



AGUAS DANONE

ACCÉLÈRE LE TEMPS DE TRAITEMENT
DE SES COMMANDES CLIENTS GRÂCE À
LA DÉMATÉRIALISATION EN MODE SAAS

21.7%

DES COMMANDES SONT
TRAITÉES AUTOMATIQUEMENT
SANS INTERVENTION MANUELLE

27%

DES COMMANDES ONT ÉTÉ
TRAITÉES AVEC SEULEMENT
UNE INTERVENTION MANUELLE

50%

DES COMMANDES SONT
TRAITÉES EN MOINS
DE 30 SECONDES

LE CONTEXTE

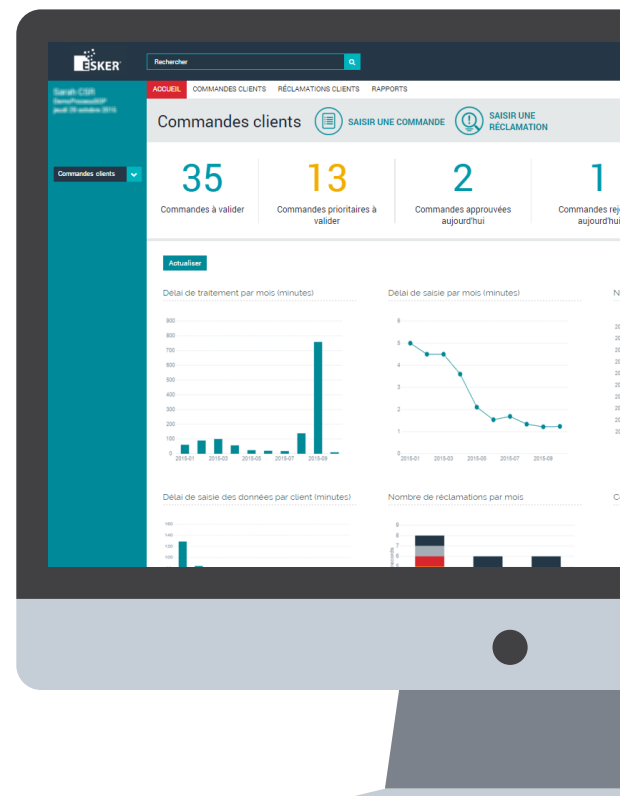
Aguas Danone, un des leaders mondiaux du secteur de l'eau en bouteille, reçoit 60% de ses commandes clients en format EDI tandis que le reste est reçu par fax ou e-mail et doit donc être enregistré manuellement dans son système ERP SAP.

Ces tâches manuelles représentent 80% de la charge de travail du Service Client et étaient une source d'erreurs de saisie dues notamment à la complexité du secteur des biens de consommation.

LA SOLUTION

Aguas Danone a choisi la solution SaaS Esker pour dématérialiser le traitement de ses 1500 commandes mensuelles.

L'une des raisons du choix de la solution Esker est la possibilité de convertir les unités de produits commandées par le client en quantités livrées et vendues (unités, palettes, caisses ...). Par exemple si un distributeur commande des caisses de bouteilles, la solution Esker calculera automatiquement la quantité de palettes correspondante, afin d'optimiser l'espace dans le camion de livraison et la Supply Chain. Auparavant ce processus était traité manuellement avec une calculatrice et un fichier Excel à imprimer. Grâce à Esker tout est maintenant géré directement dans l'interface de la solution via des règles automatiques.



"L'automatisation des commandes clients nous a aidé de 3 manières : réduire le temps de traitement des commandes, gagner en efficacité dans le classement et l'archivage des documents et s'adapter aux business models sans augmenter les coûts."

Victor Giné | Responsable Service Client | Aguas Danone S.A.

"Les indicateurs d'activité sont répartis entre les chargés des commandes/livraisons. Je suis convaincu que le partage d'informations est essentiel pour susciter de l'intérêt et de la compétition et clarifier les objectifs pour l'équipe."

Víctor Giné | Responsable Service Client | Aguas Danone S.A.

LES BÉNÉFICES



Réduction du temps de traitement :
71% des commandes sont maintenant
gérées en moins d'une minute et
47% en moins de 30 secondes



Meilleure traçabilité des documents
et archivage en ligne



Plus grande efficacité dans
le classement et le contrôle
des documents



Amélioration de la visibilité et de
la collaboration entre les équipes
commandes/livraisons, facilitant
la création de plans d'action

Les tableaux de bord dynamiques Esker permettent d'ajouter des indicateurs clés pour suivre et améliorer les performances des équipes.

Aguas Danone peut maintenant connaître les marges d'amélioration des processus en mesurant le nombre de commandes gérées, le temps de traitement nécessaire et le nombre de modifications par commande.



"Les indicateurs de performance et tableaux de bord Esker nous aident à gérer nos ressources. De plus, ils nous permettent de détecter d'éventuels problèmes de communication avec les clients et de les résoudre ensemble, ce qui encourage la collaboration et la relation entre le Service Client et les clients."

Víctor Giné | Responsable Service Client | Aguas Danone S.A.

À PROPOS D' AGUAS DANONE

Aguas Danone fait partie du Groupe Danone avec une présence sur 5 continents et dans plus de 120 pays. Leader sur le marché de l'eau minérale naturelle depuis 60 ans, Aguas Danone souhaite promouvoir la consommation de boissons saines en Espagne. En plus de ses marques principales Font Vella et Aguas de Lanjarón, Aguas Danone propose plusieurs gammes telles que les boissons saines, Aquadrink, et les boissons gazeuses.

©2016 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.