



# PARTS TOWN ENREGISTRE UN TAUX DE CROISSANCE ANNUEL DE 40% GRÂCE À LA SOLUTION ESKER D'AUTOMATISATION DU TRAITEMENT DES COMMANDES CLIENTS

Parts Town a réussi à réduire ses coûts grâce à la solution Esker d'automatisation du traitement des commandes en mode SaaS. Cela a transformé la dynamique de toute la société.

## Les Challenges liés au traitement manuel

Avant que Parts Town n'utilise la solution d'automatisation Cloud Computing d'Esker, la société traitait manuellement environ 2 000 commandes clients par jour. En raison du volume croissant du nombre de documents entrants, le besoin d'automatiser le traitement des commandes est rapidement devenu nécessaire.

### Un manque d'efficacité et de visibilité

Parts Town reçoit les bons de commandes de ses clients par divers canaux (e-mail, fax, internet).

Avec son ancien processus, l'équipe Service Client imprimait les bons de commandes pour garder une copie papier, puis saisissait manuellement les données dans le l'ERP SYSPRO™ et enfin les classait dans un dossier papier ou électronique.

*"En raison de la croissance continue de notre société, notre processus interne de traitement des commandes est devenu de plus en plus chaotique," a expliqué Amy Argentine, Responsable Service Clients chez Parts Town. "A cause du traitement manuel des commandes, nous commettons beaucoup d'erreurs de saisie et avons très peu de visibilité sur le workflow."*



En fin de compte, nous avons constaté que l'automatisation du traitement des commandes clients nous aiderait à améliorer la qualité de notre service client et à accélérer le traitement des commandes, au lieu de simplement recruter plus de personnel.

Amy Argentine – Directrice du service Satisfaction Clients



### Au-delà de l'axe Qualité

Parts Town avait déjà pris des mesures pour améliorer la qualité du traitement de ses commandes quelques années avant d'utiliser la solution d'automatisation d'Esker. Cependant malgré le succès de cette initiative interne qui a permis de réduire les erreurs récurrentes (adresse de livraison incorrecte, mauvais compte client, etc), Parts Town s'est rendu compte qu'il était nécessaire de prendre encore plus de mesures correctives.

*"Notre axe orienté qualité a contribué à obtenir un taux de précision de 99,7%, mais cela a demandé beaucoup de temps et de ressources en interne." a déclaré Amy Argentine. "Quand nous avons atteint ce cap, il y avait déjà moins d'erreurs dans le processus mais nous traitions encore les commandes manuellement."*

## Recruter ou Automatiser

En plus d'accroître l'efficacité du workflow et sa visibilité, un autre facteur important, qui a influencé Parts Town à automatiser son traitement des commandes, est la croissance générée. Avec un taux de croissance annuel de 40%, Parts Town devait choisir entre embaucher plus de personnel pour répondre à la hausse du volume des commandes ou mettre en place une solution automatisée, avec comme principal objectif le service client.

*"En fin de compte, nous avons constaté que l'automatisation pourrait nous aider à améliorer la qualité de notre service client et accélérer le traitement des commandes, au lieu de simplement embaucher plus de personnel," a expliqué Amy Argentine. "Et la possibilité de générer de la croissance pour la société sans augmenter les effectifs de notre équipe était important pour la finalité de notre projet."*

## Le choix Esker

Quand vint le moment de choisir un fournisseur de solutions d'automatisation, Parts Town détenait l'avantage, sur les autres entreprises dans son cas, de déjà bien connaître les services proposés par Esker.

### Une plateforme unique, différentes solutions possibles

Parts Town avait mis en place avec succès la solution Esker de dématérialisation des factures clients en mode SaaS, un an plus tôt. Cela a permis à Parts Town d'éliminer chaque mois toutes les tâches manuelles associés au traitement de 30 000 factures et autres documents de gestion.

Après s'être renseigné sur la solution de Cloud Computing d'Esker pour automatiser et dématérialiser le processus de traitement commandes clients, Parts Town a décidé que le savoir-faire d'Esker (OCR, traitement automatique des commandes, etc) serait en total adéquation avec ses 3 principaux objectifs:

- Gérer la hausse du volume des commandes sans faire de nouvelle embauche
- Améliorer l'efficacité du traitement des commandes et réduire les erreurs
- Renforcer le contrôle sur l'intégralité du processus via le suivi des commandes en temps réel

## La solution Esker

Grâce à la solution Cloud Computing d'Esker, le processus de traitement des commandes de Parts Town est à présent entièrement automatisé. Les commandes entrantes sont directement traitées via la solution Esker, puis numérisées et scannées dans l'ERP. Le tout avec une visibilité globale du processus et une réduction du risque d'erreurs de saisi.

*"Avec Esker, tout est devenu plus rapide et plus efficace" a déclaré Amy Argentin. "Au lieu de travailler à l'aveugle sur des piles de documents, tout est visible sous leurs yeux sur l'écran, ils peuvent prioriser les e-mails à envoyer, les appels téléphoniques à faire, etc. Nous avons un ensemble de moyens pour atteindre chaque jour le traitement de 60% de nos commandes avant 15h, ainsi nous n'avons jamais de commandes en retard à traiter pour le lendemain et nous nous rapprochons de notre objectif chaque semaine."*

## Les bénéfices

Même si le projet en est à ses débuts, Parts Town a déjà tiré plusieurs avantages grâce à la solution Esker, tels que :

- Éliminer presque toutes les machines de fax
- Accélérer le traitement des commandes clients grâce à la réduction des saisies manuelles des données via les règles automatiques de la solution
- Augmenter le contrôle et la visibilité sur chaque commande, permettant d'établir les priorités et de les suivre en temps réel
- Diminuer les heures supplémentaires du personnel
- Améliorer la Supply Chain et la gestion du traitement des commandes client en réduisant les processus manuels
- Libérer de l'espace de stockage en éliminant l'archivage papier des commandes clients
- Réduire les délais de réponse aux clients grâce aux notifications et aux confirmations immédiates des commandes.

## Changement dans la dynamique de l'entreprise

Un des résultats les plus inattendus et positif dans l'automatisation du processus de gestion des commandes clients de Parts Town fut son résultat sur son centre de distribution. Le fait d'avoir donné plus de visibilité et de contrôle au centre de distribution de Parts Town a permis de changer entièrement la dynamique de la société.

*"Nos équipes travaillant au centre de distribution ont maintenant une visibilité sur les commandes en attente et utilisent ces données pour allouer les ressources ainsi que pour prévoir la gestion de la supply chain et des recrutements" a expliqué Amy Argentin. "Nous avons l'habitude d'avoir des employés qui faisaient des heures supplémentaires car l'équipe Service Client avait des commandes en retard. Maintenant, les employés du centre de distribution peuvent rentrer chez eux voir leur famille. Ça a été une grande amélioration dans notre façon de gérer cette opération."*

## Futurs projets avec Esker

Parts Town fait partie des nombreuses sociétés qui ont profité des avantages qu'offrent la plateforme d'automatisation d'Esker en étendant son utilisation à plusieurs processus de traitement documentaire. En plus d'utiliser les solutions de gestion des factures clients et des commandes clients, Parts Town a décidé d'aussi automatiser le traitement de ses factures fournisseurs avec Esker. Une fois en place, cette solution permettra à Parts Town de gérer facilement chaque étape du processus de traitement des factures fournisseurs telle que l'OCR (Reconnaissance Optique de Caractères), le traitement "Touchless" et le moteur de workflow.

## A propos de Parts Town

Parts Town est un fournisseur américain de pièces de rechange OEM pour les appareils professionnels de cuisson destinés à l'industrie de restauration. Depuis plus de 20 ans, Parts Town s'est axé sur des prestations de service de très haute qualité dans la commercialisation des pièces de rechange pour le matériel alimentaire et les accessoires de cuisine pour les professionnels. Grâce au recrutement, à la conservation des talents dans l'industrie et à ses valeurs, Parts Town a su réaliser la combinaison unique de proposer des équipements les plus complets du marché, avec un ensemble de fonctionnalités à fortes valeurs ajoutées, tout en fournissant un service client enthousiaste et expert. Parts Town a été nommé dans le classement "Crain's Fast 50", récompensant les sociétés de la région de Chicago avec la plus forte croissance sur 5 années consécutives, mais aussi dans le classement "Inc 5000" listant les entreprises privées en Amérique de Nord avec la plus forte croissance sur 6 années consécutives.

[www.partstown.com](http://www.partstown.com)

©2015 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.