



Aider vos clients à rechercher, configurer et commander des produits et services sur tous les canaux de vente

## IBM Sterling Multi-Channel Selling

### Résumé

La vente est devenue aujourd'hui un processus complexe. De la demande jusqu'à l'encaissement, chaque étape s'intègre avec les autres processus et doit être synchronisée à travers différents canaux de vente. La solution IBM® Sterling Multi-Channel Selling simplifie le processus pour vous aider à développer votre chiffre d'affaires, à améliorer votre réactivité commerciale et à réduire vos coûts. Elle vous permet de créer des portails de vente en ligne et offre des informations dynamiques sur les catalogues et la tarification. Elle permet également à vos clients et partenaires de rechercher, configurer et commander les produits et services qu'ils recherchent sur l'ensemble des canaux de vente (Web, centre d'appels, magasin et vente sur site).

#### Dans cette présentation :

- L'e-business accompagne tous vos canaux de vente
- Une seule solution peut prendre en charge les modèles de vente BtoB, BtoC et BtoBtoC
- Vous pouvez assurer la distribution correcte et rapide des commandes à travers vos différents canaux de vente

#### Points forts de la solution :

- Développer votre chiffre d'affaires grâce à un processus de vente plus efficace
- Répondre plus rapidement aux évolutions de la demande
- Réduire les coûts grâce à un processus de vente automatisé
- Faciliter la collaboration pour vos clients et partenaires

#### Le coût d'une mauvaise intégration

Produits et tarifs complexes, multiplicité des segments du marché, canaux de vente directs et indirects, clients et prospects répartis aux quatre coins du monde, systèmes et données divers : le contexte actuel rend de plus en plus difficile la création d'un environnement de vente efficace et intégré.

Les systèmes ERP et CRM n'ont jamais été conçus pour communiquer directement avec les clients et partenaires. Une entreprise qui s'obstine à maintenir un environnement mal intégré augmente le coût de ses ventes, passe à côté de nouvelles opportunités de profit et s'affaiblit face à la concurrence.

#### Une solution unique pour gérer tous les vecteurs de vente

La solution Sterling Multi-Channel Selling synchronise la gestion des ventes et des commandes à travers vos différents canaux afin de vous aider à améliorer sensiblement vos ventes. Elle complète et étend les fonctionnalités de vos solutions ERP et CRM existantes en automatisant le processus de commercialisation, l'aide à la vente, les devis et les propositions commerciales, ainsi que les processus de gestion des commandes au-delà des murs de votre entreprise.

« Sterling Commerce a aidé Best Buy à mettre rapidement en œuvre un service en ligne pour son nouveau canal de vente, Best Buy for Business, dédié aux petites et moyennes entreprises. Nous voulons gagner des parts de marché auprès des clients professionnels tout en leur offrant le même niveau d'expérience qu'ils attendent en tant que clients de Best Buy. »

Best Buy Co., Inc

Sterling Multi-Channel Selling offre des avantages à votre entreprise et valorise tous vos canaux de vente. Elle offre une expérience d'achat unifiée et simplifiée à tous vos utilisateurs finaux. Les responsables de lignes de produits peuvent ainsi gérer les données produits et les tarifs et les utiliser pour publier un catalogue en ligne qui aidera leurs clients et partenaires à rechercher, comparer et acheter les produits et services qui répondent à leurs besoins. La solution Sterling Multi-Channel Selling garantit à vos prospects, clients et partenaires une expérience d'achat unifiée par le biais d'opérations de merchandising, de marketing et de programmes de fidélisation personnalisés pour les opportunités de ventes complémentaires et de ventes croisées. Elle permet de rechercher, de configurer et d'acheter facilement les

produits et services correspondant à leurs besoins. Elle orchestre l'exécution des commandes de services et produits au travers de votre chaîne d'approvisionnement internationale.

#### Améliorer le chiffre d'affaires, réduire les coûts

Avec Sterling Multi-Channel Selling, vos clients et partenaires ont la garantie d'obtenir des produits et services adaptés et correctement configurés, au meilleur prix et au bon moment. La solution génère des bénéfices en centralisant la facturation et en automatisant les processus d'établissement de devis et de commandes. Cette fonctionnalité vous permet, à vous ainsi qu'à vos partenaires, de répondre plus rapidement et de façon plus précise aux demandes client, et donc de conclure davantage de transactions. Parallèlement, elle réduit les coûts associés aux ventes grâce à des processus accélérés, à un risque d'erreurs limité et à une distribution rapide des commandes à travers différents canaux et systèmes informatiques hétérogènes.

#### Vendre toujours plus de produits et de services

La solution Sterling Multi-Channel Selling vous permet de mieux fidéliser votre clientèle. Elle applique vos campagnes marketing sur l'ensemble de vos canaux de vente et en recueille les résultats. Elle offre des opportunités de ventes complémentaires et de ventes croisées grâce à toute une série de fonctions (bons cadeaux, coupons de réduction et listes de souhaits, par exemple) pour vous aider à vendre encore plus de produits et services.

#### L'excellence multicanal

La solution Sterling Multi-Channel Selling peut être utilisée à travers vos différents canaux de vente (Web, centre d'appels, magasin et ventes sur site). Chacun de ces canaux tire parti de Sterling Multi-Channel Selling pour faciliter aux prospects, clients, partenaires, vendeurs et agents des centres d'appel la sélection et la validation de produits et services en fonction de leurs besoins spécifiques. Elle prend en charge des modèles de vente BtoB (entreprise-entreprise), BtoC (entreprise-consommateur) et BtoBtoC (entreprise-entreprise-consommateur).

#### Un déploiement rapide et efficace

Sterling Multi-Channel Selling repose sur une plate-forme d'applications commune à toute la suite IBM® Sterling Selling and Fulfillment Suite. Cette plate-forme sécurisée est basée sur une architecture orientée services (SOA) qui vous permet d'exploiter et d'étendre vos systèmes back-end existants. La solution Sterling Multi-Channel Selling peut être déployée en 120 jours maximum.

#### Sterling Multi-Channel Selling comprend les produits intégrés suivants :

- IBM® Sterling Catalog and Offer Management
- IBM® Sterling Configure, Price, Quote
- IBM® Sterling Order Management

#### Sterling Catalog and Offer Management

#### Réagir rapidement aux tendances du marché

Sterling Catalog and Offer Management améliore votre réactivité commerciale en permettant aux utilisateurs de créer et gérer facilement des catalogues de produits et de

#### Sterling Selling and Fulfillment Suite

Sterling Multi-Channel Selling fait partie de la solution Sterling Selling and Fulfillment Suite



services, et de développer des offres complexes. La solution vous permet également d'appliquer les offres et promotions ainsi que les programmes de fidélisation sur tous les canaux de vente, afin de répondre et de vous adapter à l'évolution des besoins des clients et du marché. Elle regroupe dans un catalogue unique les produits en provenance de plusieurs fournisseurs et vous permet de contrôler entièrement vos tarifs et les mises à jour de vos catalogues. Elle intègre également des fonctions de gestion des pièces détachées pour permettre la gestion de tous les aspects d'une commande de pièces détachées.

### **Créer et gérer facilement des catalogues de produits**

Sterling Catalog and Offer Management regroupe dans un catalogue unique les produits en provenance de plusieurs fournisseurs et vous permet de contrôler entièrement vos tarifs et les mises à jour de vos catalogues. Elle intègre également des fonctions de gestion des pièces détachées pour permettre la gestion de tous les aspects d'une commande de pièces détachées. Avec Sterling Catalog and Offer Management, vous créez et gérez facilement et rapidement des offres complexes, quelles que soient les méthodes de vente que vous utilisez.

### **Sterling Configure, Price, Quote Configurations précises de produits grâce à des fonctionnalités automatisées de configuration, de tarification et d'établissement de devis**

Sterling Configure, Price, Quote simplifie la recherche, la configuration et la commande de produits et services complexes pour vos prospects, clients, partenaires et utilisateurs internes dans un environnement de vente en ligne et en libre-service.

Avec Sterling Configure, Price, Quote, vous pouvez :

- Gérer les opportunités, les profils client et les contrats
- Définir et appliquer rapidement des stratégies tarifaires complexes
- Etablir des devis professionnels et précis

Un moteur de tarification puissant vous permet de déterminer le meilleur tarif en fonction du client, du segment de clientèle, de la région, du contrat ou d'autres critères que

vous aurez préalablement définis. Ses fonctionnalités de devis automatisent l'établissement de devis en fonction des règles tarifaires et des sélections effectuées lors du processus de configuration. La solution offre un système parfaitement transparent pour créer, négocier et approuver les devis et convertir les propositions commerciales en commandes. Des devis qui nécessitaient auparavant plusieurs heures ou plusieurs jours de préparation (en mobilisant de précieuses ressources et en générant des risques d'erreur importants) peuvent désormais être établis automatiquement en quelques minutes.

### **Sterling Order Management Gérer les commandes et augmenter les profits**

Sterling Order Management est une application flexible clé en main qui regroupe les commandes en provenance des différents canaux de vente pour créer une vue d'ensemble centralisée de la demande, des stocks et de l'approvisionnement au travers de réseaux d'approvisionnement internationaux et complexes. Elle vous permet de collecter, distribuer et intégrer des commandes issues de multiples sources et canaux de vente afin de les traiter et de les exécuter dans toute l'entreprise étendue.

### **Commande et exécution depuis n'importe quel site**

Sterling Order Management associe le regroupement de commandes multicanaux à une planification des services et de la distribution afin de fournir une fonctionnalité complète de « commande et d'exécution depuis n'importe quel site ». Grâce à des processus faciles à configurer, vous pouvez contrôler l'exécution tout au long de son cycle de vie : de la saisie de la commande à l'approvisionnement et à l'exécution, en passant par les retours et le règlement. La visibilité sur tous les sites de stockage internes et externes, combinée à la gestion des événements, vous permet de :

- Prédire avec précision la livraison des biens et des services
- Réagir rapidement aux changements et aux exceptions
- Suivre l'état des stocks sur n'importe quel site, y compris les stocks en transit ou en production
- Transmettre automatiquement les commandes aux nœuds d'exécution les plus appropriés, afin de réduire les stocks de réserve

### **De nombreuses options de déploiement**

Vous utilisez différents moyens d'échange pour communiquer avec vos prospects, clients, partenaires et utilisateurs internes. La solution Sterling Multi-Channel Selling prend en charge tous les modes de communication que vous utilisez (Web, ventes sur site, magasin, centre d'appels) et propose toute une série d'options de déploiement :

#### **Sterling Web**

La solution IBM® Sterling Web vous permet de développer, lancer et gérer plusieurs portails de vente en ligne, mais également de créer, mettre à jour et gérer les informations tarifaires. Elle permet aux prospects, clients, partenaires, représentants commerciaux et chargés de clientèle de rechercher, comparer et commander des produits et services grâce à de précieux outils d'aide à la vente.

#### **Sterling Field Sales**

La solution IBM® Sterling Field Sales permet aux équipes commerciales et aux chargés de clientèle sur site de gérer tous les aspects des processus de saisie de commande, d'établissement de devis et d'exécution de services à partir d'une interface utilisateur basée sur un navigateur client léger.

#### **Sterling Store**

Avec la solution IBM® Sterling Store, vous pouvez gérer les processus de saisie et d'exécution de commandes dans un environnement multi-magasins. Grâce à un point de visibilité unique, elle permet de gérer et exécuter des commandes depuis n'importe quel site, et ainsi de gérer des clients sur plusieurs canaux de vente.

#### **Sterling Call Center**

La solution IBM® Sterling Call Center offre des interfaces utilisateur basées sur des tâches et des rôles, qui permettent à vos chargés de clientèle de modifier et reconfigurer les commandes existantes, de déterminer l'état d'une commande, de vérifier les stocks ou de gérer le processus de retour produit.

## Composants de la solution Sterling Multi-Channel Selling

Produit	Description
<b>Sterling Catalog and Offer Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Catalogue</b> – Fournir des informations catalogue à toute la chaîne de demande et gérer la vente de produits, services, offres groupées, pièces détachées et accessoires</li> <li>• <b>Marketing</b> – Fournir des messages ciblés en ligne et des messages personnalisés par e-mail</li> <li>• <b>Tarifification</b> – Gérer et mettre à jour les informations tarifaires pour tous les segments du marché</li> <li>• <b>Configurateur</b> – Personnaliser les produits et services complexes</li> </ul>
<b>Sterling Configure, Price, Quote</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Configurateur</b> – Personnaliser les produits et services complexes</li> <li>• <b>Tarifification</b> – Gérer et mettre à jour les informations tarifaires pour tous les segments du marché</li> <li>• <b>Devis</b> – Fournir des fonctionnalités d'établissement de devis et faciliter la négociation des devis et leur conversion en commandes</li> <li>• <b>Catalogue</b> – Fournir des informations catalogue à toute la chaîne de demande et gérer la vente de produits, services, offres groupées, pièces détachées et accessoires</li> </ul>
<b>Sterling Order Management</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Approvisionnement des commandes</b> – Exécuter chaque ligne d'une commande en fonction des différentes options personnalisables, telles que la priorité, le site, etc.</li> <li>• <b>Gestion centralisée des stocks</b> – Consolider les informations de stocks provenant de divers systèmes pour offrir une visibilité unique sur l'ensemble de l'offre et de la demande</li> <li>• <b>Exécution personnalisée</b> – Coordonner l'exécution des commandes dans toute l'entreprise étendue à l'aide d'un moteur d'approvisionnement intelligent</li> <li>• <b>Coordination des partenaires</b> – Inclure rapidement des partenaires dans l'exécution des commandes de biens et de services</li> <li>• <b>Planification des services et de l'expédition</b> – Coordonner l'installation et d'autres services avec la livraison des marchandises</li> <li>• <b>Gestion des commandes</b> – Séparer les commandes en fonction des meilleurs choix d'exécution possibles</li> <li>• <b>Gestion des retours</b> – Définir et gérer l'intégralité du processus de retour, de réparation et d'échange</li> </ul>

### Profitez dès maintenant des avantages de Sterling Commerce

Sterling Multi-Channel Selling fait partie de la solution Sterling Selling and Fulfillment Suite, une suite d'applications modulaires qui offre une visibilité et un contrôle complets sur

vos processus de vente, d'exécution et de logistique. Sterling Selling and Fulfillment Suite gère toutes les étapes du cycle de vie de la commande (de la demande jusqu'à l'encaissement) sous la forme d'un processus unifié à l'échelle de l'entreprise étendue.

### A propos de Sterling Commerce

Sterling Commerce, an IBM® Company, aide les entreprises à travers le monde à améliorer leur agilité au sein de réseaux collaboratifs extrêmement dynamiques : elle propose des solutions innovantes pour vendre et exécuter les commandes, et pour assurer une intégration fluide et sécurisée entre clients, fournisseurs et partenaires.

Plus d'information : [www.sterlingcommerce.com/fr](http://www.sterlingcommerce.com/fr).

**Sterling Commerce**  
An IBM Company

Pour connaître la liste des bureaux Sterling Commerce dans le monde, visitez le site [www.sterlingcommerce.com](http://www.sterlingcommerce.com)

©2008 – 2010, Sterling Commerce, Inc.  
Tous droits réservés. Sterling Commerce et le logo Sterling Commerce sont des marques commerciales de Sterling Commerce, Inc. ou de ses sociétés affiliées. Tous les produits cités sont des marques commerciales, de service ou des marques déposées de leurs détenteurs respectifs. Imprimé en Europe

SC0503F 12/10