

VAILLANT ET SAUNIER DUVAL CONFIENT À ESKER LA DÉMATÉRIALISATION DE LEURS 130 000 COMMANDES CLIENTS ANNUELLES.

"NOUS AVONS FAIT LE CHOIX DE LA DÉMATÉRIALISATION POUR SUPPRIMER LE VOLUME EXPONENTIEL DE PAPIER QUI S'AMASSAIT. LA RÉCEPTION ET LA DIFFUSION MANUELLE DES BONS DE COMMANDE ENGENDRAIT BEAUCOUP DE PERTES DE TEMPS, SANS COMPTER LES HEURES PERDUES À ARCHIVER ET À RECHERCHER LES DOCUMENTS AU SEIN DE NOTRE SERVICE ADMINISTRATION DES VENTES."

THIERRY TOURNIER | DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPERATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE DU GROUPE VAILLANT

LE CONTEXTE

Jusqu'en 2013, le groupe Vaillant traitait de manière manuelle ses commandes clients au sein de son service Administration des Ventes produits finis et accessoires. Très chronophage et souvent source d'erreurs, le traitement des commandes clients était un véritable frein au développement du groupe Vaillant qui a donc fait le choix de la dématérialisation.

Suite à un appel d'offres, la société a confié ce projet à Esker qui répondait en tous points aux besoins exprimés :

- Compatibilité avec son ERP SAP® et son outil de CRM Salesforce®
- Capacité d'absorption des volumes en fonction de la saisonnalité de son activité : +30% de volume de commandes entre septembre et janvier
- Intégration du système tarifaire très complexe de la société : une part importante des commandes nécessite un rapprochement avec une offre
- Traçabilité accrue du suivi du bon de commande tout au long du processus.

LA SOLUTION

Le groupe Vaillant automatise désormais traitement de ses bons de commande reçus par fax, EDI ou e-mail, selon le processus suivant :

- 1 **Routage de la commande** en fonction de règles d'attribution.
- 2 **Retranscription de la commande à l'écran**, puis vérification des données et saisie par l'assistante dans SAP.

- 3 **Échanges avec le client** directement depuis l'interface Esker si des données ne sont pas conformes.
- 4 **Archivage automatique** du bon de commande avec toutes les données renseignées dans SAP.



"LE CHOIX D'ESKER S'EST AUSSI FAIT SUR LEUR CAPACITÉ À NOUS PROPOSER UN OUTIL ERGONOMIQUE ET ÉVOLUTIF, CAPABLE DE NOUS ACCOMPAGNER TOUT AU LONG DE NOTRE DÉVELOPPEMENT AINSI QUE SUR LEUR DIMENSION INTERNATIONALE QUI NOUS PERMET D'ENVISAGER FACILEMENT LE DÉVELOPPEMENT DE LA SOLUTION SUR D'AUTRES FILIALES"

THIERRY TOURNIER | DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPERATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE DU GROUPE VAILLANT

"NOTRE BESOIN ÉTAIT MOINS SUR LA SAISIE QUE SUR L'ASSIGNATION DES COMMANDES À LA BONNE PERSONNE ET SUR LA TRAÇABILITÉ. AVEC LA SOLUTION ESKER, NOUS N'AVONS PLUS BESOIN D'AVOIR UNE PERSONNE QUI TRIE LES FAX ET LES DISTRIBUE UN PAR UN AUX PERSONNES CONCERNÉES."

THIERRY TOURNIER | DIRECTEUR ADMINISTRATIF ET OPERATIONS DE LA FILIALE FRANÇAISE DU GROUPE VAILLANT

LES BÉNÉFICES



Amélioration de la relation clients grâce à la réduction des erreurs liées au traitement manuel



Gains de temps et de productivité en se concentrant sur des tâches à plus forte valeur ajoutée



Meilleure traçabilité et traitement des litiges grâce à un suivi complet de tout le processus de traitement du bon de commande



Suppression du papier et réduction des coûts des consommables associés



"DÉSORMAIS NOUS SAVONS TRÈS PRÉCISEMENT OÙ EN EST LA COMMANDE ET AVONS ACCÈS À TOUT MOMENT AUX DOCUMENTS ET AUX ÉCHANGES AVEC LE CLIENT. CE GAIN DE TEMPS EST INESTIMABLE, TOUT COMME LA QUALITÉ DE SERVICE QUE NOUS APPORTONS À NOS CLIENTS AVEC DES INTERACTIONS BEAUCOUP PLUS QUALITATIVES."

SOPHIE MEUNIER | RESPONSABLE ADMINISTRATION DES VENTES PRODUITS FINIS ET ACCESSOIRES DE LA FILIALE FRANÇAISE DU GROUPE VAILLANT.

À PROPOS DU GROUPE VAILLANT

Avec 12 000 collaborateurs, un portefeuille de 8 marques et un chiffre d'affaires de 2.3 milliards d'euros, Vaillant Group est l'un des leaders européens du chauffage. Propre fabricant de ses produits, le groupe possède 11 sites de production, répartis principalement en Europe, ainsi que 5 sites de R&D. En France, Vaillant Group est numéro un sur le marché de la chaudière murale gaz, avec ses deux marques Saunier Duval et Vaillant. Une position de leader qui permet au groupe de proposer une large gamme de chaudières sol ou murales, gaz ou fioul, mais aussi des systèmes solaires, des pompes à chaleur, des systèmes hybrides et des ballons thermodynamiques.

©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.