

Fiches Techniques

Solutions d'automatisation du traitement des commandes clients



Automatisation du traitement des commandes clients

Aperçu de la solution

Bien que les échanges avec vos clients par voie électronique (EDI) vous donnent les meilleurs résultats, votre organisation recevra toujours de nombreuses commandes par courrier électronique.

La solution d'automatisation du traitement des commandes clients de B2BE est une solution basée sur l'OCR et l'Intelligence Artificielle (IA) qui numérise les commandes clients afin qu'elles puissent être intégrées automatiquement dans votre ERP ou votre système d'entreprise de la même manière qu'une commande EDI.

La solution d'automatisation du traitement des commandes clients est hautement configurable pour permettre une automatisation basée sur l'intelligence artificielle, combinée à des flux de travail pour gérer les données et la validation, afin de s'assurer que ce que vous recevez par voie électronique ne créera pas de problèmes dans votre système, et si c'est le cas, vous pouvez en être informé à l'avance.

Principales caractéristiques

Apprentissage de l'Intelligence Artificielle (IA)

La solution d'automatisation du traitement des commandes clients utilise l'IA dans le cadre du processus de capture des données OCR, ce qui signifie que lorsque des problèmes sont identifiés, le système apprend. Ainsi, si vos clients envoient ou créent le même problème sur une commande client, le système le détectera automatiquement afin de garantir que les données puissent être capturées avec précision.



Validation et workflow

La solution d'automatisation du traitement des commandes clients, tout en utilisant des technologies basées sur l'OCR et l'IA, peut également être configurée pour valider les données de la commande client lorsqu'elle est sous forme électronique. Des règles de validation peuvent être définies dans le flux de travail et tout problème lié aux données créé par votre client peut être identifié et rectifié avant que la commande client ne soit intégrée dans votre ERP ou système d'entreprise. La rectification peut signifier la correction des problèmes ou le rejet de la commande par le client en cas de problèmes fondamentaux.

Accès et facilité d'utilisation

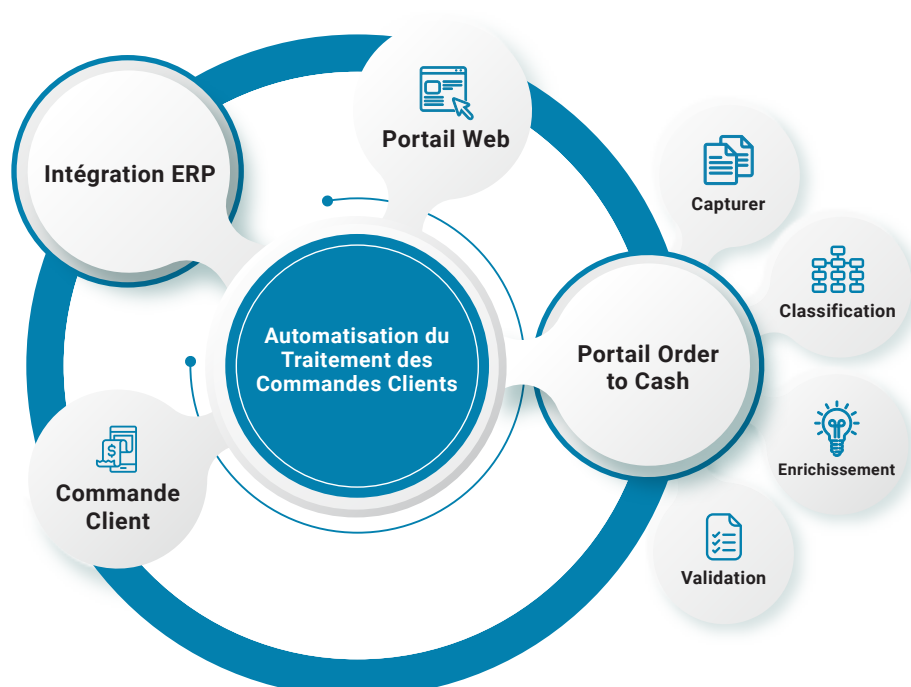
La solution d'automatisation du traitement des commandes clients est disponible via le portail Order to Cash qui héberge également tous vos flux de travail, vos documents et bien plus encore. En tant que solution basée sur le cloud computing, elle est facile à utiliser, facile à accorder l'accès, ou non, et des pistes d'audit complètes et des rapports de gestion sont disponibles pour garantir une gestion plus efficace des commandes de clients.

Visibilité

Toutes les commandes clients sont très visibles lorsqu'elles passent par la solution B2BE d'automatisation du traitement des commandes clients. Les fichiers qui ont été reçus, les PDF et les fichiers électroniques envoyés à votre organisation sont disponibles via le portail Order to Cash et sont disponibles historiquement. Lorsque la commande client est liée à une solution O2C, elle peut être liée à d'autres documents dans l'ensemble des transactions afin de faciliter la visualisation de tous les éléments associés et des différentes parties prenantes de votre organisation. Liez les factures et les preuves de livraison, par exemple.

API de validation d'adresse

Si votre entreprise a des clients pour lesquels vous gérez de nombreuses expéditions directes, l'adresse d'expédition change à chaque commande. Les entreprises de transport comptent sur l'exactitude de l'adresse. B2BE peut donc valider les adresses d'expédition, ou toute autre adresse d'ailleurs, au fur et à mesure que la commande passe dans le système pour rectifier automatiquement ou identifier les adresses problématiques à l'aide de l'API de validation d'adresse de Google.



Que pouvez-vous réaliser avec la solution B2BE d'automatisation du traitement des commandes clients ?



Gestion des commandes de vente multicanales

Si vous utilisez la solution B2BE d'automatisation du traitement des commandes clients en combinaison avec une solution de gestion des documents, notamment l'EDI, par exemple, cela signifie que toutes vos commandes clients arriveront par le même canal et que les mêmes règles et processus s'appliqueront, ce qui facilitera grandement la gestion et le traitement des commandes clients par les équipes du service clientèle.



Réduction des erreurs et automatisation

En appliquant à la fois la logique de l'intelligence artificielle et la validation via le workflow de validation des documents de B2BE, les problèmes peuvent être identifiés automatiquement. Vos équipes de service clientèle n'auront plus qu'à gérer les exceptions, ce qui leur permettra de continuer à servir les clients et à être proactifs plutôt que réactifs ou, au pire, administrateurs.



Règles de confiance

Certaines informations sont plus importantes que d'autres. Par exemple, les codes articles et les prix sont très importants, alors que les conditions générales le sont moins. La solution d'automatisation du traitement des commandes clients peut être configurée pour capturer ce dont votre système a besoin et des niveaux de confiance peuvent être définis dans le logiciel d'OCR afin que les données qui posent problème puissent être identifiées rapidement.



Reporting

La solution d'automatisation des commandes de vente dispose d'une gamme de rapports permettant de comprendre la santé du système et de la solution, de rendre compte du débit et des volumes et de fournir des informations instantanées. De même, les erreurs ou certaines règles peuvent également déclencher des courriels et des alertes automatisés afin que vous disposiez des bonnes informations à tout moment.

A propos de B2BE

B2BE fournit des solutions de chaîne d'approvisionnement électronique à l'échelle mondiale, aidant les organisations à mieux gérer leurs processus de chaîne d'approvisionnement, offrant de meilleurs niveaux de visibilité, d'auditabilité et de contrôle. Nous sommes animés par une passion pour ce que nous faisons, inspirés par l'innovation et en nous basant sur des dizaines d'années de connaissances et d'expérience. Avec plus de 20 ans d'expérience, les équipes B2BE opèrent dans le monde entier.

Pour plus d'information, allez sur www.b2be.com