

[Solutions](#)

Lancement d'une nouvelle solution d'automatisation des réclamations et déductions complétant la suite Order-to-Cash d'Esker

LYON, le 29 novembre 2021 — [Esker](#), [plateforme cloud mondiale d'automatisation des cycles de gestion](#) qui valorise les métiers de la finance et du service clients tout en renforçant la coopération interentreprises, annonce aujourd'hui le lancement de sa solution d'automatisation des [réclamations et déductions](#) qui permet aux entreprises de gérer efficacement leurs litiges et de protéger leurs marges. Faisant partie intégrante de la suite Order-to-Cash d'Esker, cette nouvelle solution permet aux services clients et aux départements financiers de traiter rapidement les réclamations et maîtriser le suivi des paiements partiels.

Grâce à la capture de données pilotée par l'Intelligence Artificielle (IA) et aux capacités de workflow électronique, Esker élimine les problèmes inhérents au traitement manuel des réclamations. La solution gère à la fois les réclamations des clients liées aux produits (ruptures de stock, produits endommagés, etc.) et les déductions financières des clients (factures commerciales et promotionnelles, frais de pénalité, contributions marketing, etc.) qui sont extrêmement fréquentes dans les écosystèmes des industries de l'agroalimentaire et des biens de consommation. Grâce à une intégration transparente, les déductions approuvées dans la solution Esker sont automatiquement comptabilisées dans l'ERP sous forme d'avoirs ou imputées sur un compte général.

Submergées par les tâches liées aux paiements partiels et aux litiges, les entreprises renoncent souvent à récupérer les petits montants incorrectement déduits par leurs clients. D'après un rapport de l'IOFM1 publié en 2018, l'examen et la résolution d'une déduction client non autorisée coûtent en moyenne 200\$ à 300\$. D'autres études montrent qu'un fournisseur de la grande distribution réalisant une marge de 10 % perd, en moyenne, 3,7 % de ses bénéfices à cause des déductions erronées ou qui auraient pu être évitées.



Le moindre centime compte ! Nous voulons aider les entreprises à maîtriser leurs déductions en facilitant le suivi et l'examen des réclamations », explique Aurélien Coq, Product Manager Order-to-Cash chez Esker. « Les technologies d'IA offrent de la visibilité et des capacités d'analyse à travers la centralisation des réclamations. La capture de données et les opérations de vérification, couplées à la mise en place de workflows de validation, optimisent le traitement et facilitent la collaboration.

GBFoods a fait appel à Esker pour automatiser et digitaliser la réception, le tri et le traitement des réclamations et des déductions. Cela lui a permis d'améliorer considérablement son efficacité globale. Depuis la mise en place de la solution

Esker, l'entreprise a économisé plus de 500 heures de travail par an, simplifié le travail de son service client et de son équipe comptable et gagné en visibilité sur les réclamations au profit d'une comptabilité plus précise



L'amélioration de l'ensemble du processus Order-to-Cash, suivi d'une collaboration étroite avec les clients, se traduit par un faible taux d'incidents et s'accompagne d'un niveau de service supérieur à 98 % », se réjouit Susana López, Responsable du Service Client Front-Office Retail chez GBFoods. « Grâce au temps gagné, nos chargés de relation client peuvent désormais se consacrer à des tâches à plus forte valeur ajoutée.



Esker s'efforce de promouvoir en continu la croissance à somme positive pour donner naissance à un écosystème axé sur la création collective de valeur par toutes les parties prenantes », déclare Jean-Michel Bérard, Président du Directoire d'Esker. « Notre solution d'automatisation des réclamations et déductions met cette ambition au service de la résolution des litiges et des paiements partiels, dans le but de favoriser des relations client-fournisseur mutuellement bénéfiques. Nous nous efforçons d'aider tous les acteurs à améliorer leur processus.

La solution Esker d'automatisation des réclamations et déductions est disponible dans le monde entier.

À propos d'Esker

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs.

Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext GrowthTM à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 112 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont 2 tiers à l'international.

1 « How Automating the Management of Customer Deductions Reduces Time, Complexity and Cost in Accounts Receivable », IOFM Diversified Communications, 2018

©2021 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques de commerce ou des marques déposées de Esker S.A. aux États-Unis et dans d'autres pays. Toutes les autres marques commerciales appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Esker SA

Cristal Parc - 113 boulevard de Stalingrad,
69100 Villeurbanne
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
www.esker.fr – info@esker.fr

Contacts Presse – Rumeur Publique

Marie Poinsinet – Tel : 07 76 60 88 75
Vanessa Marlier – Tel : 06 16 59 51 16
E-mail : esker@rumeurpublique.fr

Suivez-nous



Visitez notre blog !
www.dematerialiser.fr