



# E-COMMERCE ET PRODUITS CHIMIQUES



---

## E-commerce et produits chimiques

Eh bien, si vous êtes un client qui achète des produits chimiques, vous êtes la réponse à cette question ! Le comportement et l'attente d'une « bonne » expérience d'achat ont changé dans toute la société. Ce changement ne s'arrête pas simplement parce que vous voulez acheter des produits chimiques, les gens s'attendent à une expérience sans frictions, à tout moment et en tout lieu, dans leur vie personnelle. Cette attente s'observe également de plus en plus dans l'environnement B2B. De nombreuses organisations ont accéléré le rythme dans ce domaine et expérimentent de nouveaux types d'interaction en ligne.

Les faits montrent que les dynamiques perturbatrices de l'acheteur a réécrit les règles de la vente B2B. Par conséquent, l'amélioration de l'expérience client et la création d'efficacité sont devenues le cœur des stratégies numériques de nombreuses organisations. Au cours des dernières années, la demande d'outils numériques a augmenté, les clients étant devenus des consommateurs avides de commerce électronique. La pandémie a joué un rôle important, et les meilleures prévisions indiquent que la société continuera à exiger une flexibilité accrue.



## Quelles sont les trois raisons pour lesquelles l'achat de produits chimiques en ligne pourrait devenir votre « prochaine normalité » ?

**1** La commodité des transactions - Pour les clients qui le souhaitent, l'acte transactionnel d'achat peut désormais être effectué à leur convenance, même en dehors des horaires de bureau habituelles. Bien qu'il soit toujours possible (chez Univar) d'envoyer un e-mail à votre représentant du service client préféré ou de téléphoner à votre directeur de compte, vous pourrez désormais effectuer le même achat transactionnel en ligne, au moment et à l'endroit qui vous conviennent. Passez une commande répétitive, demandez un devis ou accédez même aux prix en direct ; le choix vous appartient. La culture de la « permanence » signifie que les horaires d'ouverture traditionnelles des entreprises ne doivent pas dicter le moment où vous pouvez et voulez interagir avec les fournisseurs.

**2** L'accès à l'information - Dans un contexte B2B, le e-commerce permet autant d'accéder à une mine d'informations que d'effectuer des achats. Il permet aux clients de parcourir des catalogues en ligne spécifiques à chaque pays, de consulter des documents d'accompagnement importants et d'examiner l'historique des achats, le tout en un seul clic. L'époque où il fallait chercher, envoyer des e-mails et téléphoner pour trouver des documents pour une soumission réglementaire est révolue.

**3** L'efficacité opérationnelle grâce au suivi de livraison des commandes - Le suivi en ligne et les mises à jour du statut de livraison sont monnaie courante dans de nombreux secteurs de la distribution et de la logistique. La digitalisation des processus de livraison, catalysée par le commerce électronique, signifie que le suivi en ligne de votre livraison va devenir de plus en plus courant dans l'ensemble du secteur. En sachant où en est leur commande et quand elle arrivera, les clients pourront planifier leurs achats plus efficacement.

## Que fait Univar Solutions EMEA dans ce domaine ?

Univar Solutions EMEA s'est lancé dans la digitalisation au cours des 12 derniers mois, en développant une plateforme de commerce électronique, des capacités de libre-service et la possibilité d'afficher des portefeuilles par pays. Cette solution a été largement adoptée par nombre de nos clients.

Notre objectif à long terme est de faire de notre site Web un centre de référence pour le contenu technique et de faire en sorte que tous nos clients de la région EMEA vivent une expérience positive, en économisant à la fois temps et effort. En augmentant notre contenu spécifique à l'industrie et aux applications, Univar Solutions EMEA donne aux clients les connaissances dont ils ont besoin pour prendre des décisions d'achat plus éclairées.

Nous avons une série de projets de digitalisation passionnants visant à améliorer l'expérience client, dont beaucoup sont axés sur la transition du processus d'achat en ligne. Les clients actuels peuvent consulter leur solde de crédit et effectuer facilement des paiements en ligne. Nous allons permettre aux nouveaux clients de créer leur compte en ligne, ce qui réduira considérablement le temps nécessaire au traitement de leur première commande.

Avec plus de trois quarts des acheteurs et des vendeurs qui disent préférer le libre-service numérique et l'engagement humain à distance aux interactions en personne, les ventes numériques B2B sont qualifiées de « prochaine normalité » (McKinsey, 2022). Univar Solutions est impatient de faire place au changement et à la digitalisation pour soutenir nos clients de la région EMEA et renforcer nos partenariats.

[Créez un compte aujourd'hui](#)

