

IPC GLOBAL SOLUTIONS

GÈRE LA CROISSANCE DE 50% DE SON ACTIVITÉ GRÂCE AU MACHINE LEARNING D'ESKER

350

COMMANDES CLIENTS
TRAITÉES PAR MOIS

1 jour

GAIN DE
PRODUCTIVITÉ

2
minutes

POUR TRAITER
UNE COMMANDE

LE CONTEXTE

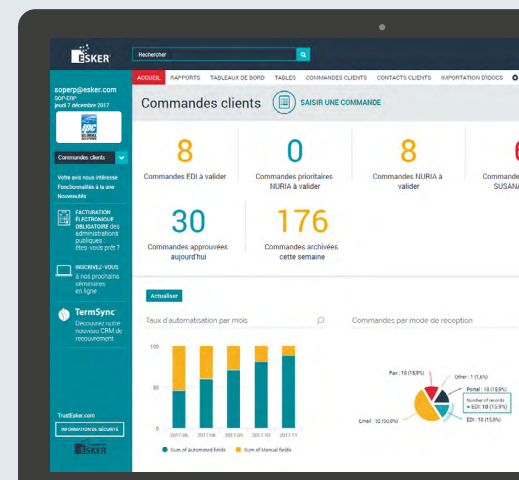
En tant que fabricant et distributeur de filtres et balais d'essuie-glace pour les industriels du marché automobile, IPC Global Solutions traite plus de 350 commandes clients par mois provenant des quatre coins du monde. Reçues sous différents formats (EDI, fax, e-mail, ...), chaque commande pouvait contenir jusqu'à 300 lignes et prendre plus de 30 minutes à être traitée manuellement par le Service Clients d'IPC. La gestion des bons de commande internes, générés pour les sites de production et de distribution détenus à l'étranger, était particulièrement chronophage et inefficace car elle nécessitait de saisir 2 fois les données.

LA SOLUTION

Face à la croissance de son activité, IPC souhaitait une solution pour accélérer le **traitement des commandes** et réduire les dépenses administratives. La solution de dématérialisation Esker a répondu à ses besoins en apportant une interface unique et une technologie de reconnaissance automatique des documents.

La solution Esker facilite l'ensemble du processus de traitement des commandes, optimise le travail grâce à une plateforme en ligne et améliore la relation clients. À travers des technologies "machine learning", les commandes clients sont traitées plus rapidement et sans erreur dans le système ERP d'IPC, leur permettant de gagner jusqu'à un jour dans le traitement de leurs commandes.

Gagnant ainsi en efficacité, IPC a pu accroître son activité grâce à sa capacité de traitement des commandes comportant de nombreuses lignes. *"Utiliser la solution Esker nous a vraiment aidé à évoluer"*, a déclaré Joe Bowden, Business Analyst chez IPC Global Solutions. *"Ce n'est pas parce que nous recevons beaucoup plus de commandes que nous passons plus de temps à les traiter."*



"Certains membres de notre équipe étaient hésitants à l'idée de se doter d'une solution de dématérialisation. Maintenant que la solution est implémentée et apprivoisée par l'ensemble de l'équipe, nous nous demandons comment nous avons pu travailler sans Esker auparavant. Nos équipes apprécient réellement de travailler avec la solution."

Darlene Mancuso | Responsable du Service Clients IPC Global Solutions

LES BÉNÉFICES

Avec la mise en place de la solution Esker, IPC a obtenu des résultats considérables :



Un traitement plus rapide des commandes : une tâche qui pouvait nécessiter jusqu'à 30 minutes auparavant est aujourd'hui réduite à 2 minutes



Plus de précision : le "machine learning" a augmenté la précision lors de la saisie des commandes



Une relation clients améliorée : les commandes sont reçues et traitées plus rapidement et sans erreur



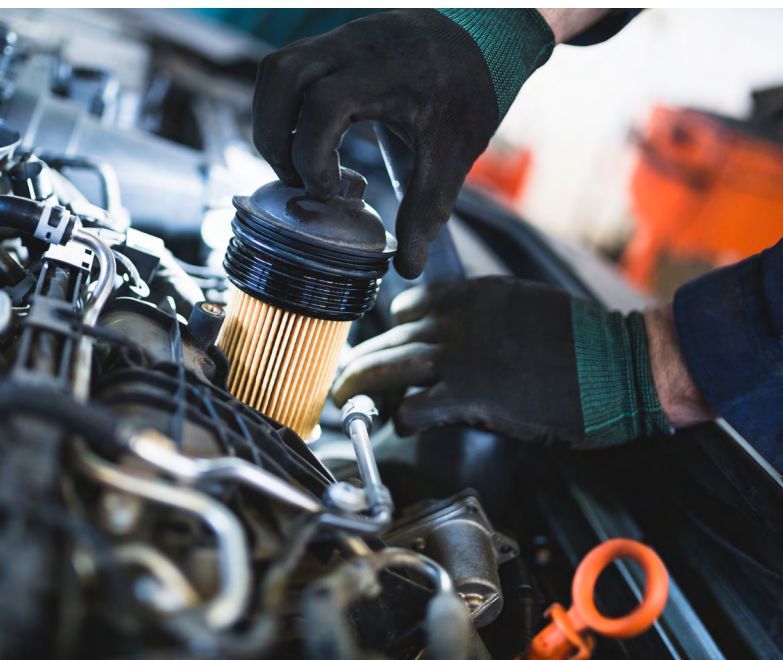
Un workflow de validation centralisé : toutes les commandes sont accessibles sur une seule et même plateforme permettant à l'équipe de prendre le relais en l'absence d'un des collaborateurs



L'expédition plus rapide des commandes : un traitement optimisé des commandes signifie un gain de temps d'une journée dans leur expédition



Une revalorisation des missions : l'équipe Service Clients peut se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, telle que la mise à jour à venir du système ERP



*"La solution Esker nous a apporté **plus de précision** dans nos commandes, ce qui est très important pour nous. Les clients reçoivent leurs commandes **plus rapidement** et nous passons moins de temps à les traiter et à corriger les erreurs. **Tout le monde est gagnant.**"*

Joe Bowden | Business Analyst

À PROPOS D'IPC GLOBAL SOLUTIONS

IPC Global Solutions, basé à Taunton, MA, est le leader sur le marché des filtres et balais d'essuies glace. Avec une expérience de 35 ans au service des plus grands noms de l'industrie automobile, IPC a construit son succès sur la qualité de ses produits et son service client à travers le monde. IPC est une entreprise certifiée ISO 9001 : 2008 avec des centres de production et de distribution aux Etats-Unis et en Chine.