# Révélations UX Achats 2023

## (7ème édition)

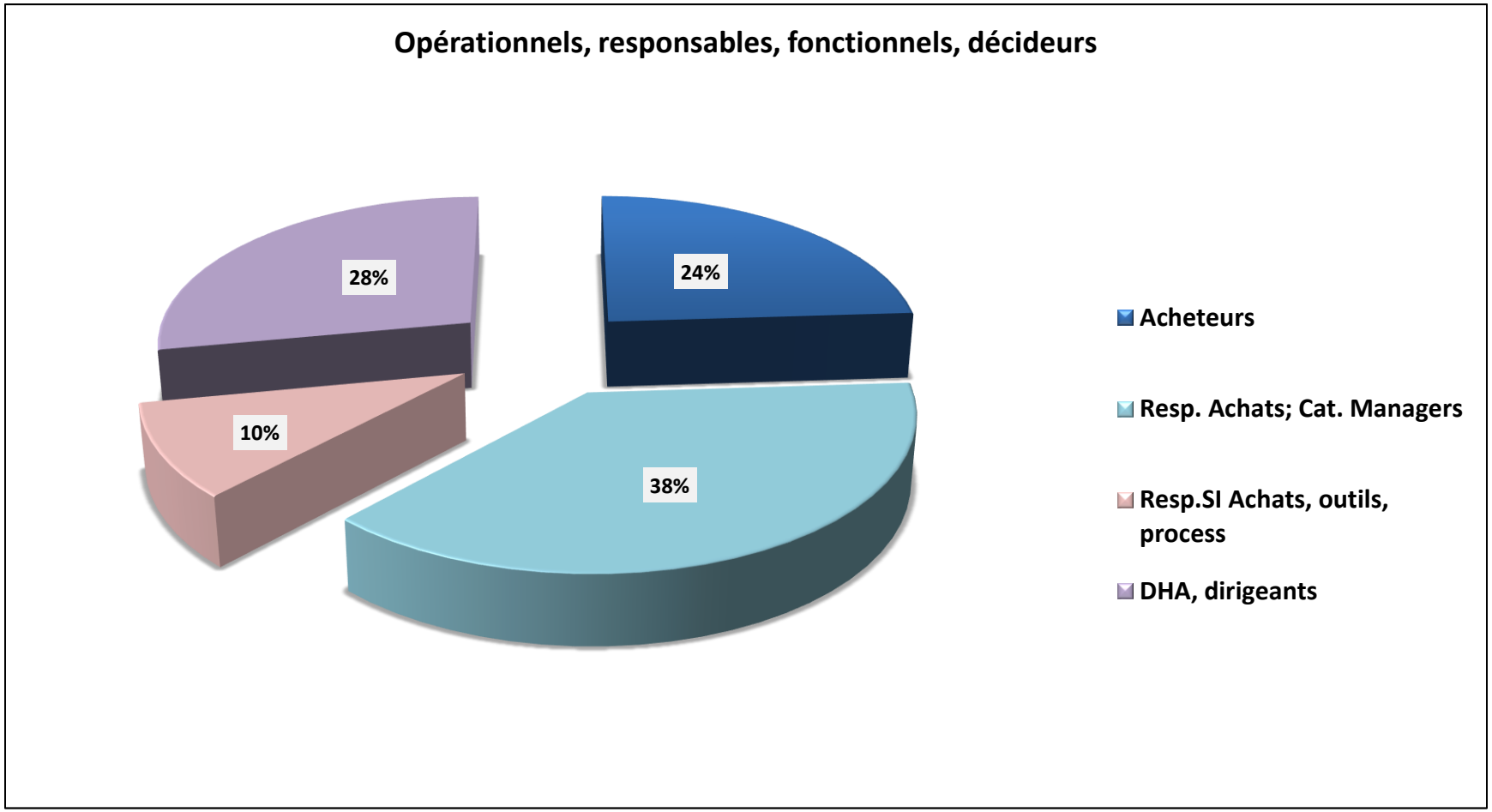
*Conception & direction de l'étude :* **Philippe Grange**

*MEDIA DELL'ARTE – www.media-dell-arte.fr*

*Mai/sept 2023 – 261 réponses questionnaires ; 200 questionnaires exploités*


Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# A propos des répondants 2023

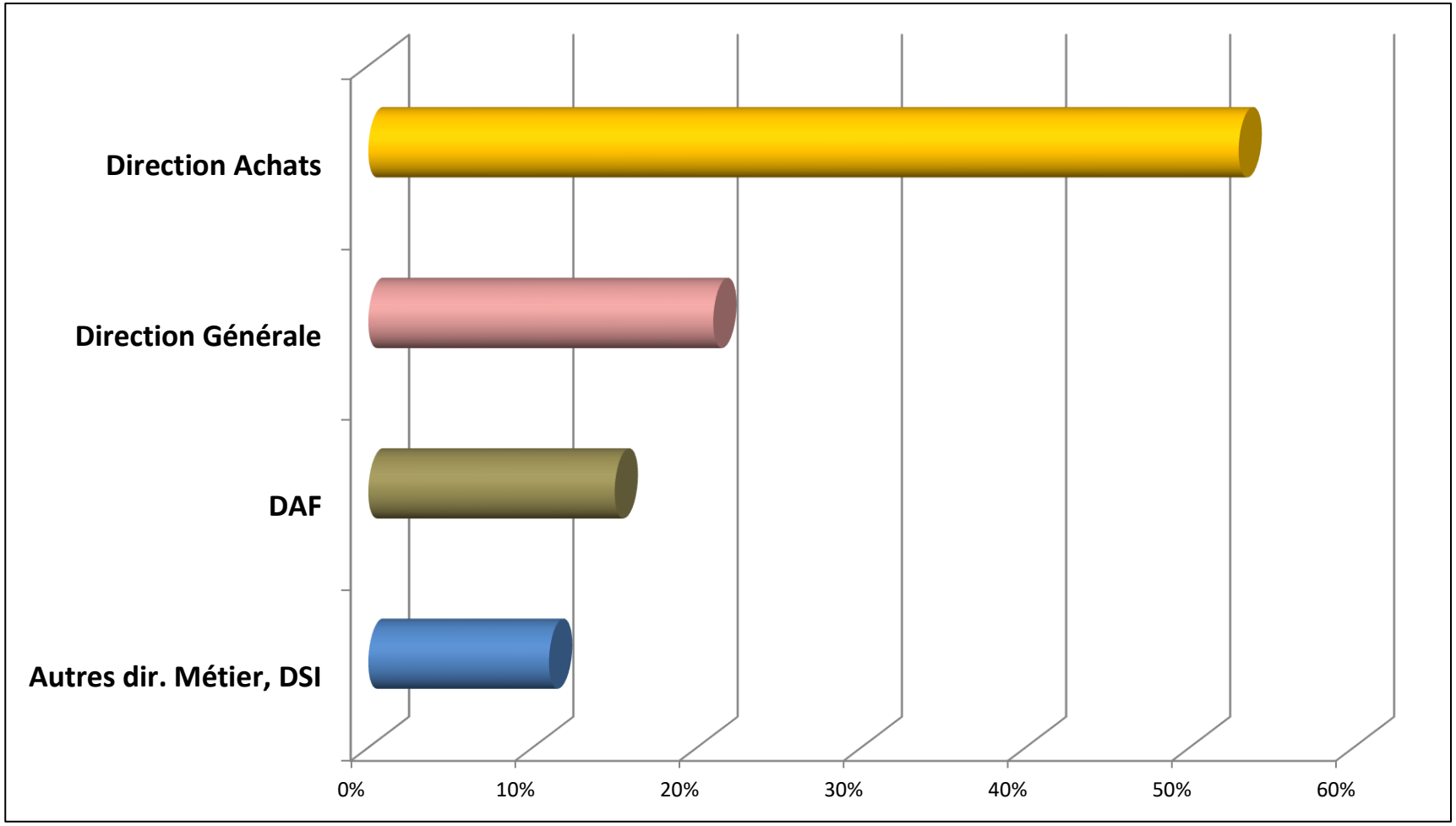




Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Rattachement des répondants

Dont **47%** au siège d'un groupe international ; **19%** entreprise nationale ou régionale ; **20%** PME ; **6%** : admin. centrale, Etp. Public; **5%** assoc/startup; **3%** coll.territoriale

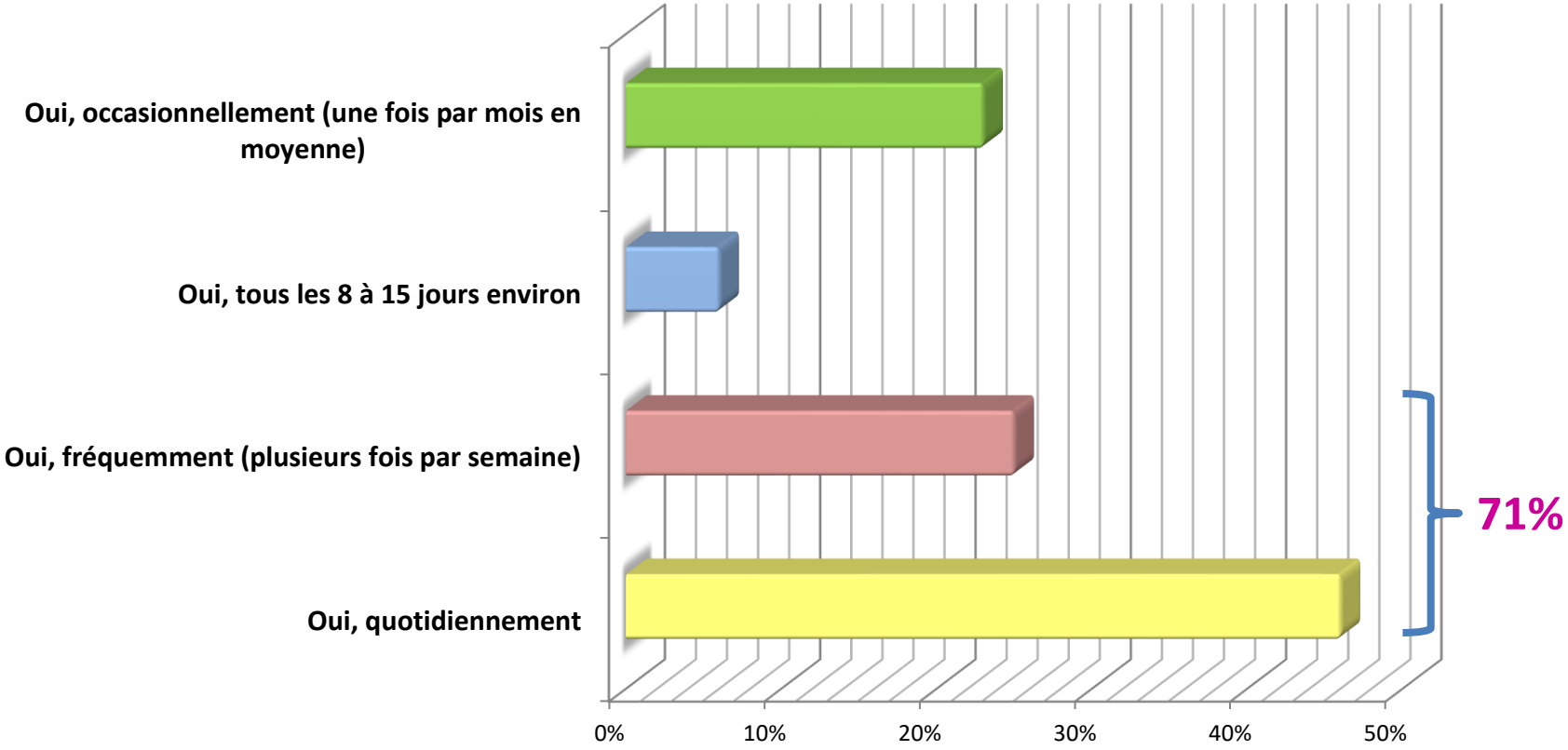




Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Quels utilisateurs sont-ils ?

**Fréquence d'utilisation d'un outil eAchats** (sur 200 réponses exploitées, ***141*** acheteurs "Pros" pour ***59*** utilisateurs "occasionnels")





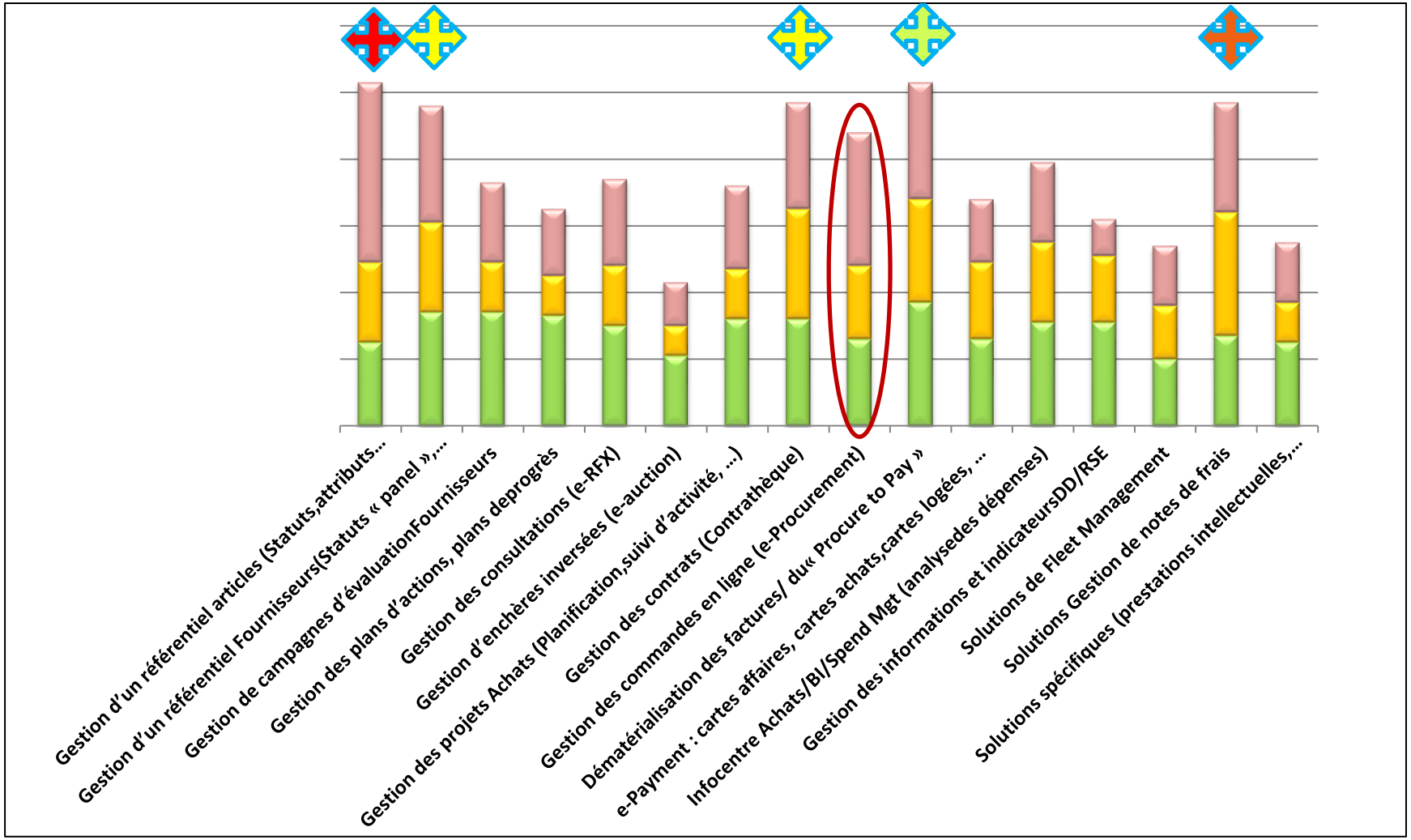
Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Principaux outils eAchats utilisés/âge du parc

**(total 1229 outils dont 35 % ont + de 5 ans ; 27 % entre 2 et 5 ans ; 38 % 2 ans ou moins)**

**Vert : moins de 2 ans, Jaune : 2 à 5 ans ; Rose : + de 5 ans**

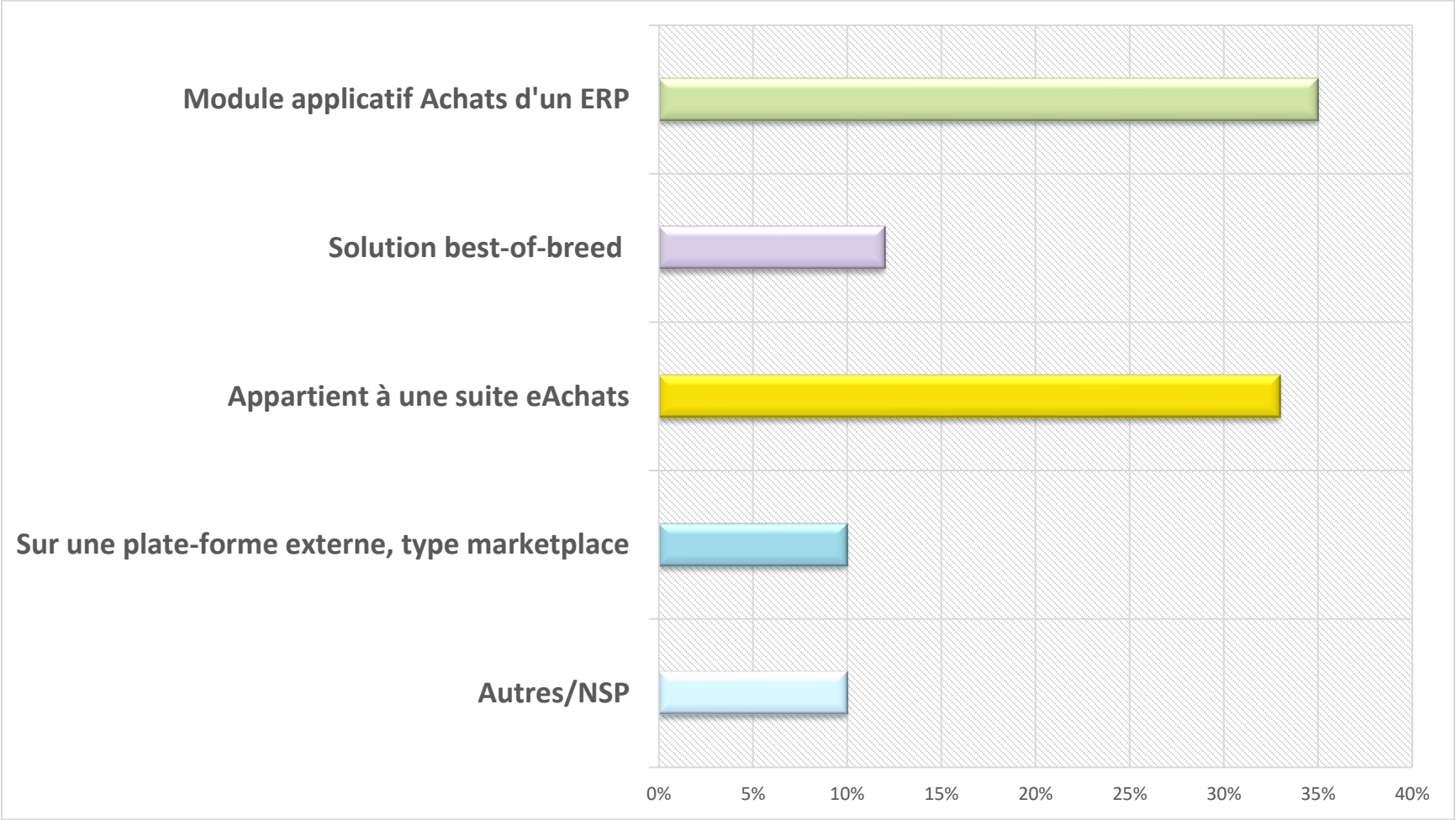
**<u>Top 5 outils principaux (ordre décroissant)</u> : Ref Articles ; Démat ; Ref. Fournisseurs ; Contract Mgt ; Notes de Frais**





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Quelle est l'origine de votre outil eAchats-clé ?

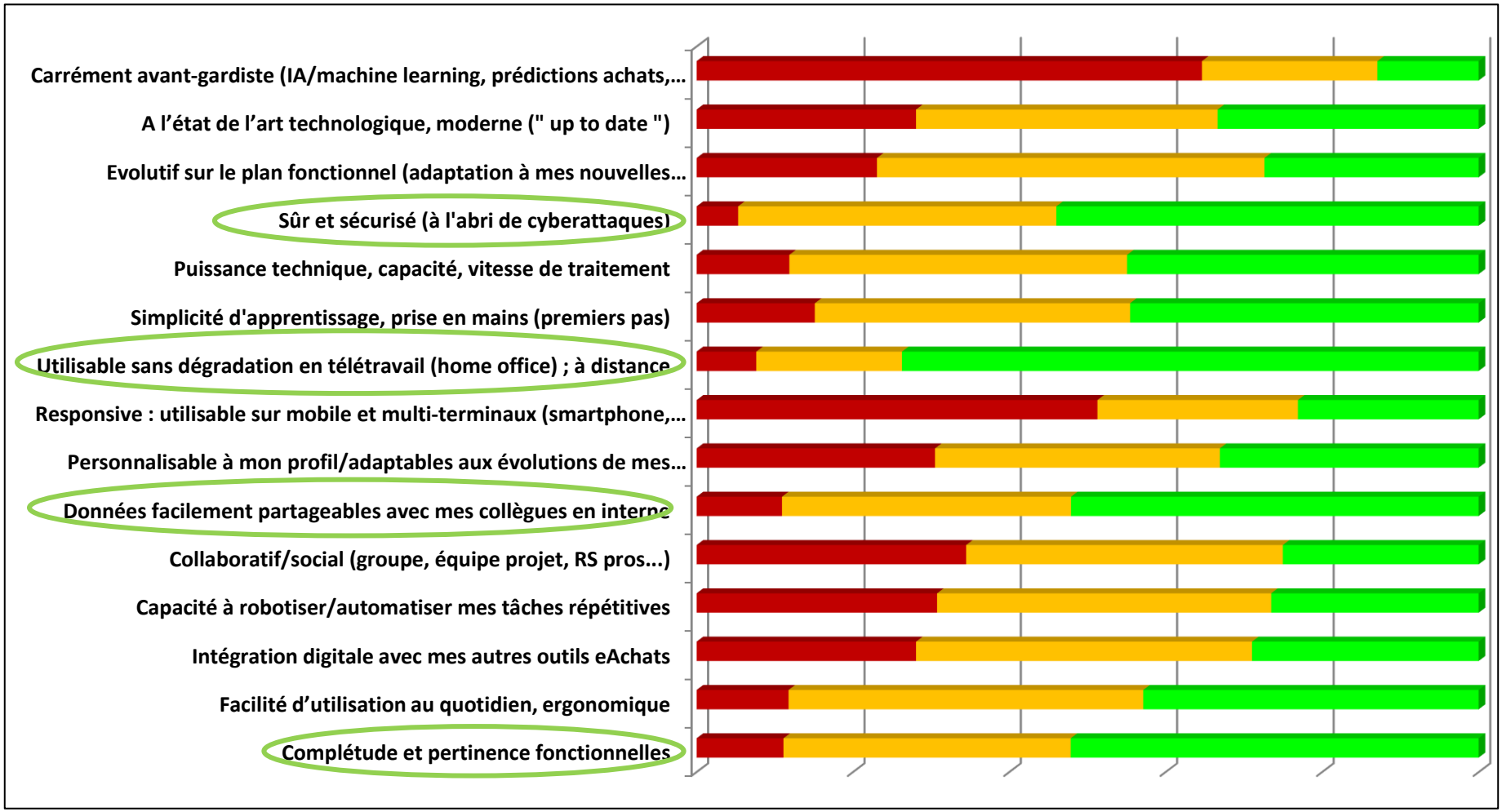




Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Caractéristiques de l'outil-clé eAchats utilisé

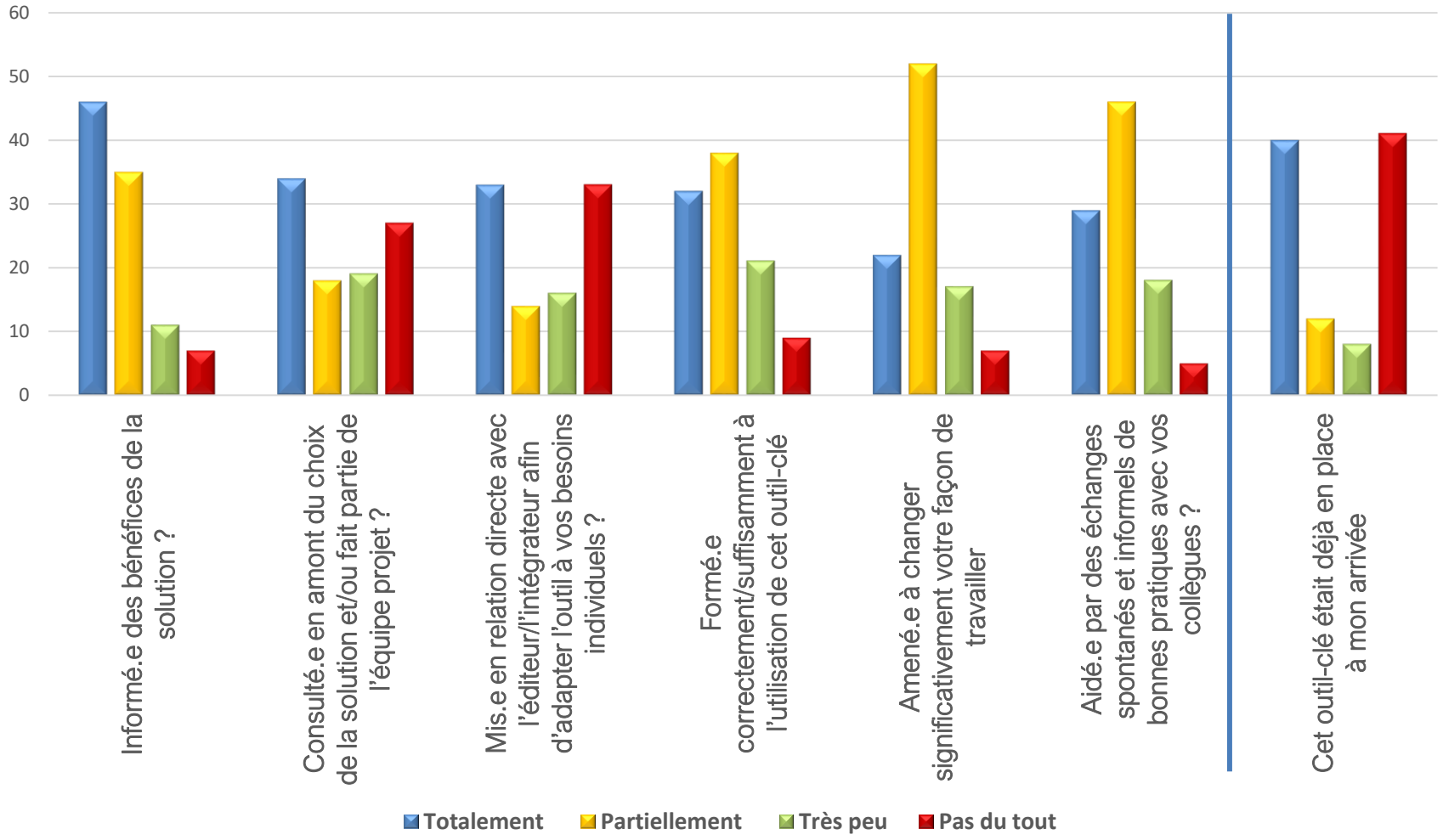
**Rouge : nuls + faibles ; Orange : moyens ; vert : forts + très forts**





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

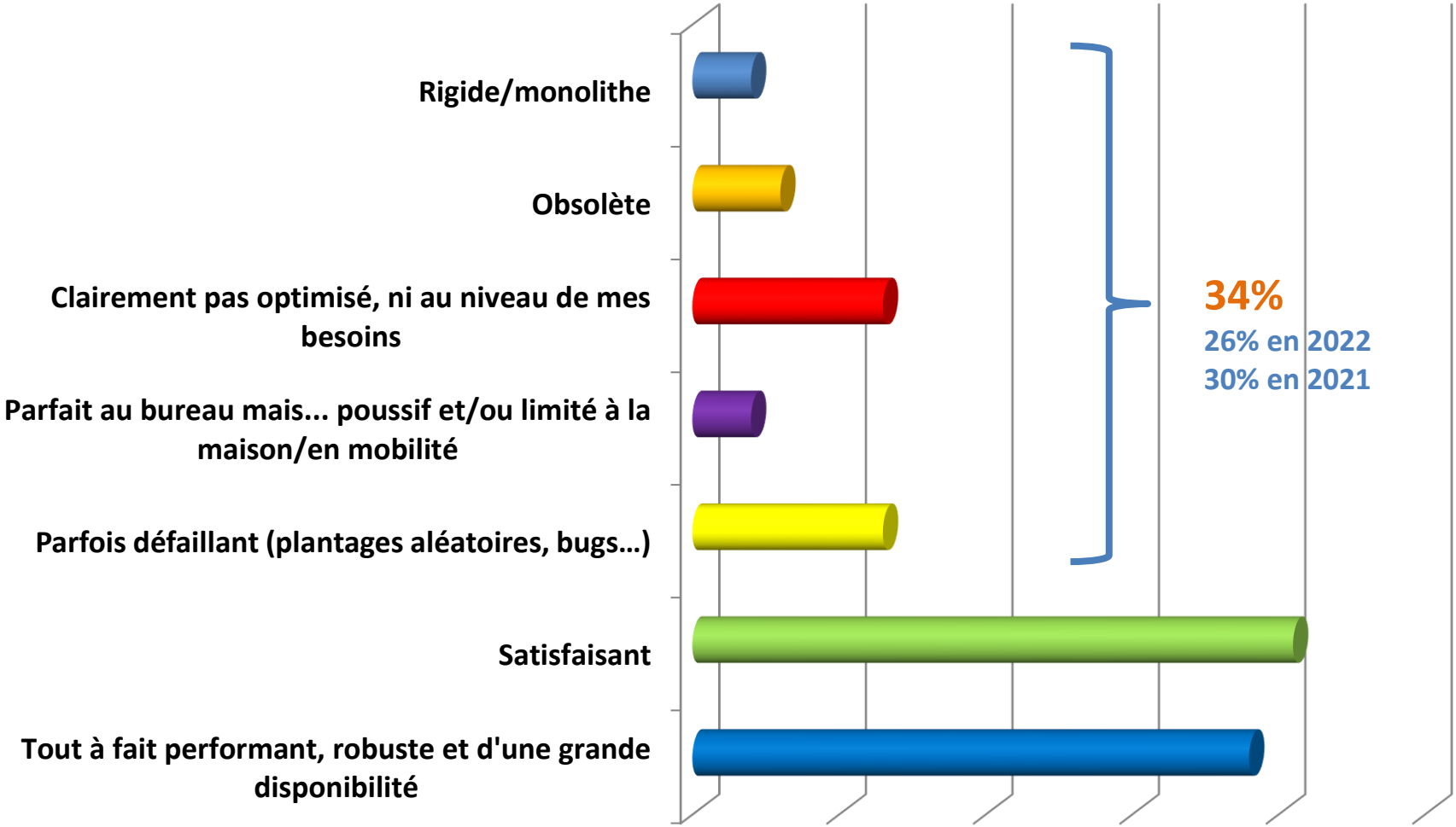
# *Accostage* entre l'utilisateur et l'outil eAchats





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Sur les plans de ses performances techniques comment jugez-vous le fonctionnement de cet outil - clé ?





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Quelles libres suggestions feriez-vous pour améliorer votre utilisation de l'outil-clé ?

***(classement par fréquence décroissante d'évocation)***

***« Ergonomie pour la prise en main et pour faciliter l'exploitation de l'outil »***

***« Adaptabilité aux profils acheteur et aux différents cas d'usages »***

***« Changer toute la solution pour une autre génération »***

***« Outil de nettoyage des données, d'extraction et de génération automatique de tableaux de présentation des données »***

***« Intégration de la solution avec différents outils Achats et/ou avec l'ERP-maison»***

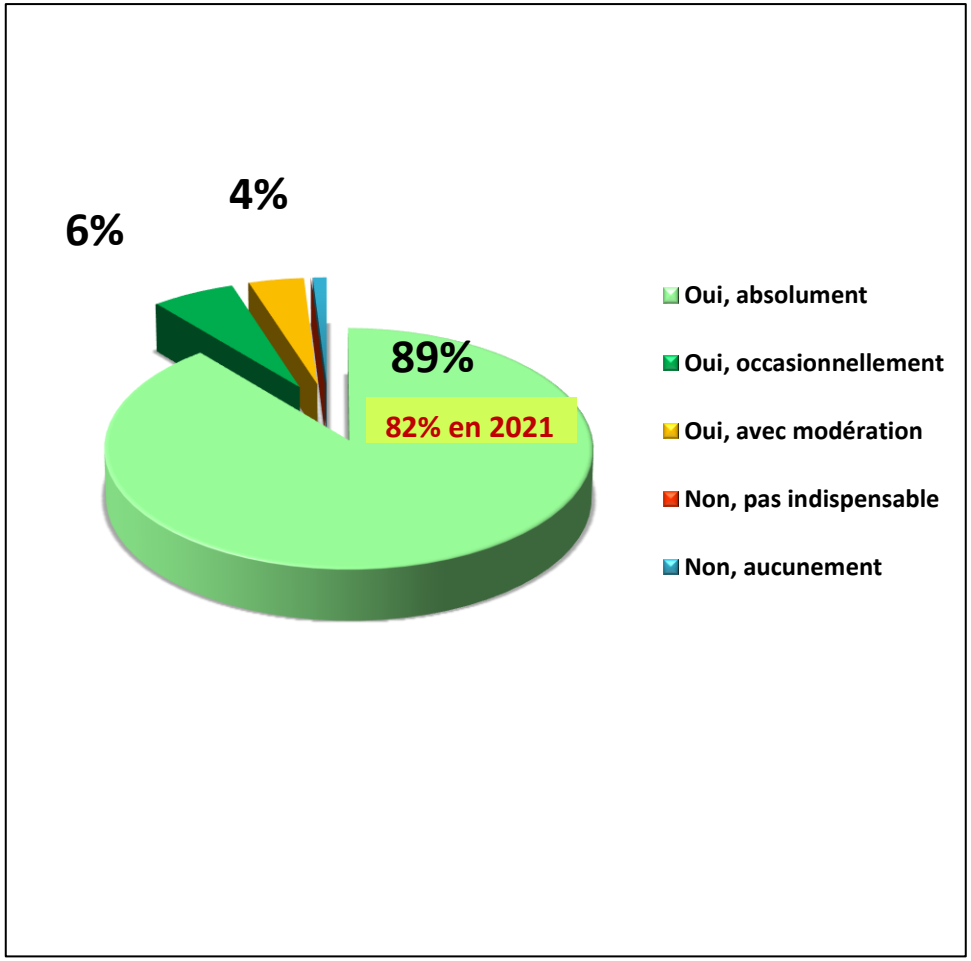
***« Connexion/ouverture vers les parties prenantes externes »***

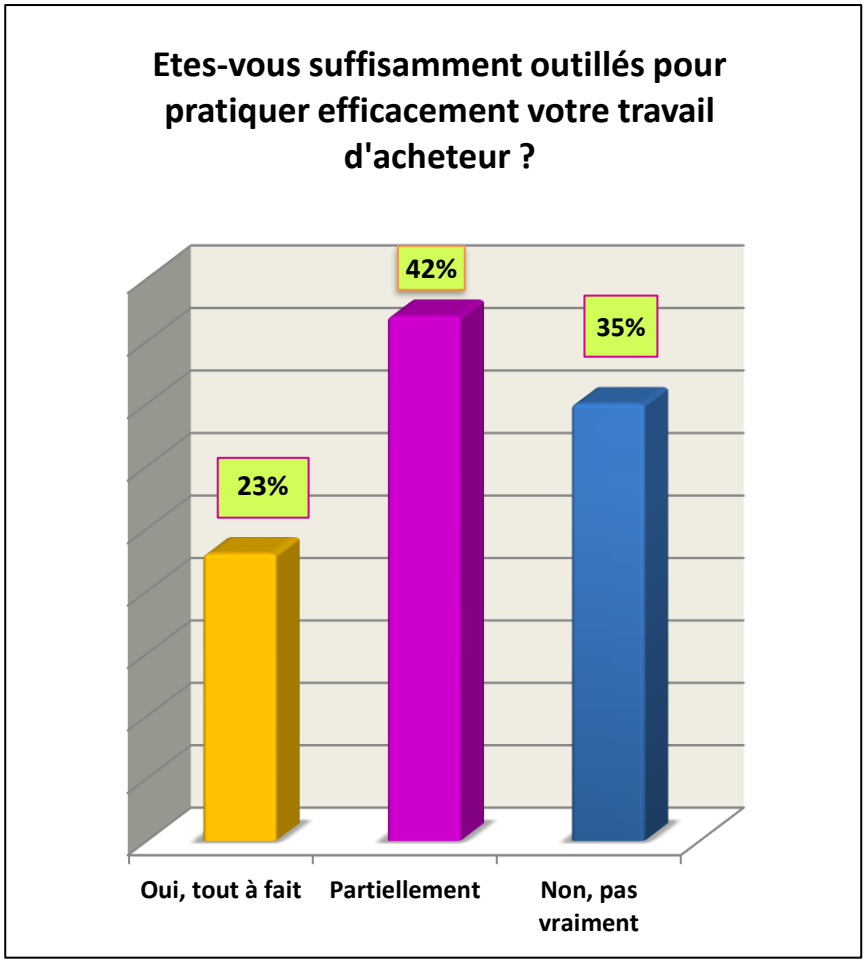
***« Adjoindre de l'IA, des capacités prédictives »***

***« Prévoir régulièrement des formations aux outils, notamment lors d'évolutions fonctionnelles ou techniques »***


Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Les outils eAchats, indispensables à votre activité quotidienne d'acheteur ?

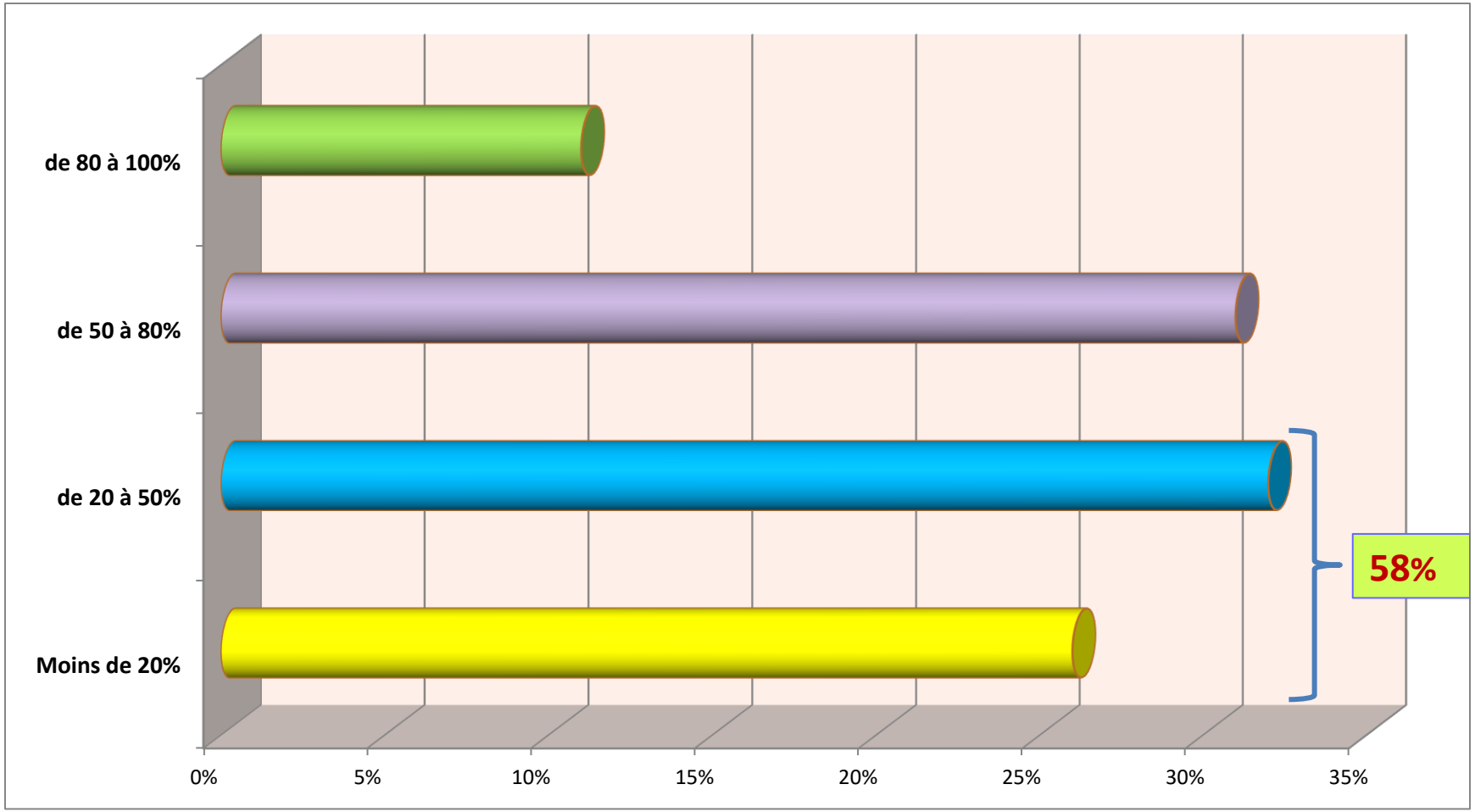




Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

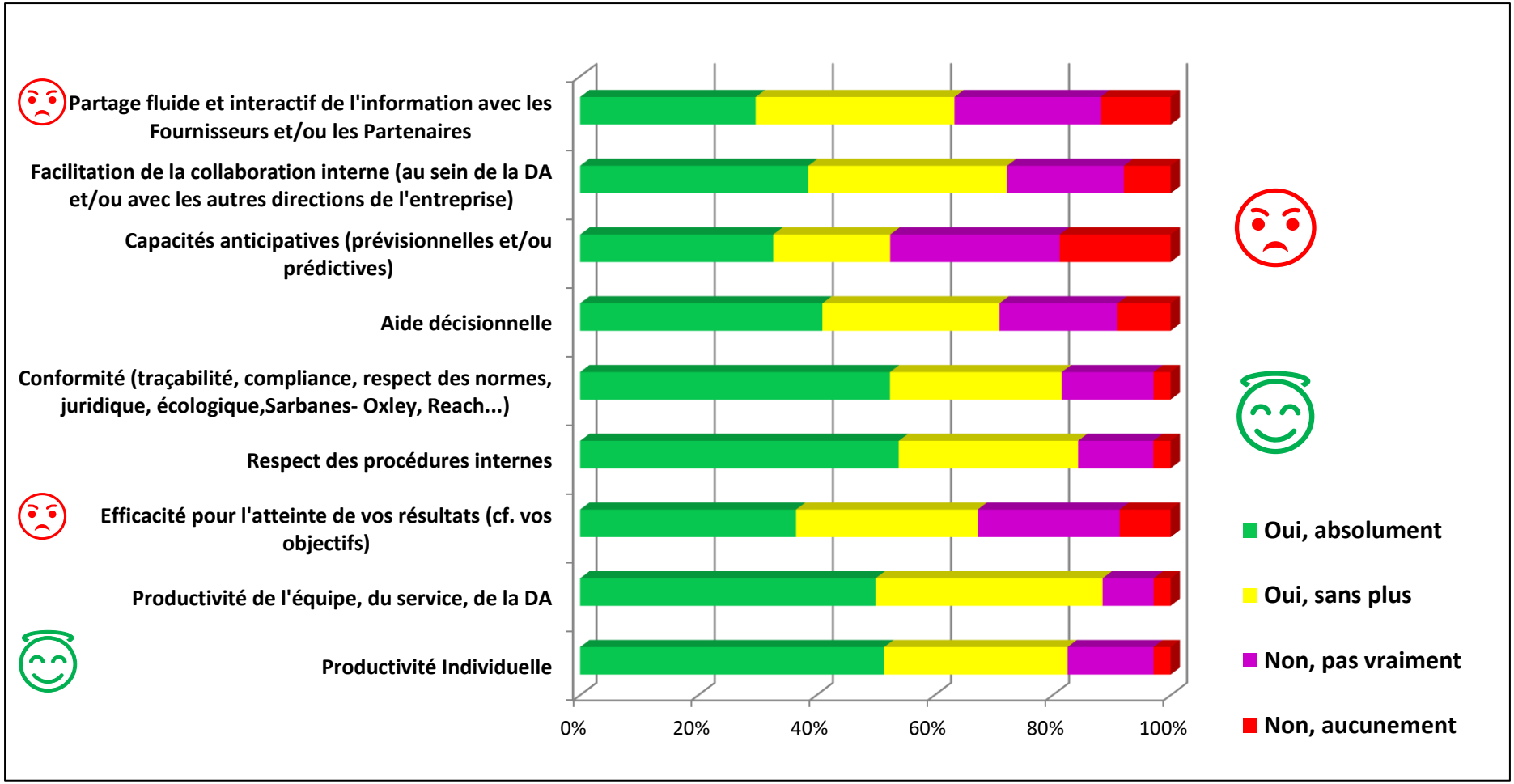
**Sur 100%** de vos besoins fonctionnels et opérationnels réguliers Achats, **quel pourcentage couvre** aujourd'hui vos outils eAchats ?





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

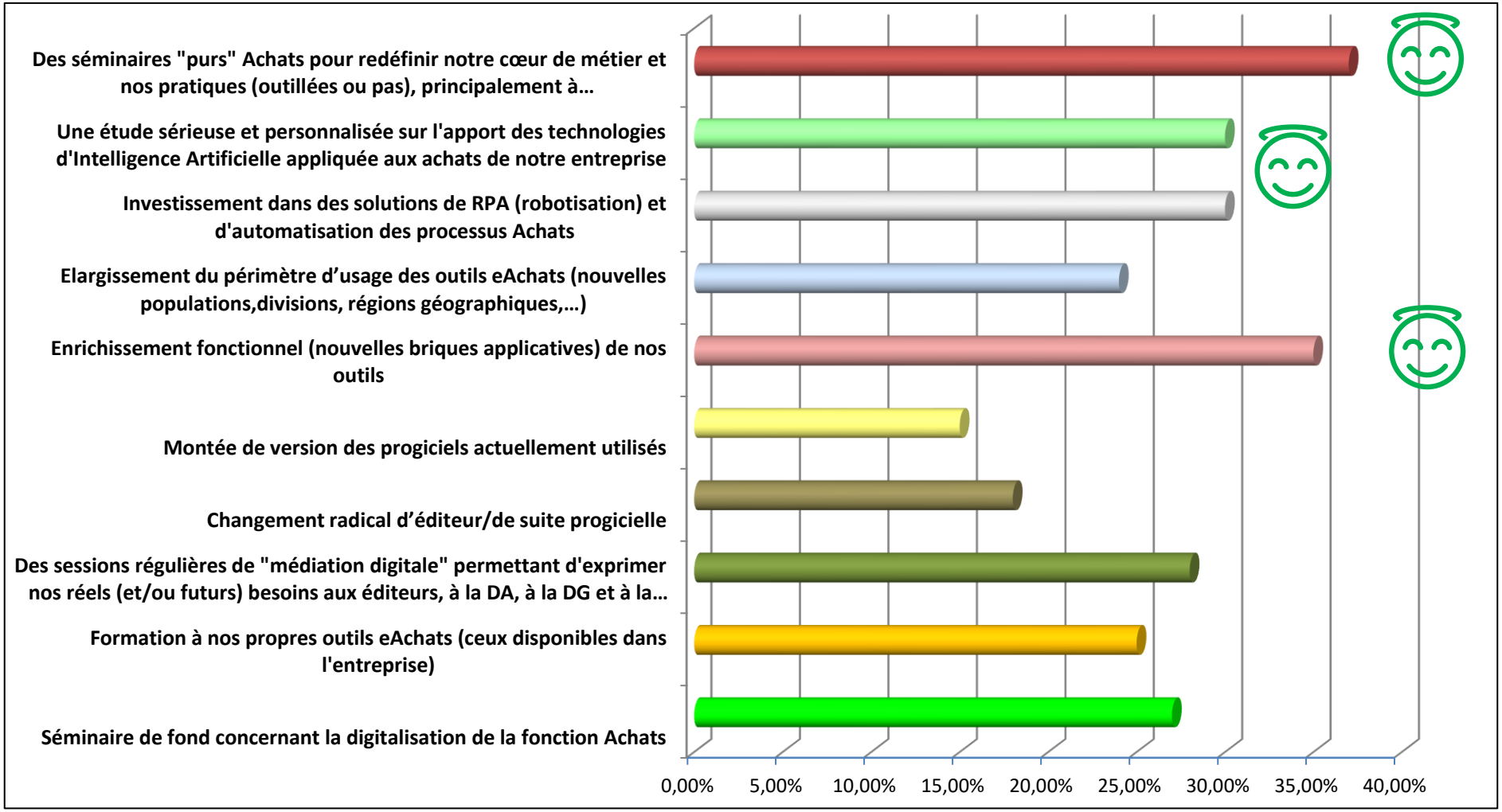
# Quels bénéfices opérationnels ces outils vous apportent-ils ?





Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Si vous étiez décideur, 3 investissements prioritaires pour améliorer votre activité et celle de vos collègues acheteurs ?





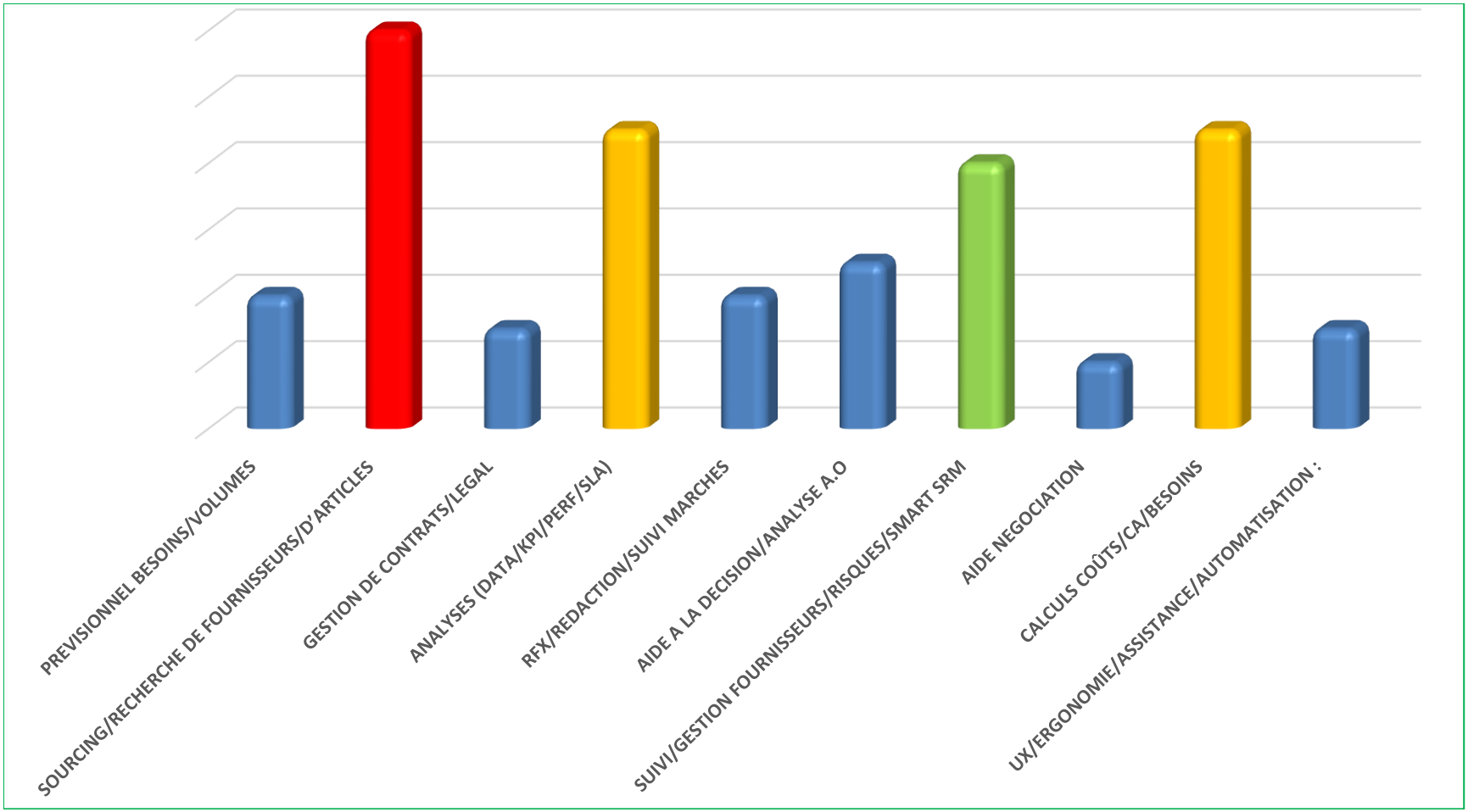
Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Principaux cas d'usage à base d'IA appliquée aux Achats

(toutes priorités - véritablement au service des acheteurs et non des process ou des systèmes – 184 réponses )

Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Cas d'usage IA
# de *priorité n°1* appliquée aux Achats

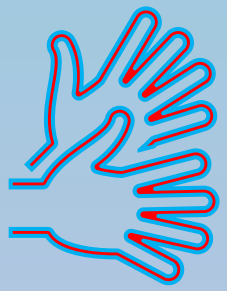




Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

**D’accord !**

**45,5%**



**Tout à fait d’accord !**

**49,5%**

= **95%**

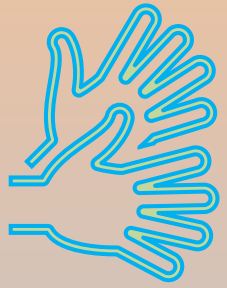
En matière de **développement et d’achats durables**, rien ne se fera sans une collaboration puissante entre l'entreprise donneur d'ordres et ses fournisseurs. Les **recherches collaboratives** doivent *être initiées, gérées, soutenues et récompensées* par les Achats



Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

**D’accord !**

**45,5%**



**Tout à fait d’accord !**

**48,5%**

= **94%**

Nous sentons en interne, et plus que jamais, la **"pression" s'accroître** sur nos activités Achats et sur nos **résultats individuels** comme collectifs.



Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

**D’accord !**

**34 %**

**Tout à fait d’accord !**

**55 %**

= **89 %**

Risques fournisseurs : à quand une **cartographie multi-couches** (géopolitique, économique, financière, approvisionnement, logistique, sous-traitance, carbone, RSE,…) nous permettant de visualiser les **alertes en temps réel** et de disposer d’une **synthèse signifiante** et utile ?



Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

**D’accord !**

**41%**

**Tout à fait d’accord !**

**47,5%**

= **88,5%**

En ces moments perturbés, **imprévisibles** et conduits à durer, les Achats peuvent être plus efficaces en fonctionnant sur un mode "**intelligence collective**" plutôt qu'en silos: il faut nous **(ré-)organiser** et nous outiller en ce sens.



Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés

# Pas vraiment d'accord + Pas d'accord du tout !

Nous avons clairement **des difficultés de recrutement** dans nos différents services Achats, sans trop savoir comment **faire venir et garder** les "talents" à nos côtés.

**= 35 %**

La **décarbonation** de nos produits et activités devient l'une de nos priorités absolues : chez nous, les Achats sont en 1ère ligne et nous sommes **demandeurs de solutions digitales** pour nous y aider.

**= 30,5 %**

Nous comptons sur les **éditeurs** de solutions *eAchats* pour imaginer des outils digitaux "**disruptifs**", aptes à attirer et **séduire** les acheteurs « nouvelle génération »

**= 28 %**


**Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés**

# *Merci !*

*Pour tout renseignement, soutenance, copie des slides :*

*ph.grange@media-dell-arte.fr - MEDIA DELL'ARTE – www.media-dell-arte.fr*


Copyright Media Dell'Arte - Tous droits réservés