



## SODEXO FIABILISE LES COMMANDES DE 800 DE SES RESTAURANTS GRÂCE À ESKER

Sodexo a choisi les solutions Esker pour automatiser et externaliser le processus d'envoi par fax des commandes de produits alimentaires de 800 de ses sites en France. La solution déployée par Esker a ainsi permis à Sodexo de fiabiliser et de rationaliser l'envoi et le suivi des commandes de produits alimentaires qui sont des flux critiques pour ses restaurants.

### Le contexte

Dans le cadre de ses activités de service aux entreprises, Sodexo gère 2 500 restaurants en France. Pour assurer leur approvisionnement quotidien, les gérants de ces sites envoient des commandes par fax à la centrale d'achat. Ces flux sont critiques pour les restaurants.

Jusqu'à présent, les restaurants Sodexo étaient équipés de machines fax. Chaque jour, les responsables de site imprimaient et faxaient manuellement leurs commandes. Autant d'opérations, qui engendraient régulièrement des erreurs dans la prise en compte des commandes et pouvaient retarder leur livraison.

### Le besoin

Pour fiabiliser le processus de prise de commande, Sodexo, qui avait déjà développé un outil de gestion de ses commandes d'achat (application SOL), a souhaité y intégrer une solution d'envoi de fax.

Dans le courant de l'été 2010, Sodexo réalise un benchmark auprès de trois fournisseurs de solutions dématérialisées d'envoi de fax avec les objectifs suivants :

- **Automatiser et externaliser l'envoi de 25 000 fax de commande de produits alimentaires par mois** directement depuis son application métier,



Les flux de commandes de produits alimentaires sont critiques pour nous. Une erreur dans la prise de commande ou une panne technique et les restaurants ne sont pas livrés à temps ! D'autant plus que 70% des commandes sont passées entre 6h00 et 11h00 du matin. Nous avons fait le choix des solutions d'Esker pour la fiabilité de leur solution de fax et leur capacité à supporter les pics de commandes.

François Jambou – Back Office Manager – Sodexo

- **Fiabiliser et rationaliser l'envoi et le suivi des commandes de produits alimentaires de 800 de ses restaurants,**
- **Intégrer automatiquement les accusés de réception des fax de commande dans son application métier afin d'améliorer la traçabilité des commandes.**

### La solution

Les solutions d'Esker ont su répondre aux exigences de rationalisation et de fiabilisation du processus de commande exigées par Sodexo.

La société a fait le choix d'Esker en se basant sur des critères objectifs :

- Un coût par page optimisé,
- La capacité des infrastructures externalisées à supporter les pics de commandes,
- La qualité de service et sa disponibilité,
- Une traçabilité des commandes assurée.

### Envoi quotidien des commandes de produits alimentaires de 800 restaurants en France

Fin 2010, l'application était déployée sur 450 sites de Sodexo en France (200 sous l'enseigne Sodexo et 250 sous l'enseigne de sa filiale Score Groupe), représentant un volume de commandes de 16 000 pages par mois. Au cours de l'année 2011, elle sera déployée sur 350 sites supplémentaires pour atteindre 25 000 pages par mois.

Depuis son application, le responsable de site remplit son bon de commande et clique simplement sur un bouton pour lancer l'envoi de son fax. Les données sont alors automatiquement transmises à Esker qui centralise les flux et assure l'envoi des fax vers la centrale d'achat. Pour chaque commande, la centrale d'achat émet un accusé de réception, valant prise en compte de la commande. Ceux-ci sont directement injectés par Esker dans l'application métier, améliorant ainsi la traçabilité.

### Intégration totale au système d'information

Déployées en 3 mois et totalement interfacées avec l'application métier de Sodexo, les solutions Esker sont utilisées de manière transparente par les gérants des restaurants.

Outre la simplicité et la rapidité de mise en œuvre, les solutions Esker ont également répondu aux attentes de Sodexo qui souhaitait s'affranchir des machines fax dans ses restaurants et que les commandes puissent être directement passées depuis son application métier.

## Les bénéfices

Grâce aux solutions Esker, Sodexo a homogénéisé et rationalisé le processus d'envoi par fax des commandes quotidiennes de 800 de ses restaurants, tout en assurant une traçabilité accrue de ces flux critiques pour la société.

### Gain de productivité et réduction des coûts

En automatisant et externalisant ses envois de commandes par fax, Sodexo a supprimé le recours au papier et a réduit son parc de machines fax dans ses restaurants. Les coûts associés (papier, encre, entretien des machines...) et le traitement manuel auparavant assuré en interne ont été considérablement réduits. L'intégration des solutions d'Esker au système d'information permet ainsi aux gérants des restaurants de Sodexo d'envoyer leurs commandes par fax, sans aucune intervention manuelle.

### Une fiabilité et une homogénéité accrues de la chaîne de commande

Grâce aux solutions Esker, Sodexo a harmonisé et fiabilisé son processus de commande de produits alimentaires. Chaque commande est désormais formalisée et identifiée sous une référence unique avant d'être transmise par fax à la centrale d'achat.

Depuis l'adoption des solutions Esker, les erreurs dans la prise de commande ainsi que les retards de livraison ont été très largement diminués. Les gérants de restaurants peuvent obtenir des informations sur la prise en compte de leurs commandes, directement depuis leur application métier.

Au-delà de la gestion des commandes, Sodexo envisage aujourd'hui de recourir au service en ligne FlyDoc d'Esker pour rationaliser et externaliser l'envoi de ses documents administratifs par fax, e-mail et courrier. Il envisage d'équiper les postes informatiques pour faciliter le travail bureautique de ses collaborateurs.



Grâce aux solutions d'Esker nous sommes affranchis des fax physiques. Ce nouveau processus est transparent pour les utilisateurs qui n'ont qu'un bouton sur lequel cliquer pour envoyer leur commande, directement depuis l'application métier.

François Jambou – Back Office Manager – Sodexo

## A propos de Sodexo

Sodexo, leader mondial des Solutions de Qualité de Vie au Quotidien. Parce que nous sommes convaincus que la Qualité de Vie participe au progrès des individus et à la performance des organisations, Sodexo, créé par Pierre Bellon en 1966, est depuis plus de 40 ans, le partenaire stratégique des entreprises et des institutions en quête de performance et de bien-être.

Présents dans 80 pays, les 380 000 collaborateurs du Groupe, animés par une même passion du service, créent et mettent en œuvre une gamme unique de Solutions de Motivation et de Services sur Site.

En cela, Sodexo est l'inventeur d'un nouveau métier qu'il exerce en favorisant l'épanouissement de ses équipes et le développement économique, social et environnemental des villes, régions et pays dans lesquels il exerce ses activités.

[www.sodexo.fr](http://www.sodexo.fr)