ZUORA

BAROMÈTRE 2024

MULTIPLICATION DES BUSINESS MODELS RÉCURRENTS : ÉVOLUTION OU RÉVOLUTION DU PROCESSUS ORDER-TO-CASH (O2C) ?

Le processus Order-to-Cash est depuis longtemps maîtrisé par les entreprises au modèle de vente transactionnel. Mais face à l'explosion des nouveaux business models centrés sur le client, où en est réellement la maturité du processus O2C et quels sont les principaux écueils à surmonter dans cette transformation ?

01 Abonnement, paiement à l'usage, prépayé...

58 % des entreprises font ou prévoient de faire coexister de multiples business models récurrents

- **18 %** Oui, cela représente **un volume de CA mineur ou marginal pour notre entreprise***
- **16 %** Non, mais **réflexion en cours**
- **24 %** Oui, cela représente **un volume significatif de CA pour notre entreprise**
- **42 %** Non prévu pour le moment

Focus

* Parmi elles, près d'un tiers ont prévu d'accélérer fortement le volume de CA récurrent associé.

Les entreprises répondantes sont pour la plupart dans des secteurs d'activités non natifs abonnements (cf Q7 «profil des répondants»)

02 Nouveaux business models : 3 principaux avantages mis en avant par les Directions Financières

- **73 %** **Prédictibilité des revenus** et/ou des **flux de trésorerie**
- **68 %** **Récurrence** de la **relation avec les clients**
- **64 %** **Agilité du modèle de pricing** dans la **durée de vie** du **contrat client**
- **23 %** **Monétisation** de la **donnée client**
- **18 %** **Expansion géographique** et **conquête de nouveaux marchés**

Focus

Les avantages mentionnés par tous les répondants correspondent aux bénéfices obtenus par ceux qui ont adopté de nouveaux business models récurrents.

03 Les 3 principaux écueils du processus O2C sont communs à l'ensemble des Directions Financières

1. **Gestion des litiges et recouvrement**
2. **Orchestration des différentes étapes de ce processus O2C**
3. **Gestion des événements du contrat client**

Focus

La facturation et le paiement récurrents suivent de près le top 3 et découlent logiquement des trois facteurs principaux sur le podium.

04 L'augmentation de la complexité des transactions, l'enjeu principal pour l'O2C dans les 24 mois

59 %	Augmentation de **la complexité des transactions**
45 %	**Nouvelles exigences réglementaires** en France et à l'international
36 %	Prise en compte de **nouveaux canaux de ventes et d'interaction clients**
27 %	Capacité à supporter **les offres innovantes demandées par le marketing et les ventes**
23 %	Capacité à reconnaître **le chiffre d'affaires sur les nouveaux modèles**
23 %	**Évolution technologique**
23 %	Réconciliation des **données de facturation**
14 %	Multiplication des **risques et litiges**
9 %	Gestion de **l'augmentation des volumes de transactions**
9 %	**Conquête de nouveaux marchés** (segments, géographiques, etc.)

05 Digitalisation du processus O2C : une transformation enclenchée pour 24% des entreprises ayant adopté de nouveaux business models (cf Q1)...

Totalement digitalisé pour l'ensemble des répondants		Totalement digitalisé	Partiellement digitalisé	Aucune digitalisation
59 %	*Reconnaissance du chiffre d'affaires*	50 %	50 %	0 %
59 %	*Comptabilisation du chiffre d'affaires*	33 %	67 %	0 %
50 %	*Facturation*	50 %	50 %	0 %
45 %	*Paiement*	50 %	50 %	0 %
45 %	*Traitement des commandes*	17 %	83 %	0 %
27 %	*Prise de commande*	17 %	83 %	0 %
23 %	*Exécution & (dé)provisionnement*	17 %	33 %	50 %
5 %	*Gestion des litiges et recouvrement*	0 %	50 %	50 %
0 %	*Gestion des évenements du contrat client (upsell & cross-sell, pause du contrat, évolution du pricing)*	0 %	67 %	33 %

... mais avec une couverture fonctionnelle limitée par rapport à celles qui restent focalisées sur le modèle transactionnel

Expertise Zuora

La bascule vers de nouveaux business models nécessite une refonte et une digitalisation progressive de chaque morceau de processus O2C.

06 86 % des entreprises ont prévu d'investir dans leur processus Order-to-Cash dans les 24 prochains mois

- **14 %** Investissement **inférieur**
- **36 %** Investissement **supérieur**
- **50 %** Investissement **identique**

07 Profil des répondants

Secteurs d'activité

- **26 %** Bien de consommation, Luxe, Santé
- **26 %** Industrie
- **13 %** Services
- **10 %** BTP, Immobilier
- **10 %** Autre
- **8 %** High-tech
- **5 %** Banque, Finance, Assurance
- **2** Transports, Logistique

Taille de l'entreprise

- **8 %** *< à 500 salariés*
- **13 %** *500 à 999 salariés*
- **28 %** *1 000 à 4 999 salariés*
- **51 %** *> à 5 000 salariés*

Chiffre d'affaires

- **18 %** < à 350 millions
- **31 %** Entre 350 millions et 1,5 milliard
- **31 %** > à 5 milliards
- **20 %** Entre 1,5 et 5 milliards

ZUORA