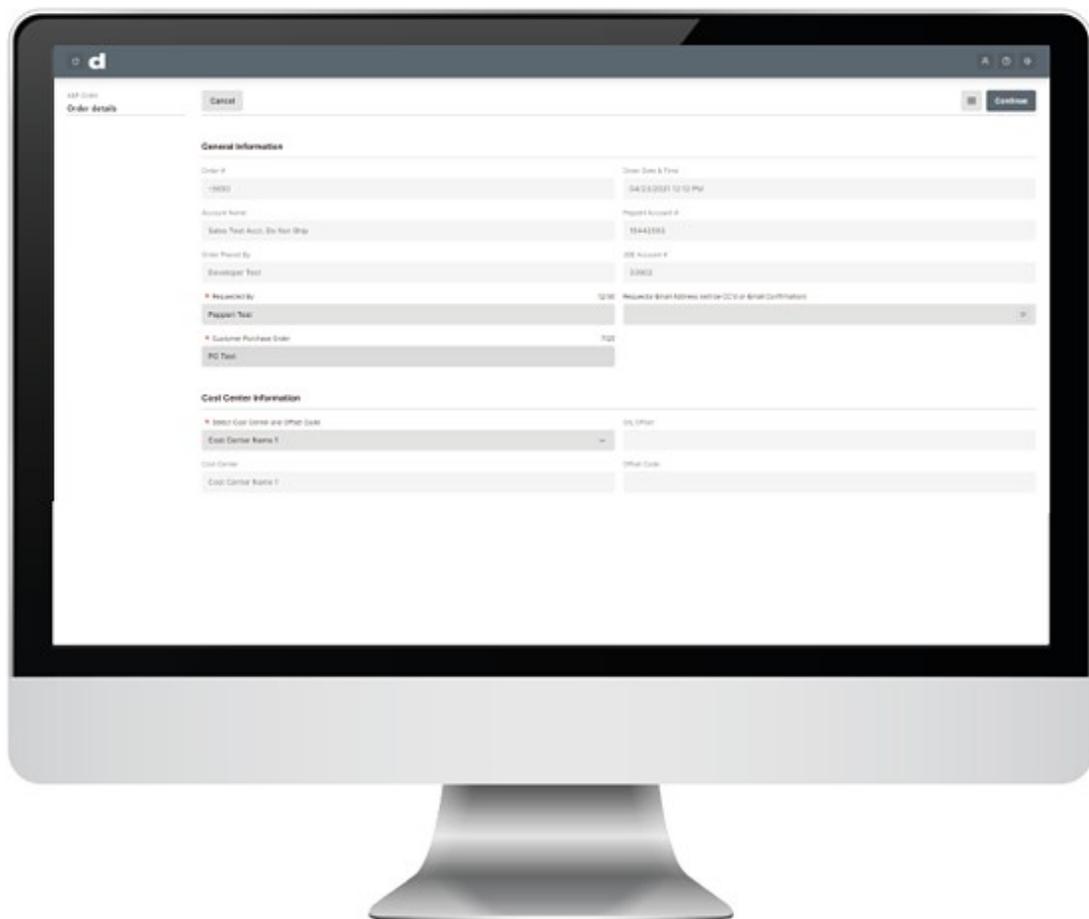


Onboarding workflow

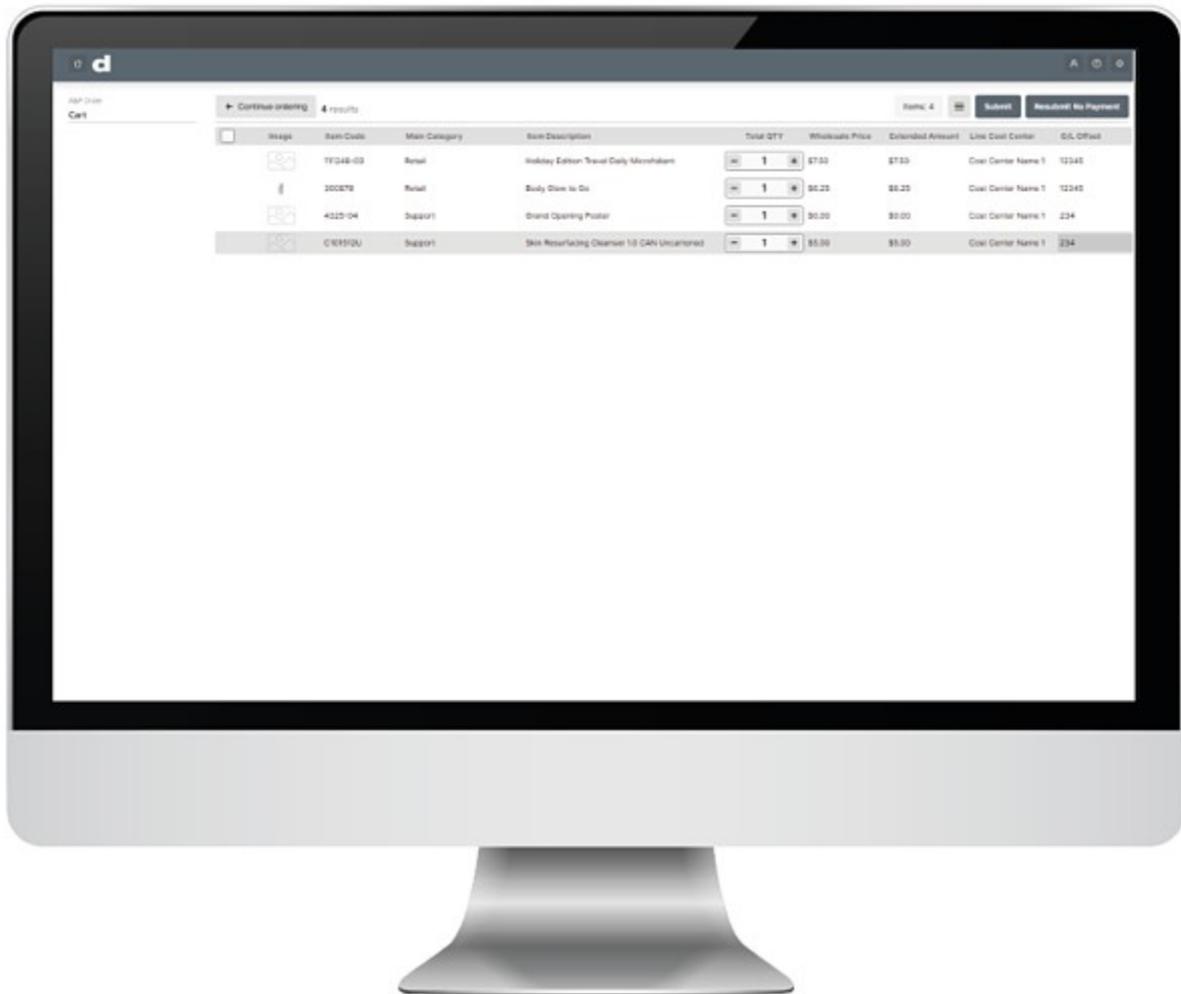
## Flux de travail dédié aux commandes de publicité et de promotion (A&P)

Dermalogica Marketing collabore avec les influenceurs des médias sociaux pour les lancements de produits afin de stimuler les ventes et d'accroître la sensibilisation des consommateurs, avec une moyenne de 6 lancements de nouveaux produits par an et plus de 5 000 cadeaux de produits par lancement. L'équipe des ventes de Dermalogica a également divers besoins pour passer des commandes A&P qui soutiennent la croissance de l'entreprise par le biais de la prospection, des événements de compte, etc. Dermalogica a cherché un moyen d'éliminer l'étape du service client consistant à traiter les commandes A&P sans frais.

En utilisant un workflow A&P dédié, le marketing et les ventes peuvent choisir le centre de coûts approprié et passer eux-mêmes des commandes gratuites. L'intervention du service client pour traiter les commandes A&P qui ne nécessitent pas d'approbation ou d'examen a été complètement éliminée.



A&P order details



## A&P cart

*Économies sur le service client : 12 000 commandes A&P en moins à traiter chaque année  
(l'implication du service client est éliminée)*

### **Flux de travail « Retours configurables »**

[Marchon Australia a](#) cherché à créer une expérience de retours plus contrôlée sur plusieurs canaux de vente. Un taux de retour pouvant atteindre 25 % est assez courant dans l'industrie de la lunetterie. La politique de rotation protège les investissements des détaillants en leur permettant d'échanger les articles qui ne se vendent pas bien. Pour le distributeur, cela a cependant un prix élevé et nécessite la configuration de processus commerciaux et de flux de travail supplémentaires pour prendre en charge les activités liées aux retours, notamment les mouvements de stock et les mises à jour, les approbations, l'état physique des articles retournés, le reconditionnement et l'expédition.

Q Nine

All **FTS-Current** Chloe Offer Current RPA Indent Top 20 Latest Release

Purchased QTY (Other) 8

Purchased QTY (Luxury) 10

Purchased QTY (Value) 2

Selected QTY (Other) 8

Selected QTY (Luxury) 10

Selected QTY (Value) 2

Ok to Submit

Info	Image	Description	Price	Message	QTY	Approved?	Decline Reason
...		NINE WEST NW5166 BLACK	AUD 9 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST NW5166 TORTOISE/CREAM	AUD 9 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST NW5166 PURPLE GLITTER	AUD 9 ...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5171 BLACK	AUD 9 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5171 DARK TORTOISE	AUD 9 ...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5171 RUBY	AUD 9 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5172 BLACK WHITE LAMINATE	AUD 6 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5172 BROWN/BEIGE	AUD 6 ...		1	<input checked="" type="checkbox"/>	
...		NINE WEST OPTICAL NW5172 INDIGO MULTI LAMINATE	AUD 6 ...		<input type="text"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	

*Un nouveau flux de travail des retours a créé une cohérence et amélioré l'efficacité sur plusieurs canaux de vente en ayant toutes les informations relatives aux retours en un seul endroit*

*Les retours non autorisés ont été considérablement réduits grâce à la possibilité pour les clients de soumettre leurs propres demandes d'autorisation de retour de marchandise en utilisant des règles et des critères prédéfinis*

## Conclusion

**Les marques** et les distributeurs de **CPG** devraient s'appuyer davantage sur des flux de travail automatisés dans le cadre de leur parcours de transformation numérique s'ils cherchent à éliminer les tâches répétitives, les erreurs humaines, rationaliser les processus d'approbation, augmenter l'efficacité sur plusieurs canaux, économiser du temps et des coûts de main-d'œuvre.

Avec quelle rapidité pouvez-vous répondre aux nouvelles exigences de workflow, en particulier si elles impliquent une logique supplémentaire et des règles métier sophistiquées ? Pouvez-vous les créer à la volée et sans codage ?

Ne faites pas de compromis sur moins qu'une **plate - forme de vente B2B** flexible qui peut facilement définir ce qui se passe à chaque étape de vos processus commerciaux à l'aide d'un moteur de **workflow** « glisser-déposer » comme la plate-forme de vente B2B de Pepperi.

A propos de l'auteur

### **Yana Persky**



Professionnel du marketing chevronné avec plus de 20 ans d'expérience dans l'industrie de la haute technologie et des logiciels. Un expert dans la conduite d'analyses de marché stratégiques approfondies, l'évaluation des tendances technologiques mondiales et la compréhension du marché concurrentiel pour soutenir de nouvelles pistes stratégiques et opportunités commerciales.

[LinkedIn](#)