LIVRE BLANC

CPQ êtes-vous prêts à franchir le cap ?

Les clés pour structurer votre projet et sécuriser votre cycle de vente.

SIMPHONIS

CONNECTER ORCHESTRER INTÉGRER

Sommaire

1 - La complexité du cycle de vente industriel
page 3

2 - Le rôle du CPQ : digitaliser sans dénaturer le métier
page 4 à 6

3 - Les erreurs à éviter avant de se lancer
page 7 & 8

4 - Lancer un projet CPQ en toute sérénité
page 9

5 - Glossaire
page 11

6 - Checklist de déploiement
page 12 à 16

Introduction

L'industrie à l'ère du numérique : le paradoxe

En côtoyant les industriels qui proposent des produits et ou services personnalisables ou complexes, nos équipes ont fait le constat suivant : très souvent, une entreprise industrielle maîtrise la complexité technique de ses produits et de leur fabrication, mais elle subit la complexité commerciale qui s'en suit.

La traduction d'un catalogue produit en offre commerciale attractive est d'autant plus complexe face à des clients qui attendent de leurs fournisseurs un fort besoin de réactivité, de personnalisation, mais aussi de transparence.

Partant de ce constat, certaines entreprises industrielles choisissent de déployer une solution que l'on appelle un CPQ* (Configure, Price, Quote).

** voir glossaire en page 11*

1

La complexité du cycle de vente industriel

Plus un produit est personnalisable ou paramétrable, plus l'humain se doit d'intervenir dans sa conception, son chiffrage et sa réalisation. Le cycle de vente est donc très souvent le reflet de la complexité produit.

Face à un produit complexe, les zones de friction régulièrement relevées par nos experts sont :

- des processus de validation lourds qui impliquent un grand nombre d'interlocuteurs (Bureau d'études, service technique, commercial),
- la configuration des produits reste complexe et l'élaboration des devis est peu standardisée,
- des erreurs de chiffrage et délais de réponse qui s'allongent...

Le coût caché ?

→ lenteur

→ perte de marge

→ **insatisfaction** client

Des chiffres qui parlent d'eux-mêmes

L'institut Nucleus Research a examiné les études de cas et les notes de recherche axées sur le retour sur investissement (ROI*) publiées au cours des deux dernières années afin de quantifier les avantages attendus du déploiement d'une solution CPQ*. Parmi leurs résultats, ils citent notamment une augmentation du chiffre d'affaires, une réduction des coûts opérationnels, une augmentation de l'efficacité des devis et une diminution du temps consacré à la correction des erreurs de devis et à la réévaluation des prix.

Au total, cela traduit un retour sur investissement moyen de 121 %, les clients récupérant leur investissement initial dans la technologie dans les 16 mois suivant le déploiement. Ces chiffres démontrent le rôle majeur que jouent les solutions CPQ* dans l'optimisation des processus de vente et la croissance globale de l'entreprise.

Source : CPQ benefit areas driving the most value, July 19, 2024 - Research Y106

+36%
d'augmentation des revenus

-42%
de charges opérationnelles

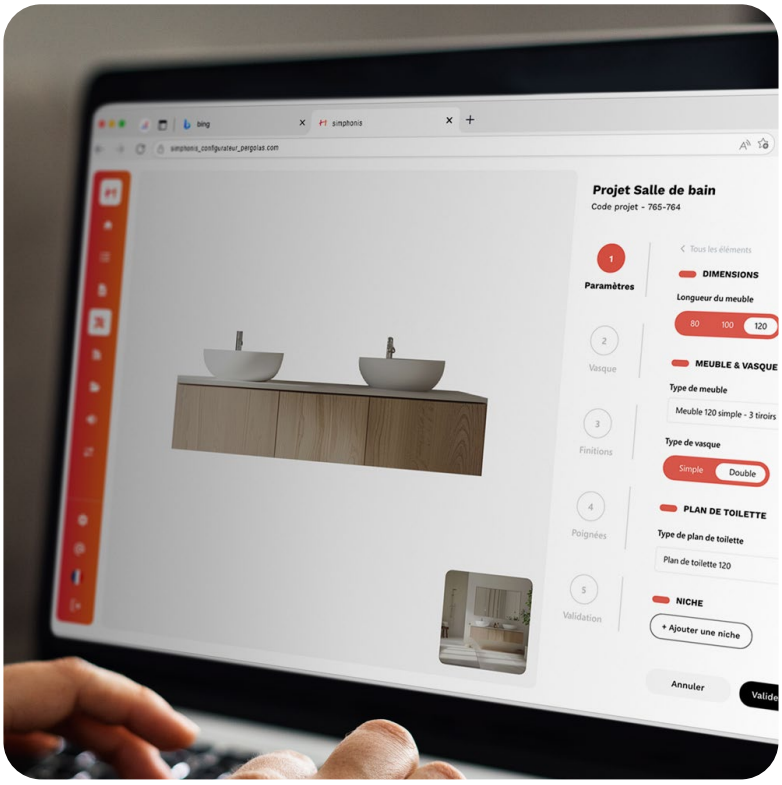
+56%
de performance au chiffrage

-46%
de temps de correction tarifaire

** voir glossaire en page 11*

2.

Le rôle du CPQ : digitaliser sans dénaturer le métier



Une solution CPQ* (Configure, Price, Quote) est un outil numérique qui **aide vos équipes commerciales, votre réseau de vente ou même vos clients**, à configurer des produits personnalisés, à chiffrer avec précision et à générer des devis en quelques clics, de manière autonome.

Interconnectée avec votre écosystème* (ERP*, CRM*, PDM*, PIM*...) elle garantit une **meilleure gestion** des offres et une **fluidité** dans le processus de vente.

Au-delà de l'outil, un **CPQ*** répond à un problème **d'efficacité opérationnelle**

Un CPQ couvre 3 piliers

Configure

capitaliser sur le savoir-faire technique

Price

garantir la cohérence commerciale et la marge

Quote

générer un devis structuré (et professionnel)

** voir glossaire en page 11*

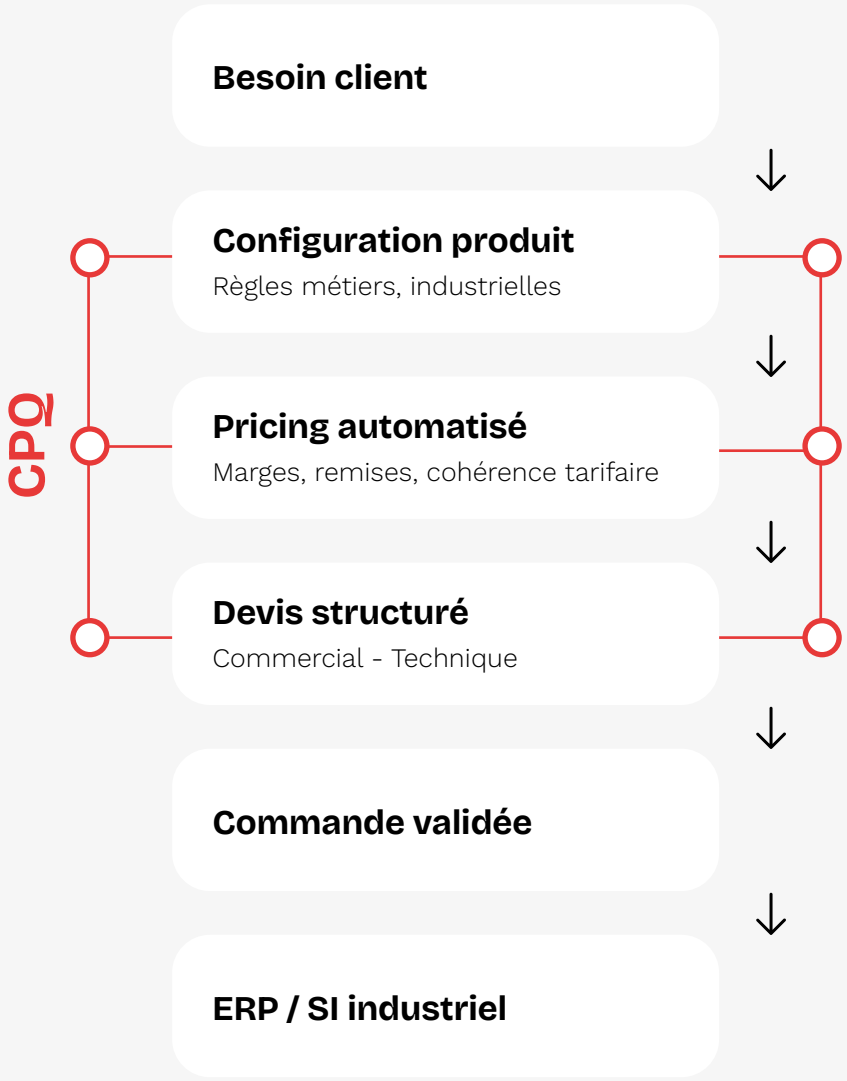
Un **CPQ** permet d'aligner complexité technique, commerce et IT.

Grâce à cet outil, les règles métier et industrielles sont **centralisées** et **auditables**, les ressaisies d'informations disparaissent, l'activité devient scalable...

Résultat ?

Moins d'erreurs de configuration, des devis **cohérents** (prix & marges).
Si cet outil est correctement intégré à votre SI, il mène à une **réelle accélération du cycle de vente.**

CPQ
du **besoin** client à la **commande, sans rupture** digitale



Les conséquences...

Côté Système d'Information

- Règles métiers industrialisées
- Intégration native ERP / CRM
- Suppression des ressaisies
- Scalabilité et robustesse indutrielle

Côté Commerce & Marketing

- Accelération du cycle de vente
- Plus d'erreur de configuration
- Cohérence prix & marge
- Expérience de vente fluide et professionnelle
- Exploitation de données pour optimiser les produits

3

Les erreurs à éviter avant de se lancer

1 Croire que le CPQ est un outil « clé en main »

On peut tendre à penser qu'un CPQ* s'installe comme un logiciel standard. C'est faux. Sa valeur repose sur la modélisation de vos produits, règles commerciales, processus internes, contraintes industrielles...
Un configurateur n'est pertinent que si vos experts métier (BE, commerce, pricing, marketing) formalisent conjointement une logique produit et des scénarios de vente.

Sans cela, vous risquez d'implémenter un outil simpliste, qui ne reflètera pas votre réalité et in fine ce système sera inutilisable car déconnecté des pratiques terrain.

2 Sous-estimer la gestion de la donnée (produit, prix, règles)

Le CPQ est comme un moteur : il a besoin du carburant adéquat et en l'occurrence il s'agit de vos données. Certains projets sont déceptifs parce que les informations injectées y sont dispersées, obsolètes ou même contradictoires d'une équipe à l'autre.

Les politiques tarifaires (remises, marges, barèmes), les règles de compatibilité/calcul, les données produits (caractéristiques, options, contraintes) doivent être fiables, à jour et cohérentes.

Note d'expert

Quel que soit l'éditeur choisi, pour obtenir un CPQ performant il vous faudra piloter votre data en créant une « source de vérité partagée » : définir qui pilote quelle information et dans quel référentiel (ERP, CRM, CPQ, PIM, PLM...)*, puis industrialiser leurs mises à jour.

** voir glossaire en page 11*

3 Imposer un outil non intégré à l'environnement SI*

L'objectif d'un CPQ* est de fluidifier votre cycle de vente, de la configuration technique ou commerciale jusqu'à la génération du devis. Cela implique donc une synchronisation des clients, des articles, des prix, des documents... Un CPQ isolé dans votre écosystème informatique (non relié à votre ERP*, vos logiciels de production, votre PLM* ou votre CRM*...) perd sa raison d'être.

Le saviez-vous ?

Simphonis dispose d'une double compétence : l'implémentation de solutions CPQ et leur intégration au sein de CRM, portails clients, espaces partenaires et applications métier pour proposer une expérience commerciale cohérente de bout en bout. API, webservices, workflows, suivi de commandes... N'hésitez pas à nous contacter pour parler de vos besoins et votre projet !

4 Ne pas impliquer les équipes commerciales dès la conception

Il faut considérer le CPQ comme un assistant commercial et non comme un organe de contrôle. Il doit donc être pensé avec les équipes commerciales, car elles l'utiliseront au quotidien. Elles maîtrisent les exceptions terrain, les arguments de vente réels, les contraintes rencontrées lors des configurations. Les exclure du projet, c'est prendre le risque de développer un outil complexe, rigide et surtout en décalage avec leur manière de vendre.

Notre conseil

Pour votre projet CPQ, embarquez votre équipe commerciale pour valider le parcours de configuration, simplifier les écrans (UX/UI*), prioriser les fonctionnalités, maximiser l'adoption et accélérer votre ROI*.

5 Se focaliser sur la technique au détriment de la conduite du changement

Déployer un CPQ au sein d'une entreprise relève d'un chantier IT, mais c'est également un projet de transformation commerciale.
À terme, il vient optimiser la manière de configurer, chiffrer, structurer votre offre, et même de collaborer (commerce/production/BE/marketing...). L'accompagnement utilisateur est donc crucial pour maximiser l'utilisation de l'outil et éviter le rejet.

Le saviez-vous ?

Lors du déploiement de votre solution CPQ, Simphonis propose des formations et sessions pratiques pour une montée en compétence des équipes et rôles clés.

** voir glossaire en page 11*

4

Lancer un projet CPQ en toute sérénité

Vous l'aurez compris, amorcer un projet de CPQ ne se résume pas à choisir une solution logicielle. Il faut **l'intégrer** à votre cycle de vente, **fiabiliser** vos données, **co-construire** une expérience utilisateur qui fasse sens pour vos équipes en interne, vos clients, vos commerciaux, vos revendeurs...

Avec Simphonis, vous bénéficiez **d'un accompagnement** centré sur votre métier, de l'audit préliminaire du projet, au déploiement de la solution et des options complémentaires ou sur-mesure.

Notre **approche se veut modulaire**. Elle englobe l'analyse de vos besoins, la rédaction de vos spécifications fonctionnelles, la conception de parcours utilisateurs, l'implémentation d'un logiciel standard partenaire ou d'une application/ configurateur développé sur-mesure et la formation de vos équipes.

- Audit et cadrage du besoin,
- Définition de la solution,
- Intégration dans votre écosystème,
- Montée en compétence des utilisateurs.

Un mode opératoire déjà mis en œuvre pour des clients comme **Legrand** ou **Groupe Rapido**.

Nos références client

RAPIDO

Portail web & Configurateur

En savoir +

legrand

Configurateur dédié aux revendeurs

En savoir +

Bouvet

Portail web & Configurateur

En savoir +

Vous souhaitez savoir si vous êtes prêts pour lancer un projet CPQ ?

Consultez notre checklist de déploiement.

** voir glossaire en page 11*

Choisir **Simphonis**, c'est s'appuyer sur un partenaire indépendant qui ne se contente pas **"d'implémenter"** un logiciel CPQ, mais qui vous aide **à aligner votre stratégie** commerciale, vos **contraintes** produits, vos **processus SI** et votre changement organisationnel.

5

Glossaire

Configuration produit

Processus permettant de définir une offre personnalisée à partir de règles, options et contraintes techniques. Une configuration maîtrisée garantit la faisabilité industrielle, réduit les erreurs et sécurise les engagements pris auprès du client.
C'est aussi une "brique fonctionnelle" centrale d'un CPQ qui permet aux équipes commerciales (ou aux clients) de construire des offres cohérentes sans dépendre systématiquement des experts techniques.

CPQ (Configure, Price, Quote)

Solution logicielle destinée à structurer, fiabiliser et accélérer le cycle de vente des offres complexes. Le CPQ permet de configurer des produits personnalisés, de calculer les prix selon les règles de l'entreprise et de générer des devis fiables, tout en alignant métiers, SI et stratégie commerciale. Le CPQ traduit la complexité technique des produits en parcours de vente exploitables.

CRM (Customer Relationship Management)

Outil de gestion de la relation client centralisant les données commerciales (prospects, opportunités, clients). Interfacé avec un CPQ, il permet de fluidifier le travail des équipes commerciales et de sécuriser le suivi des opportunités & leads.

Cycle de vente industriel

Ensemble des étapes allant de l'expression du besoin client à la commande validée. Dans l'industrie, ce cycle est souvent complexe du fait de la personnalisation des produits, des validations internes et des contraintes techniques ou industrielles.

Écosystème SI (Système d'Information)

Ensemble des applications et référentiels informatiques de l'entreprise (ERP, CRM, PIM, PLM...). L'intégration du CPQ à cet écosystème est un facteur clé de succès pour garantir la cohérence des données et la fluidité des processus.

ERP (Enterprise Resource Planning)

Système central de gestion des ressources de l'entreprise (articles, tarifs, production, finances). Connecté au CPQ, l'ERP contribue à fiabiliser les données de référence et à sécuriser les engagements commerciaux.

Expérience client

Perception globale du client tout au long de ses interactions avec l'entreprise. Un CPQ bien conçu améliore l'expérience client en proposant des offres claires, personnalisées et rapides à produire.

Intégration SI

Capacité d'un outil à échanger automatiquement des données avec d'autres applications via des interfaces (API, webservices, workflows). L'intégration du CPQ conditionne sa valeur opérationnelle et sa capacité à industrialiser le cycle de vente.

PIM (Product Information Management)

Référentiel dédié à la gestion et à la diffusion des informations produits à destination des canaux commerciaux. Le PIM alimente le CPQ en données marketing et descriptives cohérentes.

PLM / PDM (Product Lifecycle / Data Management)

Outils de gestion des données techniques et du cycle de vie des produits, considérés comme le référentiel pour la conception du produit émanant du Bureau d'Etudes dans l'industrie manufacturière. Leur connexion au CPQ permet d'aligner conception, industrialisation et commercialisation.

Pricing (Politique tarifaire)

Ensemble des règles de calcul des prix intégrant coûts, marges, remises et conditions commerciales. Le CPQ applique ces règles de manière systématique afin de sécuriser la rentabilité et la cohérence des offres.

ROI (Return On Investment / Retour sur investissement)

Indicateur mesurant les bénéfices générés par un projet au regard des investissements engagés. Dans le cadre d'un CPQ, le ROI se traduit par une réduction des coûts opérationnels, une accélération du cycle de vente et une amélioration de la performance commerciale.

Règles métier

Formalisation des contraintes et logiques propres à l'entreprise (techniques, commerciales, industrielles). Centralisées dans le CPQ, elles deviennent partagées, auditables et applicables de manière homogène.

Scalabilité

Capacité d'un processus ou d'un outil à absorber une croissance du volume d'affaires sans dégradation de la performance. Le CPQ rend le cycle de vente plus scalable en limitant les interventions manuelles et les dépendances aux experts.

UX/UI (User Experience / User Interface)

Discipline visant à concevoir des interfaces simples, intuitives et adaptées aux usages. Une UX/UI soignée dans un CPQ favorise l'adoption par les équipes et l'efficacité opérationnelle au quotidien.

6

Checklist
de déploiement

1 Vos offres sont-elles clairement structurées et capitalisées ?

Disposez-vous d'un référentiel produit et tarifaire fiable, centralisé et partagé entre vos équipes (technique, commerce, marketing) ?

○ OUI ○ NON

À vérifier...

- → Votre catalogue est-il unifié et à jour ?
- → Avez- vous établi la différence entre produit ou service configuré et produit sur-mesure ?
- → Les variantes et options (produits ou services) sont-elles documentées ?
- → Les règles de compatibilité sont-elles explicites ?

Pourquoi c'est clé...

Un projet CPQ repose sur la connaissance structurée de vos produits, règles de configuration et grilles de prix. Sans base solide, l'outil ne fait qu'automatiser le désordre.

2 Vos équipes commerciales passent-elles plus de temps à vendre… ou à chiffrer ?

Sélectionner le bon produit, vérifier et faire valider un devis représente-t-il un délai conséquent au sein de votre entité ?

○ OUI ○ NON

Symptômes à repérer…

- → Retards de réponse aux clients.
- → Devis incohérents ou hétérogènes selon les commerciaux.
- → Multiples relectures avant validation.

Pourquoi c'est clé…

Le CPQ vise à accélérer la génération de devis fiables, en supprimant les allers-retours chronophages.

3 Vos données prix et remises sont-elles sous contrôle et cohérentes ?

Les grilles tarifaires, remises et conditions commerciales sont-elles uniformes et traçables ?

○ OUI ○ NON

Indicateurs

- → Les remises sont-elles encadrées ?
- → Les marges sont-elles visibles avant envoi du devis ?
- → Le pricing dépend-il de fichiers Excel individuels ?

Pourquoi c'est clé…

La maîtrise de la politique tarifaire évite les pertes de marge et les négociations désordonnées.

4 Votre système d'information permet-il une intégration fluide des données (ERP, CRM, etc.) ?

Le partage des informations entre vos outils commerciaux, techniques et financiers est-il fluide ?

OUI NON

À vérifier...

- → Le CPQ pourra-t-il "parler" à votre ERP et votre CRM ?
- → Les données clients et produits sont-elles synchronisées ?
- → Avez-vous déjà défini les interfaces prioritaires ?

Pourquoi c'est clé...

Un CPQ performant s'intègre naturellement à votre écosystème SI pour éviter les doubles saisies et garantir la cohérence des données.

5 Vos équipes partagent-elles une même vision du processus de vente ?

Le service commercial, le bureau d'études et l'ADV sont-ils alignés sur les étapes clés du cycle de vente ?

OUI NON

Signes d'alerte

- → Les commerciaux contournent le processus établi.
- → Le bureau d'études est souvent sollicité pour corriger les devis.
- → Les KPI (indicateurs clés de performance) n'ont pas de lien cohérent d'un service à l'autre.

Pourquoi c'est clé...

Le CPQ révèle souvent les incohérences organisationnelles. Il impose une harmonisation des rôles, des étapes et des validations.

6 Disposez-vous d'une vision claire du ROI attendu d'un projet CPQ ?

Savez-vous identifier ce que vous attendez concrètement du projet : gain de temps, fiabilité, pilotage, satisfaction client ?

○ OUI ○ NON

Pistes de mesure

- → Temps moyen de génération de devis avant/après.
- → Taux de conversion devis/commande.
- → Réduction du nombre d'erreurs ou de retours.

Pourquoi c'est clé...

Sans objectifs mesurables, le CPQ devient un projet technique au lieu d'un projet de performance.

7 Votre culture d'entreprise est-elle prête à adopter un outil commun et collaboratif ?

Vos équipes sont-elles prêtes à partager leurs pratiques, standardiser leurs méthodes et collaborer via un outil unique ?

○ OUI ○ NON

À sonder

- → Les commerciaux voient-ils la digitalisation comme un soutien ou une contrainte ?
- → Le management valorise-t-il la standardisation ?
- → Avez-vous une démarche de conduite du changement prévue ?

Pourquoi c'est clé...

Le succès d'un CPQ repose autant sur l'adhésion humaine que sur la technologie.

Interprétation des résultats

6 à 7 “oui”

Vous êtes prêts à amorcer un projet CPQ structuré et à en tirer rapidement des gains mesurables. Prenons RDV pour en discuter !

3 à 5 “oui”

Vous êtes sur la bonne voie : priorisez la structuration des données et la coordination des équipes. Simphonis peut vous accompagner pour clarifier vos spécificités fonctionnelles et rédiger votre cahier des charges en amont du projet.

0 à 2 “oui”

Avant d’implémenter un CPQ, consolidez vos processus internes et la collaboration entre métiers. Nos équipes sont formées pour vous accompagner de l’audit au déploiement de la solution. N’hésitez pas à nous contacter pour convenir d’un premier échange.

CONNECTER ORCHESTRER INTÉGRER

simphonis.com