



GUIDE PRATIQUE

10 façons d'inciter les clients du secteur de la fabrication à relancer leurs projets en suspens

Machines et équipements industriels

Le chemin de la reprise post-pandémie commence par un alignement avec les besoins des clients

De nombreux fabricants de machines et d'équipements industriels ont pâti des perturbations du marché liées au COVID-19. En plus des lacunes persistantes dans la supply chain et des pénuries de certaines matières premières essentielles, de nombreux clients ont mis en suspens des achats importants, en attendant que l'économie mondiale se stabilise. Les retards successifs peuvent entraver une reprise économique déjà lente. Sortir de ce schéma nécessite un regain de motivation. Les fabricants de machines et d'équipements industriels peuvent faire appel à la technologie pour susciter l'intérêt de leurs clients et les inciter à relancer des initiatives en suspens.

Les fabricants sont soumis à des pressions pour offrir davantage de valeur, d'innovation et de services à leurs clients. Déployées dans le Cloud, les solutions ERP comprennent des outils capables d'aider les fabricants à mieux se connecter à leurs clients et à les inciter à agir—qu'ils travaillent dans la fabrication industrielle, les municipalités, la maintenance d'installations ou la construction commerciale. La demande a été contenue, ce qui a été aggravé par les perturbations de la supply chain, et a atteint un point critique. Il suffit d'un petit coup de pouce pour la relancer. Les fabricants peuvent contribuer à relancer la demande en faisant appel à une technologie centrée sur le client, afin d'aider celui-ci à se réengager dans le processus d'achat.

Relancer les ventes de machines et d'équipements industriels après une longue période d'attente

1. Soyez attentif

Les acheteurs de machines et d'équipements lourds ne sont pas si différents des consommateurs de produits conditionnés. Même si leurs achats dépassent souvent des prix à six chiffres, un bon nombre de leurs considérations sont similaires à celles des acheteurs au détail. Tout comme les consommateurs, les acheteurs de chariots élévateurs, de générateurs, de grues et d'équipements routiers se soucient de la sécurité, de la disponibilité, de l'approvisionnement éthique et de la fiabilité des produits. Ils veulent que les fabricants les rassurent et leur offrent de la valeur. Ils attendent une expérience d'achat de premier ordre. Les solutions modernes déployées dans le Cloud, telles que celles proposées par Infor®, fournissent des outils qui soutiennent le parcours du client—des fonctionnalités intégrées de gestion de la relation client (CRM) à des fonctions de gestion des contrats de service après-vente.

2. Collaborez

Les fabricants peuvent mieux répondre aux attentes des clients en mettant à leur service des portails et des outils pour échanger sur les détails des produits, les spécifications, la livraison et l'état du service. Les solutions Infor CloudSuite™ prennent en charge les processus de fabrication à la commande et d'ingénierie à la commande et aident les fabricants à mieux communiquer avec leurs clients, tout en protégeant les données confidentielles et la sécurité du système.

3. Livrez à temps

Comme la plupart des marchés verticaux de la fabrication, le secteur des machines et équipements industriels a connu des goulets d'étranglement dans la supply chain, lesquels ont entravé la capacité à exécuter les commandes. Si les perturbations actuelles vont probablement s'atténuer, cette expérience a également montré aux fabricants la valeur d'une visibilité totale sur la supply chain et les dangers de se reposer sur un seul fournisseur. Les solutions Infor Supply Chain offrent des vues en temps réel sur la supply chain étendue, ce qui aide les fabricants à prendre des décisions stratégiques concernant les fournisseurs, les itinéraires d'expédition et les plans de livraison.

4. Maîtrisez la complexité

La fabrication de machines et d'équipements industriels met en jeu des opérations complexes. Qu'il s'agisse de la taille de l'équipement, de la valeur élevée des pièces, des éléments de haute technologie ou du respect des réglementations et des

exigences de conformité, les processus opérationnels sont chronophages et peuvent nuire à l'efficacité. Les étapes clés doivent être synchronisées pour éviter les retards. La qualité doit être contrôlée pour réduire le gaspillage, et les équipes de l'atelier doivent pouvoir accéder facilement aux informations relatives aux commandes afin de connaître les spécifications exactes. Grâce à leurs fonctionnalités modernes et avancées, les solutions Infor CloudSuite aident les fabricants à gérer la complexité de l'atelier.

5. Personnalisez les produits

Les solutions CPQ (Configure-price-quote) sont des outils précieux qui permettent aux fabricants de proposer aux clients des produits configurés. Que ce soit en personne, par le biais d'un portail ou par téléphone avec un vendeur, Infor CPQ guide le client à travers les options disponibles, recommande des combinaisons logiques et s'assure que les choix sont conformes aux exigences de conformité. Infor CPQ établit un devis, fournit un rendu visuel et génère une nomenclature pour que la commande puisse être lancée en production. La solution transforme le processus d'achat, en aidant les clients à obtenir la combinaison exacte de caractéristiques qu'ils souhaitent, tout en maintenant la productivité et l'efficacité pour le fabricant.

6. Innovez

L'un des moyens les plus efficaces de renouer le dialogue avec les clients potentiels est de présenter des innovations en matière de produits. Les nouvelles caractéristiques et fonctionnalités ont tendance à susciter l'intérêt du client et l'aident à percevoir le retour sur investissement et la valeur potentiels. Infor PLM for Discrete est une solution de gestion du cycle de vie des produits (PLM) qui permet d'accélérer les lancements de produits, de rationaliser les phases de développement et de documenter les étapes (y compris les tests et toutes les mesures nécessaires en matière de conformité avec le secteur).

7. Devenez écologique

Les fabricants peuvent attirer les clients soucieux du développement durable en proposant de nouveaux produits respectueux de l'environnement. Les fabricants peuvent également modifier leurs processus afin de démontrer leur engagement à réduire leur empreinte carbone et à utiliser les ressources de manière judicieuse. Les solutions de gestion des équipements peuvent aider à minimiser les déchets, à synchroniser les calendriers, à prolonger le cycle de vie des actifs, à surveiller la consommation d'énergie et à réduire les déplacements inutiles des véhicules et des techniciens de la flotte.

8. Optimisez le service après-vente

Les fabricants proposent souvent des contrats pour l'entretien et la réparation des produits qu'ils offrent. Le service sur le terrain est un moyen idéal pour mieux répondre aux attentes des clients, créer des relations avec eux et jeter les bases de ventes additionnelles et récurrentes. Toutefois, le service sur le terrain nécessite la gestion de nombreux éléments distincts mais interconnectés, de l'envoi de techniciens sur le terrain au dressement de l'inventaire des pièces de rechange. Les solutions Infor CloudSuite pour la fabrication comprennent des modules permettant de gérer efficacement le service après-vente.

9. Proposez la servitisation

Le concept de servitisation n'est pas nouveau, mais il connaît un regain d'intérêt en tant que stratégie visant à aider les clients potentiels à surmonter leurs problèmes de trésorerie. Au lieu d'acheter un équipement dont il a besoin, un client passe un contrat avec un fournisseur portant sur le résultat final. Par exemple, au lieu d'acheter un équipement de pavage, un client peut acheter x km de route pavée pour x \$. Le fabricant peut utiliser des capteurs d'équipement et la technologie de l'internet des objets (IoT) pour suivre les performances des machines sur le chantier. Les solutions Infor CloudSuite et la plateforme d'exploitation dans le Cloud Infor OS contiennent des fonctionnalités avancées, notamment l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique, qui sont nécessaires pour gérer les données IoT et les analyses permettant de mettre en œuvre une stratégie de servitisation.

10. Exploitez les analyses

Les systèmes d'analyse avancés permettent aux fabricants de suivre les processus, de collecter des données à partir des machines de l'atelier, d'explorer les facteurs de rentabilité, d'analyser les indicateurs clés de performance et de prédire les résultats probables.

Grâce à des outils de reporting faciles à utiliser, les utilisateurs dans l'ensemble de l'entreprise peuvent prendre des décisions qui sont davantage axées sur les données. Les capacités d'analyse modernes, disponibles dans les solutions Infor CloudSuite, aident les fabricants à satisfaire en continu les attentes de leurs clients—et à rester très compétitifs. La fabrication centrée sur les données est essentielle pour être agile et répondre à l'évolution rapide des conditions du marché.

Transformer les opportunités en ventes

Malgré les nombreux défis auxquels sont confrontés les fabricants de machines et d'équipements industriels, certaines opportunités incitent à l'optimisme. En mettant l'accent sur l'infrastructure, la durabilité, l'innovation et d'autres améliorations opérationnelles, les fabricants peuvent établir une base solide qui incite les clients du secteur de la fabrication à relancer leurs projets en suspens.

Grâce à des solutions logicielles modernes déployées dans le Cloud, les fabricants peuvent relancer des opportunités en suspens et les transformer en ventes. Les solutions ERP déployées dans le Cloud qui sont spécialement conçues pour les fabricants de machines et d'équipements industriels offrent des fonctionnalités importantes, notamment des analyses avancées, des fonctions IoT et des solutions CPQ. Ces fonctionnalités apporteront aux fabricants les outils nécessaires pour améliorer le temps de réponse et garantir aux prospects qu'ils accompliront le travail—dans les délais et conformément aux spécifications. Les solutions Infor soutiennent les fabricants de machines et d'équipements industriels à chaque étape du processus.

EN SAVOIR PLUS 

Suivez-nous :     



Infor est un leader mondial de solutions de gestion d'entreprises déployées dans le Cloud spécialisées par secteur d'activité. Plus de 65 000 organisations dans plus de 175 pays font confiance aux 17 000 collaborateurs d'Infor pour les aider à atteindre leurs objectifs commerciaux. Visitez notre site www.infor.com.

Copyright © 2022 Infor. Tous droits réservés. Le mot « Infor » et le logo associé sont des marques commerciales et/ou marques déposées d'Infor ou de l'un de ses affiliés ou filiales. Toutes les autres marques commerciales citées dans le présent document sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. www.infor.fr.

Infor France (SAS), Immeuble Cristalia, 6ème étage, 3 Rue Joseph Monier, 92500 Rueil-Malmaison

INF-2640538-fr-FR-0522-1