

DELICATO FAMILY VINEYARDS

TRAITE SES COMMANDES TROIS FOIS PLUS VITE GRÂCE AU MACHINE LEARNING D'ESKER

95%

DES COMMANDES
REÇUES SONT TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT

11
semaines

SEULEMENT POUR METTRE
EN PLACE UN PROJET DE
DÉMATÉRIALISATION

Machine
Learning

3X

UN TRAITEMENT
DES COMMANDES
TROIS FOIS PLUS RAPIDE

LE CONTEXTE

Delicato Family Vineyard est une entreprise spécialisée dans le vin, connaissant l'une des plus importantes croissances aux Etats-Unis depuis 10 ans. L'entreprise a du faire face en parallèle à une augmentation du volume des commandes reçues. Non seulement Delicato vend beaucoup plus de vin primé qu'auparavant, mais son portefeuille de produits de marques s'est aussi rapidement développé ces dernières années. Cette croissance impressionnante a créé des défis dans l'ensemble de l'entreprise, notamment une **complexité accrue et des goulots d'étranglement pour l'équipe en charge du Service Clients et du traitement des commandes.**

"L'intégration manuelle des commandes dans SAP devenait de plus en plus **chronophage**. Nous étions arrivés à un point où le développement de services à valeur ajoutée pour nos clients pâtissait du temps passé à enregistrer les commandes dans SAP. Faire appel à du personnel supplémentaire pour absorber cette croissance n'était pas une option : c'est la raison pour laquelle nous nous sommes tournés vers Esker." John Tinston, Directeur du Service Clients de Delicato.

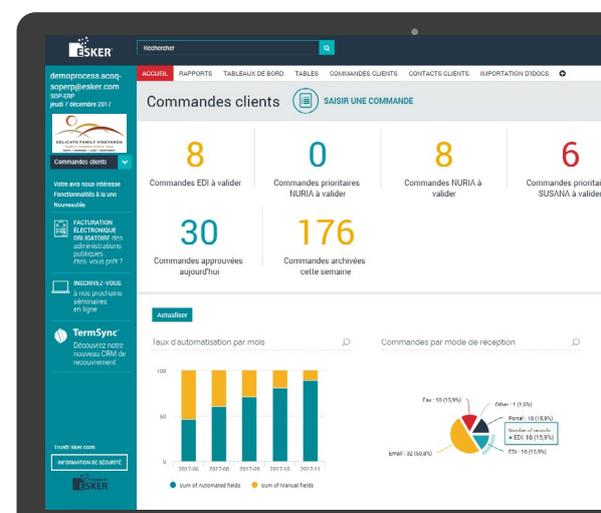
LA SOLUTION

Après un premier contact avec en 2014, le projet de **dématérialisation des commandes clients** a été suspendu en raison d'autres initiatives prioritaires chez Delicato. En 2016, le projet a été remis sur le tapis et déployé en seulement 11 semaines. Aujourd'hui, **95% des commandes reçues sont traitées automatiquement par la solution Esker.**

Comment ça marche ?

Grâce à l'Intelligence Artificielle, la solution Esker de traitement des commandes clients **automatise toutes les étapes**, de la réception d'une commande client à sa création dans le système ERP. Le nombre de tâches manuelles répétitives est réduit grâce :

- Au machine learning
- Aux tableaux de bord & outils de suivi
- À l'intégration avec l'ERP
- À l'archivage en ligne
- Au traitement des litiges & des exceptions EDI
- Au portail Clients



"Générer des accusés de réception de commande dans Esker et associer le bon de commande client à la commande dans SAP tout ça automatiquement, permet d'économiser énormément de temps."

John Tinston | Directeur du Service Clients de Delicato

*"Nous sommes vraiment **satisfaits** de la solution Esker et apprécions montrer ce qu'elle sait faire. Avant une commande traitée manuellement prenait près de 15 minutes. Aujourd'hui, on avoisine les **5 à 6 minutes** grâce à Esker."*

John Tinston | Directeur du Service Clients de Delicato

LES BÉNÉFICES



Une croissance maîtrisée :
l'augmentation du volume des commandes est gérée sans effectif supplémentaire



Un traitement des commandes trois fois plus rapide : les commandes sont traitées, contrôlées et lancées le jour même



Une meilleure implication des équipes
qui se sentent plus valorisées grâce à la suppression des tâches manuelles redondantes



Une meilleure prise de décision : l'accès instantané aux données des commandes permet de prendre de meilleures décisions et plus rapidement, notamment en termes de charge de travail et de logistique



Une revalorisation des missions :
les équipes peuvent consacrer davantage de temps au lancement de produits, à la satisfaction des clients, etc.



Un contrôle plus qualitatif :
l'automatisation des tâches manuelles permet de détecter plus facilement les erreurs potentielles



*"La possibilité de recueillir des informations en temps réel n'était auparavant même pas envisageable. **Identifier les commandes prioritaires, gérer la charge de travail et avoir une visibilité totale sur la chaîne de traitement des commandes est aujourd'hui possible en un simple clic grâce à Esker.**"*

John Tinston | Directeur du Service Clients

À PROPOS DE DELICATO FAMILY VINEYARDS

Avec plus de 90 ans d'héritage viticole californien, Delicato Family Vineyards est une entreprise spécialisée dans le vin connaissant une des plus importantes croissances à travers le monde. Cette entreprise familiale créée en 1924 compte 3 générations de la famille Indelicato engagées dans l'entreprise et l'innovation viticole, la qualité et l'environnement. Ces engagements ont fait de cette entreprise un leader international de cette industrie.