

Lâautomatisation et gestion des contrats en 2022

Suite Bureautique

PostÃ© par : JulieM

PubliÃ©e le : 21/1/2022 13:00:00

Avec la nouvelle annÃ©e, vient souvent le renouvellement et le dÃ©marrage de nouvelles collaborations, lesquelles nÃ©cessitent la mise en place dâaccords via des contrats. Avec la pandémie, le processus contractuel sâest transformÃ© et adaptÃ© aux nouveaux formats de communication en se digitalisant. Si le principe reste fondamentalement le mÃªme pour les Ã©quipes commerciales, le distanciel oblige toutefois Ã renforcer et entretenir davantage le relationnel avec les clients et prospects.

Pour Charles Cao, Directeur des OpÃ©rations et de la stratÃ©gie chez Conga, la gestion des contrats est une activitÃ© commerciale essentielle qui permet non seulement aux entreprises de conserver leur clientÃ¨le, mais aussi de bÃªtir un avantage stratÃ©gique :

« Une gestion efficace des contrats est un atout dans lâexpÃ©rience vÃ©cue par les clients et peut sâavÃ©rer Ãªtre dÃ©terminante dans leur niveau de satisfaction. Une relation solide repose en grande partie sur une gestion fluide de la part des commerciaux avec pour mot dâordre lâanticipation.

En effet, ce nâest pas au client de contacter son responsable de compte pour un renouvellement, mais Ã ce dernier dâanticiper les dÃ©marches nÃ©cessaires et dâoffrir ainsi une expÃ©rience sans friction. Pour ce faire, une stratÃ©gie clients automatisÃ©e est nÃ©cessaire afin de garantir la satisfaction et la fidÃ©lisation dâun client.

Cette approche offre aussi une visibilitÃ© totale sur le processus et permet dâaccÃ©lÃ©rer le retour sur investissement (ROI), ainsi que le cycle de vente et de renouvellement. Il faut savoir que les contrats rÃ©gissent plus de 80 % des transactions et de la valeur des affaires. Chaque entreprise devrait donc sâintÃ©resser de prÃ©s Ã lâoptimisation de leur gestion.

La lenteur et lâincohÃ©rence des processus contractuels peuvent compromettre les chances de fidÃ©lisation. Ce constat est dâautant plus vrai si le processus de renouvellement est rÃ©alisÃ© manuellement. Cette mÃ©thode est en effet susceptible dâentraÃªner des erreurs et contraindre les reprÃ©sentants commerciaux Ã se consacrer Ã la rÃ©solution des problÃªmes plutÃ´t quâÃ lâengagement et au succÃ¨s des clients.

De plus, si une entreprise gÃ¨re ses contrats manuellement, elle risque tÃªt ou tard de perdre le fil des renouvellements, et de se retrouver dans des situations dâurgence pour faire signer un nouveau contrat avant que le prÃ©cÃ©dent nâexpire, voire laisser par inadvertance un contrat arriver Ã Ã©chÃ©ance.

Ainsi, les entreprises ne disposant pas dâun processus automatisÃ© affichent un taux de renouvellement tardif ou manquÃ© plus Ã©levÃ©. Câest pourquoi, afin de pallier ce problÃªme, lâautomatisation doit plus que jamais figurer au cÅur de la stratÃ©gie de gestion des contrats des organisations.

Cela permet notamment dâintÃ©grer les donnÃ©es, les solutions et les tarifs adÃ©quats grÃ¢ce Ã la rÃ©cupÃ©ration automatisÃ©e des donnÃ©es, et dâÃ©liminer ainsi les erreurs humaines. Enfin, le recours Ã des modÃªles et messages adaptÃ©s Ã lâentreprise favorise Ã©galement une expÃ©rience client cohÃ©rente, et ce, Ã toutes les Ã©tapes du parcours. Les Ã©quipes

commerciales y trouvent un gain de temps, et par extension une amélioration de leur ROI.

Le processus de renouvellement des contrats doit être fluide afin de garantir une expérience client optimale. De plus, il ne doit ni retarder le ROI, ni compromettre la fidélisation des clients, profitant ainsi à l'ensemble des parties concernées. Une gestion optimale des contrats permet de réduire effectivement les délais de traitement, et conduit donc à une augmentation du nombre d'affaires conclues ainsi qu'à une utilisation plus efficace du temps des commerciaux, des équipes juridiques et financières, mais aussi des dirigeants.

La digitalisation recouvre un champ très large mais aujourd'hui les entreprises ont besoin de résoudre des problèmes spécifiques "de terrain" pour renforcer et pérenniser la relation avec leurs clients. Parmi les priorités, les processus fastidieux d'antan autour de la gestion des contrats doivent donc disparaître. »