



# BAG MAKERS

## OPTIMISE LA SAISIE ET L'ARCHIVAGE DE SES COMMANDES CLIENTS



TAUX DE FIABILITÉ DANS  
LA SAISIE DES COMMANDES



RÉDUCTION DU DÉLAI TRAITEMENT  
ENTRE 4 ET 5 HEURES À 1 HEURE



AMÉLIORATION DU DÉLAI DE  
RÉPONSE AU CLIENT

### LE CONTEXTE

Après l'intégration réussie de SAP® Business One, Bag Makers, grand fournisseur américain de sacs imprimés, s'est mis à la recherche de solutions pour poursuivre l'optimisation de ses processus internes. Peu de temps après avoir entendu parler d'Esker sur un événement SAP Business One, Bag Makers a choisi **sa solution d'automatisation du traitement des commandes clients**.

L'ancienne méthode utilisée par Bag Makers pour la gestion des commandes entrantes reposait sur un processus fastidieux et chronophage entraînant parfois les problématiques suivantes :

- Terrain propice aux erreurs de saisie et aux retards de traitement des commandes
- Faible visibilité entraînant de longs délais de réponse aux clients
- Augmentation accrue des coûts et des ressources nécessaires

Une fois les commandes réceptionnées par fax ou par e-mail, les équipes de Bag Makers les saisissaient manuellement dans le système SAP. Ce processus manuel était souvent source d'erreurs et de retards. De plus, les fichiers des visuels à apposer sur les sacs étaient généralement transmis séparément des commandes, ce qui compliquait le rapprochement avec les documents associés. La commande était ensuite imprimée et distribuée aux services adéquats, sur les différentes zones du site. **Bag Makers cherchait une solution permettant d'accélérer le processus, tout en économisant les ressources et en améliorant la visibilité sur le statut des commandes.**



**ESKER NOUS A PERMIS D'ASSURER L'ARCHIVAGE DES COMMANDES AU FORMAT ÉLECTRONIQUE, TOUT EN ÉLIMINANT LA SAISIE MANUELLE DES DONNÉES."**

JEREMY BAYNESS | DIRECTEUR DES OPÉRATIONS INFORMATIQUES



#### RÉFÉRENCE CLIENT

#### À PROPOS DE BAG MAKERS

**Industrie :** Fabrication de sacs et emballages

**ERP :** SAP®

**Solution :** Commandes Clients

Bag Makers, Inc. est un grand fournisseur américain de sacs imprimés spécialisé dans les articles non tissés en polypropylène, en papier, en plastique et en polyester. Il assure chaque année l'impression de plus de 75 millions de sacs. Fondée en 1980, la société garantit une impression de qualité et un service rapide, tout en offrant un seuil minimum de commande bas pour les sacs imprimés. Plus de 30 ans après sa création, Bag Makers affiche un palmarès de récompenses témoignant de son niveau de service exceptionnel et de la qualité inégalée de ses articles, qui lui ont permis de renforcer sa position de leader sur le marché.

## LA SOLUTION

Bag Makers pensait initialement recourir à une solution d'archivage basique pour améliorer sa gestion manuel, mais a finalement opté pour Esker après avoir découvert tout le potentiel de la solution en amont et en aval du processus.

"Nous procédions à la numérisation des bons de commande et des documents internes pour les stocker sur le serveur ; l'automatisation de l'archivage nous a donc permis de résoudre plusieurs difficultés", a expliqué Jeremy Bayness, Directeur des opérations informatiques chez Bag Makers. "Esker nous assure l'archivage des commandes au format électronique, tout en éliminant la saisie manuelle des données. **Les économies, la réduction des erreurs et l'accélération du traitement ont joué un rôle décisif dans notre décision.**"

### Mise en place de la solution

Outre les performances affichées par la solution de traitement des commandes, Bag Makers a apprécié le niveau d'assistance fourni par Esker tout au long de l'implémentation de la solution. Jeremy Bayness a ainsi déclaré : "Les mots me manquent pour qualifier les compétences de l'équipe de consultants : **nous avons réalisé un retour sur investissement en seulement trois mois !** En anticipant les écueils, l'équipe nous a épargné bien des difficultés."

## LES BÉNÉFICES



### AMÉLIORATION DU DÉLAI DE RÉPONSE

aux clients grâce aux notifications et aux confirmations immédiates des commandes



### RÉDUCTION DU DÉLAI TRAITEMENT

à 1 heure, contre 4 à 5 heures par le passé



### AUGMENTATION DE LA PRODUCTIVITÉ DES ÉQUIPES

avec des tâches à plus forte valeur ajoutée



### AMÉLIORATION DU TAUX DE FIABILITÉ

pour la saisie des commandes à 99,8 %

