

LIVRE BLANC

# Gestion commerciale 5 caractéristiques qui font la différence

Sage 100cloud  
Connecté à votre écosystème

*Novembre 2018*

# Sommaire

<b>Edito</b>	3
<b>Partie 1</b>	
<b>Connecté en permanence</b>	4
<b>Partie 2</b>	
<b>Confiant et serein dans vos décisions</b>	5
<b>Partie 3</b>	
<b>Collaborer en interne et en externe</b>	6
<b>Partie 4</b>	
<b>Communication d'entreprise 3.0 et relation client</b>	7
<b>Partie 5</b>	
<b>Complet, évolutif, personnalisable</b>	8
<b>A propos de Sage</b>	9

# Edito

Pour piloter efficacement son activité, une PME doit être capable de se connecter à tout moment avec son écosystème.

Les possibilités offertes par une solution numérique de gestion commerciale sont reconnues : automatisation des saisies et de la production des documents, exploitation des informations liées à l'activité, accès à des tableaux de bord et à des indicateurs personnalisés, structuration des achats et des ventes, contrôle des coûts de stockage et d'approvisionnement.

Devenus financièrement accessibles aux TPE-PME, les logiciels de ce type améliorent la productivité d'une entreprise, lui font gagner du temps, permettent le partage des informations transversales. Toutes choses augmentant sensiblement sa rentabilité.

La généralisation des technologies internet réclame d'aller aujourd'hui un peu plus loin. Pour piloter le plus efficacement possible son activité, une PME doit désormais être capable de se connecter à tout moment avec son écosystème : clients, fournisseurs, mais aussi expert-comptable, banques et administrations.

C'est dans cette optique que nous avons conçu Sage 100cloud Gestion Commerciale. Cet outil ne se contente pas de donner aux collaborateurs un accès permanent aux processus internes (devis, facturation, approvisionnement, gestion des stocks...). Il leur permet également de communiquer avec leurs clients, notamment via les réseaux sociaux.

Évolutif, s'adaptant à vos spécificités, Sage 100cloud Gestion Commerciale offre des caractéristiques qui font la différence au quotidien : connectivité maximale, confiance accrue dans vos prises de décision, mise en place de processus de collaboration interne, développement de nouveaux modes de communication avec vos partenaires. Suivez le guide !



# Partie 1

## Connecté en permanence

La mobilité est devenue sans conteste l'enjeu numéro un des équipes commerciales. Sur le terrain, la plupart du temps, jonglant entre deux clients, elles gèrent de plus en plus leur business à distance.

Une solution existe pour permettre aux équipes de travailler avec la même efficacité au bureau et en déplacement : mettre en place un système d'information (ou SI) accessible en permanence et totalement inter-connecté, c'est-à-dire s'appuyant sur une base de données centralisée, que tous les services concernés par l'activité commerciale de l'entreprise alimentent en continu.

L'exploitation de ce SI se fait via un logiciel de gestion commerciale. "Puisant" dans ce référentiel unique et commun, il fonctionne indifféremment depuis un PC fixe, un PC portable ou une tablette.

Des applications pour smartphones permettent également de développer encore plus la mobilité des forces commerciales.

### Plus réactifs et plus performants en mobilité

L'information, délivrée en temps réel, est fiable. Chez un client, les équipes commerciales peuvent alors partager des données précises (caractéristiques techniques, prix, promotion), indiquer en direct des délais de livraison, faire le point à l'instant T sur l'état des stocks ou les commandes en cours, comparer des fournisseurs en ligne...

Dans 68 % des cas, les performances de l'entreprise sont sensiblement améliorées, avec une accélération des signatures de contrat et une fidélisation accrue de la clientèle<sup>1</sup>. On estime aussi que l'implication des équipes commerciales est multipliée en situation de mobilité.



1. « Mobile BI: Portable Firepower for Lineof - Business Insight », Aberdeen Group, 2014.

### Les apports de Sage 100cloud

Sage BI Reporting délivre tableaux de bord et indicateurs clés de pilotage en complément de Sage 100cloud.

# Partie 2

## Confiant et serein dans vos décisions

Quel contrat-type ou quelles conditions générales utiliser avant de conclure une commande avec un nouveau client ? Sur quelle base renégocier un contrat existant ? Quelle possibilité de crédit ou de retour envisager, si de tels cas se présentent ? Quelles données exploiter pour choisir un fournisseur ? Comment définir un circuit de livraison parfaitement traçable ?

L'apport d'un logiciel de gestion commerciale est considérable dans tous ces cas de figure. Rapidité des réponses, fiabilité des informations, ciblage des données par type de clientèle ou par secteur géographique.

L'outil se révèle vite une aide précieuse aux prises de décision, qu'il sécurise et argumente.

### Optimiser votre politique tarifaire

Dans l'entreprise ou chez un client, la saisie des documents commerciaux (devis, contrats, bons de commande) est rapide et intuitive. Quelques tabulations suffisent pour les remplir et les valider : fini les « copier-coller » laborieux à partir de documents existants... Les risques d'erreurs sont considérablement réduits. Une solution numérique permet aussi de maîtriser et paramétrer facilement les tarifs, quelle que soit leur complexité : selon les volumes achetés, des codes promotionnels, etc. La gestion d'éventuels avoirs ou remises est beaucoup plus souple, avec validation en ligne si nécessaire.

### Maîtriser vos paiements et vos coûts

Les factures étant dématérialisées, les coûts consacrés à leur édition et à leur envoi sont supprimés, ou considérablement réduits (baisse de près de 60 % des coûts de traitement relatifs à l'émission et à la réception des factures<sup>2</sup>). Leur règlement est plus rapide, et le suivi en temps réel du processus de facturation permet une amélioration du taux de recouvrement des créances clients.

Les équipes commerciales, le DAF ou le service comptable suivent au jour le jour les paiements en cours. Les bénéfices sont répercutés sur toute la chaîne logistique. Anticipée, la gestion des commandes et des achats se fait à flux tendu. Les coûts liés aux approvisionnements et au stockage diminuent, jusqu'à 30 % dans certaines PME.

### Les apports de Sage 100cloud

- Les fiches clients sont multicontacts, multiadresses de livraison, multibanques, multirèglements. Vous disposez d'une vision riche et précise de votre clientèle, que vous pouvez mieux satisfaire.
- Le mode de livraison peut se faire en contremarque (de votre fournisseur vers votre client) ou depuis vos dépôts afin de gagner du temps et de réduire les délais, les coûts de stockage et de livraison.
- Des analyses prédictives peuvent être effectuées via le CBN ou le réapprovisionnement selon différents critères (stock, seuil de réapprovisionnement, niveau de criticité...).
- Un contrôle des encours peut être réalisé sur 10 niveaux, afin de piloter précisément les niveaux d'accord et les relances de créances.
- La base de données recensant vos produits et services peut être personnalisée par nomenclature, bundle, articles liés, produits de substitution, etc.
- Les équipes de services Sage ou partenaires vous accompagnent dans la maintenance et l'outil

# Partie 3

## Collaborer en interne et en externe

Longtemps réservée aux entreprises de la haute technologie, la digitalisation des échanges professionnels via les nouveaux modes de travail collaboratifs s'est étendue au secteur tertiaire, puis à l'industrie, à l'artisanat ou au BTP. Les collaborateurs d'une entreprise impliqués dans un projet peuvent faire avancer toutes les étapes avec plus de fluidité, de facilité dans les échanges, de simultanéité et de réactivité : conception d'un nouveau produit, élaboration d'un catalogue promotionnel, mise en place d'un dispositif de communication d'envergure...

Ces échanges transversaux concernent aussi, de plus en plus, les clients et les fournisseurs de l'entreprise, voire des partenaires comme les banques, pour des lignes de crédit, et les administrations, pour des déclarations, des demandes d'autorisation ou l'obtention de documents spécifiques.

Passer au travail en réseau oblige en revanche à mettre en place une "plate-forme collaborative", dont la formule la plus simple est la transmission de documents par e-mail. Un logiciel de gestion permettra d'aller beaucoup plus loin dans ce processus.

### **Des flux d'information validés et sécurisés**

Du côté des équipes commerciales, il permet en premier lieu de transmettre et de valider très vite contrats, bons de commande ou demandes de modification, par exemple. La transmission de ces

informations à tous les interlocuteurs concernés (clients, service logistique ou juridique, prestataires ou fournisseurs externes) est fluide.

Le système de facturation de l'entreprise peut être connecté de façon sécurisée à celui de ses clients et fournisseurs. Devis et factures sont alors transmis, traités et archivés automatiquement, sous format numérique, sans perte de temps ni risque d'égarement.

Un suivi crypté des correspondances entretenues avec les administrations et les banques est aussi envisageable, accusés de réception en ligne à la clé. Au final, grâce à ces processus collaboratifs, l'entreprise simplifie ses relations commerciales et gagne en traçabilité.

### **Les apports de Sage 100cloud**

- Sage Document Manager\* vous permet de dématérialiser et classer en un point unique l'ensemble des documents papier, bureautiques et logiciels de votre entreprise.
- Via le même Sage Document Manager, vous créez des espaces de travail sécurisés pour stocker et partager ces documents. Leur accès est sécurisé et soumis à habilitation

- Sage eFacture\* connecte de façon sécurisée votre système de facturation à ceux de vos clients et de vos fournisseurs.

*\* En option*

# Partie 4

## Communication d'entreprise 3.0 et relation client

L'importance prise par les réseaux sociaux en termes de communication est devenue, en quelques années, une réalité qui transforme nos façons d'échanger et de partager l'information. En France, fin 2016, Facebook comptait 30 millions d'utilisateurs mensuels actifs (un Français sur trois s'y connectant chaque jour), Twitter 5,74 millions d'utilisateurs mensuels, LinkedIn 9,5 millions d'inscrits\*.

Simple d'accès, ces nouveaux médias sont une opportunité pour les entreprises, en particulier les TPE-PME. Elles les utilisent pour développer leur notoriété à moindre coût, pour annoncer la sortie de nouveaux produits en créant du trafic et en générant des prises de parole à propos de ces nouveautés. Elles génèrent du business par la création d'événements ou le lancement d'opérations promotionnelles.

Les réseaux sociaux sont aussi un vecteur intéressant pour repenser la relation clientèle et le CRM (Customer Relationship Management, ou gestion de la relation client, GRC en français), s'adresser à de nouveaux prospects, toucher de nouvelles cibles. Et même pour recruter des collaborateurs, en publiant des annonces très ciblées ou en se basant sur les profils affichés.

### Des relations diversifiées et renforcées

La nouvelle génération des logiciels de gestion commerciale intègre dans ses fonctionnalités ces nouveaux canaux de communication 3.0. Ils permettent d'introduire une relation différenciée avec ses clients et fournisseurs pour entretenir des communications directes, basée sur l'individu, et ce en un seul clic.

Se construisent ainsi des relations plus personnalisées, permettant de créer un lien social. Relations efficaces pour informer un client sur l'actualité de l'entreprise, lui faire une offre commerciale... mais aussi, en cas de facture en retard, le relancer moins formellement qu'un courrier ou une procédure administrative, souvent mal perçus.

### Les apports de Sage 100cloud

- Intégration aux réseaux sociaux Facebook, Twitter et LinkedIn, avec accès en un seul clic aux flux depuis leur fiche tiers.
- Les informations clients de votre Gestion Commerciale Sage, votre CRM Sage et votre Comptabilité Sage sont synchronisées afin de vous assurer de travailler avec un référentiel unique et à jour.
- Avec les solutions de CRM Sage 100cloud\*\*, vous gérez efficacement le développement commercial, la gestion de vos campagnes marketing et votre relation client.

\*\* Sage 100cloud Force de Vente et Sage 100cloud Service Client.

\* "Chiffres réseaux sociaux 2017",  
Le blog du modérateur, novembre 2016 et "Facebook, premier média de France", Frenchweb, mars 2016.

# Partie 5

## Complet, évolutif, personnalisable

Un logiciel de gestion commerciale moderne est une “brique” qui s’insère dans un ensemble intégré, homogène, qui répond à l’ensemble des enjeux liés à l’activité et aux étapes de production de l’entreprise.

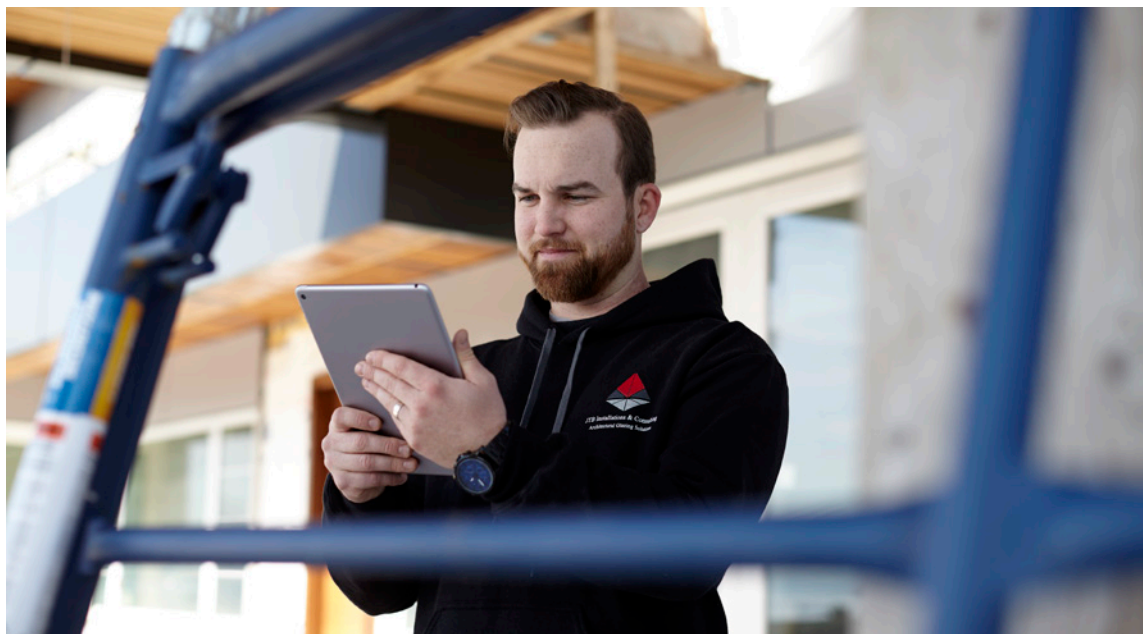
En clair, en s’appuyant sur ce type de logiciel – et ce sans changement d’environnement ou de paramètres – afin de gérer ses ventes et sa comptabilité, l’entreprise doit pouvoir suivre sa trésorerie et ses immobilisations, gérer ses stocks et sa logistique, fidéliser sa clientèle et ses fournisseurs, gérer ses ressources humaines...

### Un logiciel « à la carte »

Au-delà de cette compatibilité, le choix doit aussi tenir compte de la capacité du logiciel de gestion

commerciale à évoluer dans le temps et à s’enrichir de nouvelles fonctions, en option ou en gestation chez l’éditeur informatique.

Les dernières versions logicielles proposent ainsi des applications de traçabilité (par lots ou séries), de prévision d’achats, de suivi du contrôle qualité des produits, de saisie de caisse décentralisée et, bien sûr, de solutions Cloud, afin de limiter les réclamations clients et d’accroître leur satisfaction.



### Quelques options de Sage 100cloud

- Avec “packing et picking”, vous hiérarchisez la préparation et la validation de vos livraisons.
- “Gestion des prêts et des retours matériels” vous permet, par exemple, de proposer à un client de tester un de vos produits et de gérer son retour – ou sa facturation s’il est conservé.
- Vous pouvez personnaliser les écrans (colonnes, fonctions, boutons, barres d’outils, calcul du besoin d’achats, suivi de fabrication, prestations de services, etc.) de vos utilisateurs afin de les adapter à leur métier, leur mission, leur service





## À propos de Sage

Sage, le leader du marché des solutions intégrées de comptabilité et de paie, soutient les ambitions des entrepreneurs à travers le monde. Sage a été créé il y a 36 ans ; aujourd'hui, plus de 13 500 collaborateurs présents dans 23 pays accompagnent les millions d'entrepreneurs qui dynamisent l'économie mondiale.

Nous réinventons et simplifions la gestion d'entreprise avec des technologies de pointe et en collaborant avec une communauté dynamique d'entrepreneurs, de dirigeants de start-up, de TPE et de PME, de commerçants, de comptables, de partenaires et de développeurs. En tant qu'entreprise cotée au London Stock Exchange (FTSE 100), Sage a fait du soutien aux communautés locales sa priorité, grâce à l'activité caritative de la Fondation Sage.



Pour plus d'informations et être mis en relation avec un expert :

**Tél. : 01 41 66 25 91**

**Export : +33 (0)5 56 136 988**

(Hors France métropolitaine)

[www.sage.com](http://www.sage.com)

