



**EMAKINA**

La transformation digitale  
du **B2B Commerce**

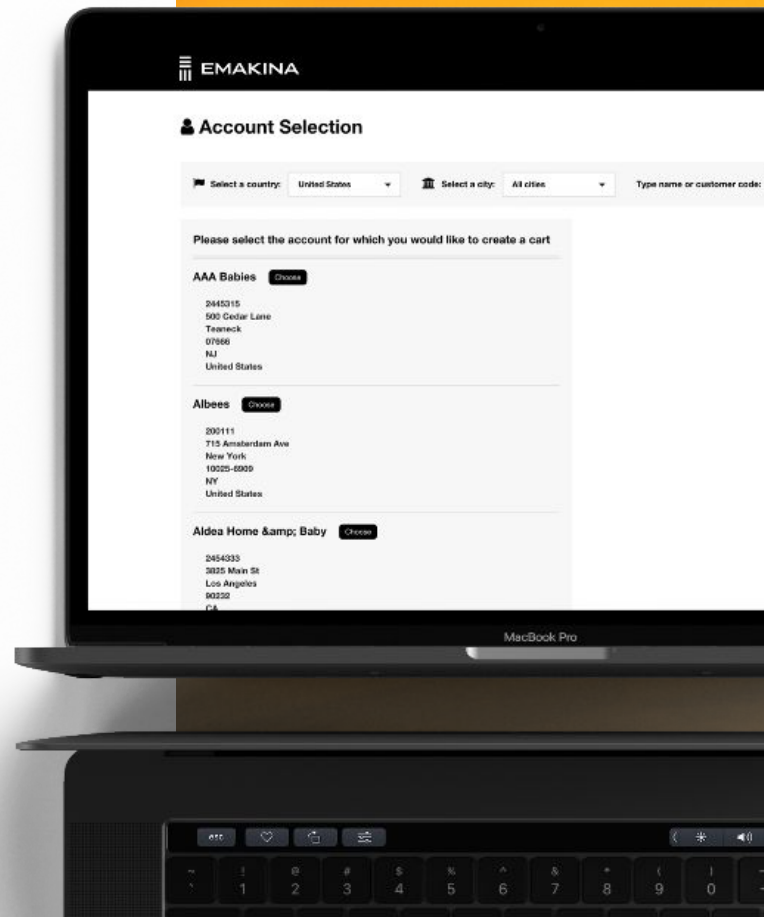
# La transformation digitale du **B2B Commerce**

D'ici deux ans, les entreprises B2B estiment que plus de la moitié de leur chiffre d'affaires (56%) sera réalisée en ligne. Plus qu'une tendance de fond, c'est une véritable priorité stratégique pour tous les dirigeants qui ont l'ambition d'accélérer significativement leur business.

Avant de vous lancer, nos équipes d'experts ont rédigé ce playbook comme un guide pour vous aider à évaluer votre maturité digitale.

Bonne lecture.

L'équipe Emakina

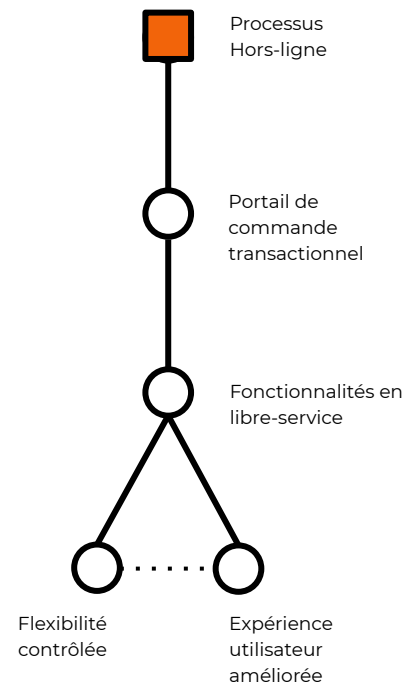


# La transformation digitale du B2B Commerce.

**Votre prochaine étape dépend de l'endroit où vous vous trouvez dans votre parcours de transformation digitale :**

- Si vous vous appuyez encore sur des processus manuels pour la prise de commande, il est vital de mettre rapidement en œuvre **un portail de commande transactionnel** en ligne pour digitaliser ce processus.
- Une fois ces fondations en place, vous devez offrir à vos clients des **fonctionnalités en libre-service**, telles que la consultation des commandes et les réassorts automatiques.
- Améliorez encore vos processus en **proposant plus de flexibilité**, afin de vous assurer que vous optimisez vos stocks, chaînes d'approvisionnement, prix et options de livraison.
- Enfin, examinez votre **expérience utilisateur**. Les attentes des clients dans le domaine du B2B sont déterminées par leurs expériences en B2C. Comment pouvez-vous les satisfaire et les dépasser ?

## TRANSFORMATION DIGITALE



# Portail de commande transactionnel.

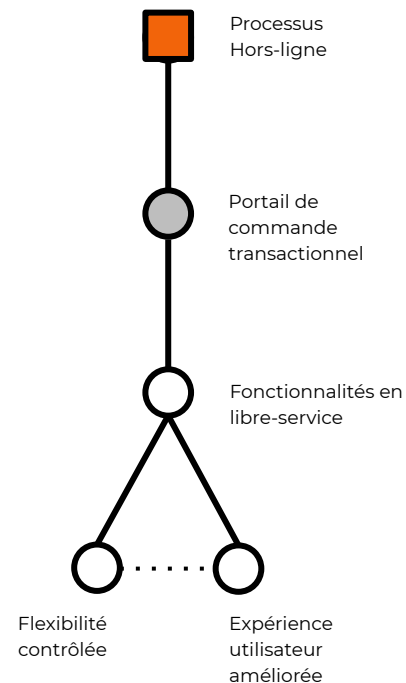
## Quand votre organisation...

- **À une implantation e-commerce B2B insuffisante**, avec des processus manuels impliquant de nombreux canaux hors ligne (téléphone, e-mail, fax, excel, formulaire papier), et une dépendance vis-à-vis des représentants commerciaux.

## Vous devriez...

- **Créer rapidement un canal transactionnel digital** où les clients peuvent passer des commandes.
- **Envisager de commencer par exemple par des petits clients** et/ou des commandes simples (pièces de rechange, consommables...).

## TRANSFORMATION DIGITALE



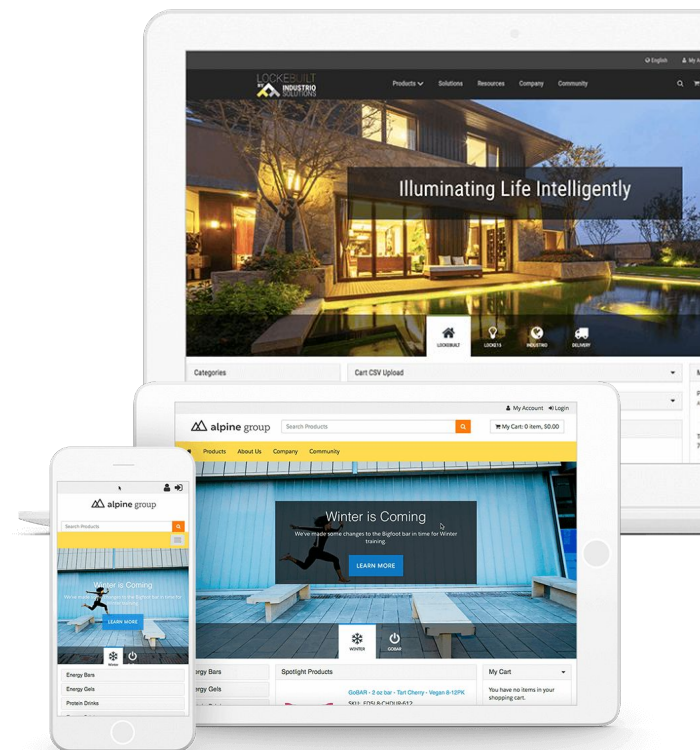
# Portail de commande transactionnel.

## Avantages...

- Un canal numérique toujours ouvert aux clients.
- Réduction de la charge de travail des commerciaux qui gèrent des commandes simples et des tâches basiques ; moins d'erreurs.
- Fiabilité des listes et des commandes automatisées.
- Données en temps réel sur les ventes et le comportement des clients.
- Intégration automatisée avec des systèmes back-end tels que la distribution, la chaîne d'approvisionnement et la conformité.
- Transparence renforcée favorisant des initiatives telles que l'amélioration de la durabilité et une provenance éthique.

Selon une étude de McKinsey, les leaders de la vente B2B qui utilisent le numérique de manière efficace connaissent une croissance cinq fois supérieure à celle de leurs pairs qui ne sont pas à la pointe du digital\*.

\* <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-digital/our-insights/when-b2b-buyers-want-to-go-digital-and-when-they-dont>



# Portail de commande transactionnel.

## Comment Emakina peut vous aider ?

- Pour les entreprises B2B dont les capacités e-commerce sont insuffisantes, Emakina propose des **packages "Quickstart"** :
  - ◆ Utilisation de Salesforce B2B Commerce Cloud
  - ◆ 5 ou 12 semaines de mise en oeuvre
  - ◆ 80K€-160K€ incluant la licence Salesforce pour la première année
- Time-to-market :
  - ◆ Friesland Campina : 8 semaines
  - ◆ Bugaboo Retail : 11 semaines



# Portail libre-service.

## Lorsque votre organisation...

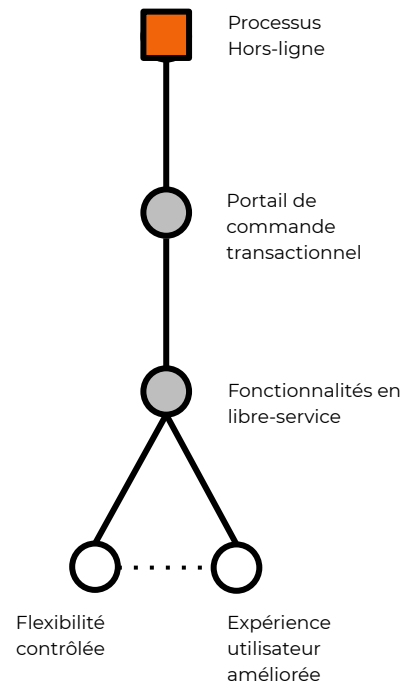
- A mis en place un portail de commande transactionnel basique, mais que des **étapes manuelles** sont encore nécessaires pour satisfaire les exigences de vos clients pendant et après le processus de commande.

## Vous devriez...

- Ajouter des fonctionnalités dites de “libre-service” :

  - ◆ Permettez à vos clients d'avoir un aperçu complet de leurs commandes, factures et livraisons.
  - ◆ Fournissez des fonctionnalités pour le réassort automatique.
  - ◆ Gérez les adresses de livraison et les préférences de facturation en libre-service.
  - ◆ Créez des tickets de service et supervisez les garanties, les retours, etc.

## TRANSFORMATION DIGITALE



# Portail libre-service.

## Avantages

- Un aperçu en temps réel pour vos clients des commandes passées, du suivi et de la traçabilité, des factures, etc.
- Les capacités de libre-service sont toujours disponibles, sans dépendre des heures d'ouverture et de la capacité du service client..
- Le réassort automatique fait gagner du temps aux clients
- Réduction de la charge de travail de votre équipe de service client.

**Selon une étude de McKinsey\*, 86 % des décideurs B2B ont déclaré qu'ils préféreraient utiliser des outils en libre-service pour passer une commande plutôt que de parler à un représentant commercial.**

\* <https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/finding-the-right-digital-balance-in-b2b-customer-experience>



# Portail libre-service.

## Comment Emakina peut vous aider ?

- En utilisant les fonctionnalités standard de votre portail de commandes B2B et de petites personnalisations, le libre-service peut être mis en place à partir de seulement 20 % du coût total du projet, tout en réduisant considérablement la charge de votre service d'assistance.
- Si vous utilisez Salesforce B2B Commerce, la mise en place d'un portail communautaire pour les partenaires peut se faire en quelques semaines plutôt qu'en quelques mois (et la licence est déjà incluse dans Salesforce B2B Commerce).
- Les projets de libre-service varient bien sûr en terme d'impact, mais ont généralement un retour sur investissement de moins d'un an en raison de la réduction des interactions de vente et des taux d'erreur.
- Pour les entreprises B2B qui cherchent à accroître les capacités de libre-service de leur portail de commandes B2B, Emakina propose un atelier de découverte gratuit :
  - ◆ Quelles sont les fonctionnalités dont vos clients ont besoin et qui font défaut à votre plateforme ?
  - ◆ Comment les mettre en œuvre ?
  - ◆ Quels sont les coûts et le retour sur investissement attendus ?

# Flexibilité Contrôlée.

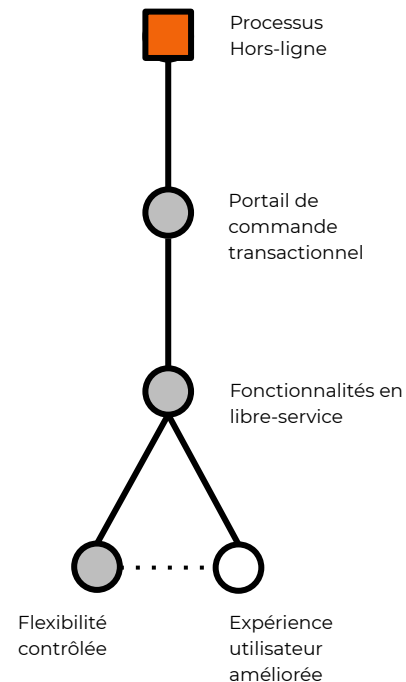
## Quand votre organisation...

- A mis en place une solution de commerce B2B, et aucune étape manuelle ou moment de contact avec le service client requis pour gérer le processus de commande.

## Vous devriez...

- Chercher à aller au-delà des processus déterminés par votre ERP, et ajouter des fonctionnalités qui apporteront une valeur ajoutée pour vous et vos clients, par exemple :
  - ◆ Envisagez un système de gestion des commandes pour gérer efficacement l'attribution, les modifications de commande, les autorisations de retour et les retours de livraison directe.
  - ◆ Fournissez à vos clients des informations sur les stocks et les délais de livraison associés ; contrôlez les stocks que vous proposez à des clients spécifiques.
  - ◆ Optimisez votre tarification en fonction de l'analyse des données.
  - ◆ Étendez les options de livraison et de paiement.
  - ◆ Permettez aux clients de commander pour plusieurs magasins à la fois.

## TRANSFORMATION DIGITALE



# Flexibilité Contrôlée.

## Avantages

- Tirez le meilleur de votre stock, de vos chaînes d'approvisionnement, de vos prix et de vos options de livraison pour répondre aux besoins de vos clients et optimiser votre chiffre d'affaires.
- Traitez les commandes plus rapidement, ce qui vous permet de traiter un plus grand volume de commandes.
- S'adapter rapidement aux changements du marché en modifiant les options de livraison, la répartition des stocks ou la logique d'attribution des commandes.
- Lorsque les éléments de base sont en place, il devient facile d'affiner vos processus avec relativement peu d'efforts.

**Selon McKinsey\*, les entreprises peuvent augmenter considérablement les scores de satisfaction des clients en améliorant leurs performances opérationnelles. Ces améliorations peuvent réduire le taux de désabonnement de 10 à 15 %, augmenter le taux de réussite des offres de 20 à 40 % et réduire les coûts de service jusqu'à 50 %.**

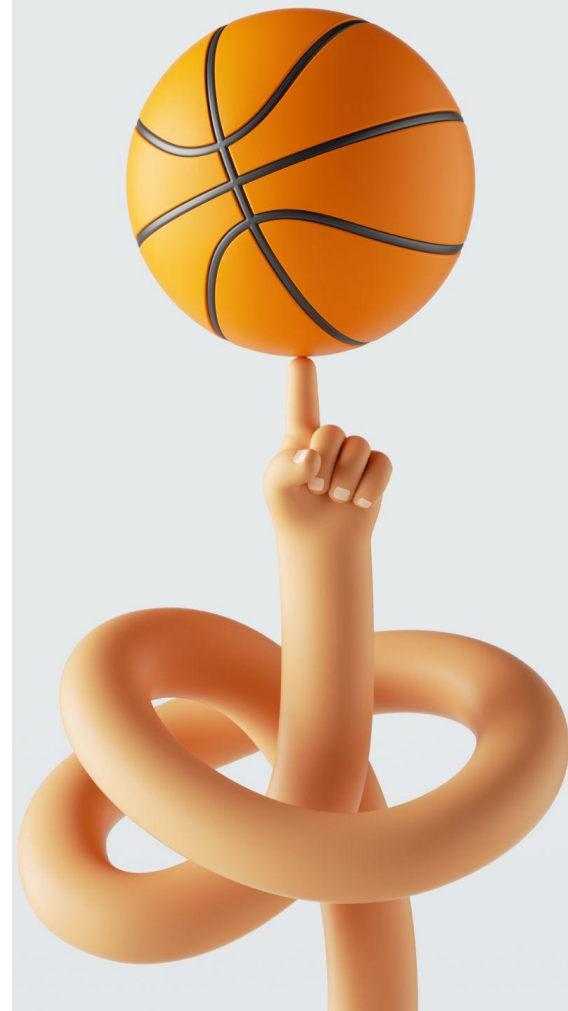
\*<https://www.mckinsey.com/business-functions/marketing-and-sales/our-insights/finding-the-right-digital-balance-in-b2b-customer-experience>



# Flexibilité Contrôlée.

## Comment Emakina peut vous aider ?

- Effectuez des recherches sur les clients pour savoir ce dont ils ont besoin et quelle flexibilité supplémentaire leur serait utile.
- Utilisez une approche axée sur les données (suivi et rapports) afin d'aligner les parties prenantes et de prendre des décisions éclairées.
- Faites une analyse coûts-avantages des solutions potentielles telles qu'un système de gestion des commandes. Quel est l'effet net d'une plus grande flexibilité pour vos clients et de flux de commandes mieux rationalisés, par rapport au "Total Costs of Ownership" d'un OMS ?
- Pour les entreprises B2B qui cherchent à accroître la flexibilité de leurs processus commerciaux, Emakina propose un atelier gratuit.
- Il s'agit d'un sprint de business design, visant à répondre aux questions suivantes :
  - ◆ Quels domaines peuvent être améliorés ? Quelle sera la valeur ajoutée ?
  - ◆ Quelles caractéristiques et fonctionnalités peuvent contribuer à ces améliorations ?
  - ◆ Comment les mettre en œuvre ?



# Améliorer l'expérience client.

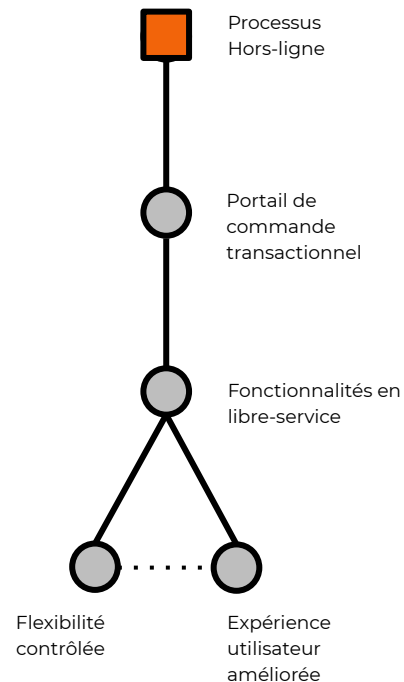
## LORSQUE VOTRE ORGANISATION...

- A une solution de commerce B2B efficace, que vous cherchez à encore l'améliorer.

## VOUS DEVRIEZ...

- Considérer l'expérience utilisateur que vous offrez à vos clients. Les attentes des clients en B2B ont augmenté ces dernières années en raison des expériences B2C : chaque acheteur B2B est également un acheteur B2C.
- Déterminer comment vous pouvez tirer parti de vos processus, systèmes et chaînes d'approvisionnement pour satisfaire vos clients sans introduire de promesses non rentables : toutes les tendances B2C ne sont pas nécessairement efficaces en B2B.
  - ◆ Au lieu d'une livraison le lendemain, **proposer une planification précise des commandes.**
  - ◆ Au lieu d'une "expérience produit riche", **concentrez-vous sur un accès rapide aux spécifications et à la documentation.**
  - ◆ Au lieu des remises saisonnières, **ajoutez des prix différenciés.**

## TRANSFORMATION DIGITALE



# Améliorer l'expérience client.

## Avantages

- Faites des choix éclairés qui apportent de la valeur ajoutée à votre processus de commerce B2B - ne copiez pas aveuglément les caractéristiques du commerce B2C.
- Répondez et dépassez les attentes de vos clients en leur offrant un service et une expérience optimaux.
- Tirez parti des enseignements du B2C pour améliorer la performance business de votre site e-commerce.
- Tirez le meilleur parti de vos systèmes et processus existants.

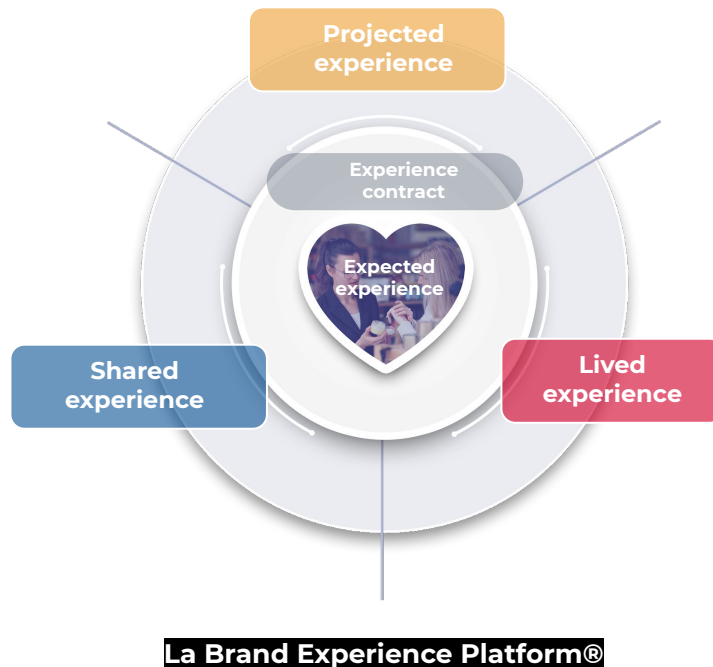
**Lors d'une enquête menée auprès de 560 acheteurs B2B\*, les trois principales améliorations de l'expérience utilisateur souhaitées par les personnes interrogées étaient un passage en caisse plus facile et plus rapide (27 %), la possibilité de renouveler facilement les commandes (27 %), une livraison plus rapide et un meilleur suivi (26 %).**

\* <https://www.sana-commerce.com/b2b-buying-process-2019-report-how-to-meet-b2b-buyers-demand/>

# Améliorer l'expérience client.

## Comment Emakina peut vous aider ?

- Forts de près de 25 ans d'expérience en commerce digital à l'international, nous pouvons vous aider à faire les bons choix : quelles sont les tendances qui vont perdurer ? Quelles sont celles qui ont un sens dans votre contexte, et celles qui n'en ont pas ?
- Pour les entreprises qui cherchent à améliorer leur expérience utilisateur, nous proposons un atelier gratuit avec nos experts en business design lors duquel nous passerons votre marque au crible de notre méthodologie propriétaire : la Brand Experience Platform®.
- Il s'agit d'un sprint de business design, visant à répondre aux questions suivantes :
  - ◆ Quels domaines peuvent être améliorés ? Quelle sera la valeur ajoutée ?
  - ◆ Quelles caractéristiques et fonctionnalités peuvent contribuer à ces améliorations ?
  - ◆ Comment les mettre en œuvre ?



**EMAKINA**

La transformation digitale  
du **B2B Commerce**

- Vous avez un projet de e-commerce B2B ?
- Vous vous questionnez sur la manière dont le digital pourrait participer à l'automatisation de vos processus ?
- 💎 Pour vous aider dans vos réflexions, nous vous mettons en relation avec nos clients B2B et vous offrons un atelier de business design avec nos experts.

**Réservez votre session**

Ou envoyez-nous un e-mail à [hello@emakina.fr](mailto:hello@emakina.fr)

On démarre ? 🚀





# À propos de Emakina

*“Nous aidons les entreprises à accélérer leur business grâce au digital et aux technologies.”*

**Emakina est The User Agency** : nous combinons les insights des utilisateurs, la créativité et le design thinking avec un solide savoir-faire technologique pour créer des expériences utilisateur digitales personnalisées et percutantes.

L'agence intervient du conseil jusqu'à la production sur des problématiques de **commerce unifié** (e-commerce B2C - B2B, omnicanal, retail clienteling app, digital in-store) et **d'intelligence client** (acquisition, data analyse, CRM, marketing digital).

**Emakina group, 1ère agence de digital business indépendante en Europe**, rassemble 1000+ experts pluridisciplinaires réparties dans 20+ pays. Emakina Group est coté sur Euronext Growth à Bruxelles (ALEMK\_BB - ISIN : BE0003843605).

Plus d'informations : [www.emakina.group](http://www.emakina.group)

## Ils vivent l'expérience Emakina

GUINOT  
INSTITUT PARIS



C  
COURIR®



KitchenAid®

ECCO®

BASIC-FIT

sodexo\*



actual

Jeff de Bruges



MARY COHR  
PARIS

INTERSPORT

Armor-lux

Les Georgettes  
· by Altesse ·



bugaboo



MICROMANIA ZING



**EMAKINA**

La transformation digitale  
du **B2B Commerce**

**EMAKINA**

96 boulevard de Sébastopol, 75003 Paris

Contact : +33 (0)1 44 54 52 80

Ou écrivez-nous à [hello@emakina.fr](mailto:hello@emakina.fr)

[www.emakina.fr](http://www.emakina.fr)