



HEINEKEN ESPAGNE

ACCÉLÈRE LE TRAITEMENT DE SES COMMANDES CLIENTS & VALORISE SON SERVICE CLIENTS

40 000

40 000 COMMANDES
REÇUES PAR AN

5x

COMMANDES
TRAITÉES 5 FOIS
PLUS VITE

74%

DES COMMANDES
VALIDÉES SANS
MODIFICATION

50%

DES COMMANDES TRAITÉES
AUTOMATIQUEMENT SANS
INTERVENTION MANUELLE

LE CONTEXTE

HEINEKEN Espagne, spécialiste dans la fabrication et la commercialisation de marques de bière et de cidre, dont Heineken®, Cruzcampo, Amstel et Buckler, reçoit chaque année plus de 40 000 commandes par fax et par e-mail (hors commandes EDI). Avant la mise en place de la solution Esker, ces commandes étaient saisies manuellement dans l'ERP SAP®.



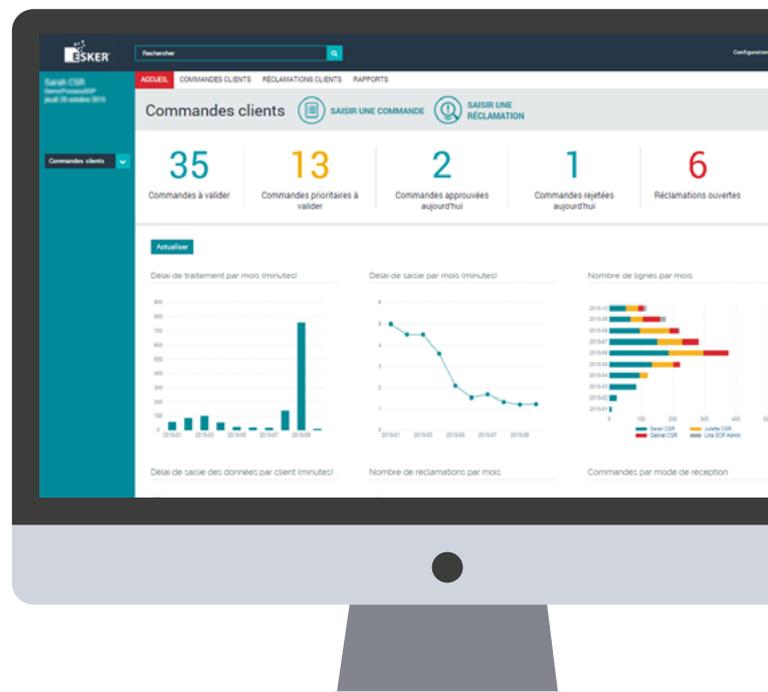
La complexité de ce type de traitement manuel a incité HEINEKEN Espagne à rechercher une alternative pour la gestion de ses commandes. Une solution capable d'améliorer les temps de réponse aux clients, de réduire les erreurs de saisie et d'augmenter la visibilité dans le traitement des commandes. Ces raisons ont mené au choix d'Esker.

LA SOLUTION

La solution de gestion des commandes clients d'Esker, basée sur des **technologies d'Intelligence Artificielle**, extrait toutes les données des commandes reçues par fax et par e-mail (numéros de clients, codes de produits, quantités, adresses d'expédition, etc.) et les fait correspondre automatiquement avec celles de HEINEKEN. Une fois lue, analysée et validée, la commande est envoyée au système SAP en tant que fichier IDoc utilisant le canal EDI existant.

Chaque commande étant automatiquement capturée et analysée sur la plateforme Esker, toutes les données clés sont visibles via un tableau de bord. Cela permet une meilleur suivi du travail effectué par les membres du Service Clients, ainsi que de livrer les articles sans erreur et plus rapidement.

De plus, les commandes sont automatiquement découpées et créées en fonction du type de produit dans l'ERP à partir de la commande client initiale. Grâce à cette fonctionnalité, lorsqu'une commande contient différents produits, Esker la divise automatiquement en deux documents distincts et les intègre dans SAP.



"Nous avons réduit le nombre d'erreurs de saisie des commandes dues au traitement manuel et diminué nos délais de traitement. En conséquence, nous avons pu investir plus de temps sur des tâches à plus forte valeur, ce qui a conduit à une augmentation de la satisfaction clients."

Luis Fernández-Palacios | Responsable de la gestion des commandes | HEINEKEN Espagne

LES BÉNÉFICES



Traitement des commandes cinq fois plus rapide (de 170 à 30 secondes en moyenne)



Les commandes sont traitées sans intervention humaine grâce à la technologie **Machine Learning** d'Esker



74% des commandes sont validées sans aucune modification



50% des commandes sont entièrement automatisées



100% de visibilité sur la gestion des commandes

PROCHAINES ÉTAPES

Esker travaille déjà sur plusieurs améliorations afin de permettre à HEINEKEN Espagne d'apporter plus de valeur ajoutée à ses clients, tels que les avis d'expédition, la facturation clients et la gestion des retours de marchandises. HEINEKEN Espagne étend également son utilisation de la solution d'Esker à **l'automatisation de ses commandes EDI** afin d'atteindre 100% de visibilité sur tous les canaux de réception pour ses clients des secteurs de la distribution, de l'agroalimentaire et des services. Les tableaux de bord Esker sont capables de fournir des métriques et des analyses en temps réel basées sur les indicateurs clés de performance, de détecter les incohérences et de gérer intelligemment les ressources pour assurer la satisfaction totale des clients.



"Grâce à Esker, nos chargés du Service Clients sont plus efficaces et plus productifs. L'utilisation de la méthodologie Agile pour la mise en place de la solution permet une expérience utilisateur plus rapide et plus engageante."

Luis Fernández-Palacios | Responsable de la gestion des commandes | HEINEKEN Espagne

À PROPOS D'HEINEKEN ESPAGNE

HEINEKEN Espagne est une filiale de HEINEKEN, brasseur international connu pour son innovation et ses 250 marques de bières et de cidres internationaux, régionaux, locaux et spécialisés. La société s'est engagée à innover, à investir à long terme et à maintenir son évolution des ventes tout en gérant ses coûts de manière ciblée. HEINEKEN Espagne existe depuis plus de 110 ans et possède quatre usines à Madrid, Valence, Séville et Jaen, où plus de 10 millions d'hectolitres de bière ont été produits en 2016.