



OPTIMISATION DES OPERATIONS DE SAISIE ET D'ARCHIVAGE DES COMMANDES CLIENTS

Présentation

Après l'intégration réussie de SAP Business One, Bag Makers, grand fournisseur américain de sacs imprimés, s'est mis en quête de solutions visant à poursuivre l'optimisation de ses processus internes. Peu de temps après avoir entendu parler d'Esker sur un événement SAP Business One, Bag Makers a choisi sa solution d'automatisation du traitement des commandes clients. L'installation des solutions SAP Business One et Esker DeliveryWare était une première aux États-Unis.

Méthode obsolète : le traitement manuel

L'ancienne méthode utilisée par Bag Makers pour la gestion des commandes entrantes reposait sur un processus fastidieux et chronophage entraînant parfois les problématiques suivantes :

- Terrain propice aux erreurs de saisie et aux retards de traitement des commandes ;
- Faible visibilité entraînant de longs délais de réponse aux clients ;
- Exigences accrues en termes de coûts et de ressources.

Une fois les commandes réceptionnées par fax ou par e-mail, le personnel de Bag Makers procédait à la saisie manuelle des commandes dans le système SAP. Or les processus manuels sont généralement source d'erreurs et de retards. De plus, les fichiers des visuels à apposer sur les sacs étaient généralement transmis séparément des commandes, ce qui compliquait le rapprochement avec la documentation associée. La commande était ensuite imprimée et distribuée aux services adéquats, sur les différentes zones du site. Bag Makers cherchait une solution permettant d'accélérer le processus, tout en économisant les ressources et en améliorant la visibilité sur le statut des commandes.

Nouvelle méthode : l'automatisation

Si Bag Makers pensait initialement recourir à une solution d'archivage basique pour améliorer son processus manuel, la société a finalement opté pour Esker après avoir découvert tout le potentiel de la solution en amont et en aval du processus.

"Nous procédions à la numérisation des bons de commande et des documents internes pour les stocker sur serveur ; l'automatisation des opérations d'archivage nous a donc permis donc de résoudre de multiples

difficultés", a expliqué Jeremy Bayness, Directeur des opérations informatiques chez Bag Makers. "Esker nous a permis d'assurer l'archivage des commandes au format électronique, tout en éliminant la saisie manuelle des données. Les économies, la réduction des erreurs et l'accélération du traitement ont joué un rôle décisif dans notre décision."

Déploiement intégré de la solution

Outre les performances affichées par la solution de traitement des commandes, Bag Makers a admiré le niveau d'assistance fourni par Esker tout au long du processus de déploiement de la solution. Jeremy Bayness a ainsi déclaré : *"Les mots me manquent pour qualifier les compétences de l'équipe de consultants : nous avons réalisé un retour sur investissement en seulement trois mois ! En anticipant les écueils, l'équipe nous a épargné bien des difficultés."*



Esker nous a permis d'assurer l'archivage des commandes au format électronique, tout en éliminant la saisie manuelle des données.

Jeremy Bayness – Directeur des opérations informatiques

Avantages en chiffres

- Deux salariés auparavant chargés de la numérisation des commandes pour archivage, réaffectés à des **tâches présentant une valeur ajoutée accrue**,
- Réduction du délai traitement à **1 heure, contre 4 à 5 heures par le passé**,
- **Amélioration du délai de réponse au client** grâce aux notifications et aux confirmations immédiates des commandes,
- Six salariés auparavant chargés de la saisie des commandes réaffectés, **avec à la clé une hausse du niveau global de productivité et de satisfaction**,
- Amélioration du taux de fiabilité pour la saisie des commandes (**99,8 %**).

À propos de Bag Makers, Inc.

Grand fournisseur américain de sacs imprimés spécialisé dans les articles non tissés en polypropylène, en papier, en plastique et en polyester, Bag Makers, Inc. assure chaque année l'impression de plus de 75 millions de sacs. Fondée en 1980, la société garantit une impression de qualité et un service rapide, tout en offrant avec un seuil minimum de commande bas pour les sacs imprimés. Plus de 30 ans après sa création, Bag Makers affiche un palmarès de récompenses témoignant de son niveau de service exceptionnel et de la qualité inégalée de ses articles, qui lui ont permis de renforcer sa position de leader sur le marché.

www.bagmakersinc.com

©2015 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.