



GESTION DES COMMANDES CLIENTS

SUNTORY

BEVERAGE & FOOD SPAIN

L'INNOVATION AU CENTRE DU SERVICE CLIENTS

Esker automatise le processus de gestion des commandes clients de Suntory Beverage & Food Spain et améliore sa supply chain.



EN BREF

Suntory Beverage & Food Spain



Commercialisation de boissons



Plus de 1 000 employés



328,4 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel



ERP SAP

ENJEUX

Visibilité limitée : processus manuels et distribution complexe

Suntory Beverage & Food Spain fabrique et commercialise des grandes marques de boissons, comme Schweppes, Trina, La Casera et Sunny Delight, ainsi que des marques comme Pepsi pour le secteur hôtelier. Les sites de l'entreprise sont répartis entre plusieurs pays d'Europe. Il y a en Espagne les sites de production à Tolède et Séville et une usine à Valence. Les centres de R&D sont implantés en Espagne (Barcelone), en France et au Royaume-Uni. La stratégie de développement durable de l'entreprise s'appuie sur sa vision « Growing for Good », selon laquelle une croissance durable a un impact positif sur les consommateurs, la nature, l'environnement et les employés.

En décembre 2018, Suntory a lancé un nouveau projet d'automatisation de son service clients, afin d'optimiser le processus de gestion des commandes clients. En vue de réduire le traitement manuel et le nombre d'erreurs de saisie, tout en améliorant la visibilité sur le processus, l'entreprise a choisi de faire appel à Esker. Suntory souhaitait également aligner sa transformation digitale avec sa politique environnementale.

La gestion du volume et de la complexité des canaux de distribution constituait le principal défi à relever. Les responsables du service clients recherchaient une solution à même de les aider à traiter rapidement et sans erreur un grand nombre de commandes (jusqu'à 100 000 en période de pic d'activité).

La digitalisation des commandes clients était par ailleurs indispensable pour améliorer la visibilité sur les différents canaux de distribution et construire une supply chain efficace. Elle doit pouvoir s'adapter au modèle de distribution de Suntory et aux besoins des secteurs de l'hôtellerie et de la vente au détail.

OBJECTIFS



Simplifier la gestion des commandes clients pendant les pics d'activité



Mieux contrôler la gestion des exceptions pour différents types de documents et canaux logistiques



Offrir une meilleure visibilité opérationnelle sur plusieurs canaux de vente



Diminuer le nombre de déductions clients

Grâce à Esker, notre service clients est devenu une référence pour la région Europe au sein du groupe."

Isabel Carrascosa

Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker, Suntory Beverage & Food Spain



Nous avons mis fin à la saisie manuelle des commandes, ce qui nous a permis de constater une véritable amélioration de la qualité et de l'efficacité. Cette solution a complètement changé la donne."

María Jose Ortiz

Responsable du canal Alimentaire, Service clients, Suntory Beverage & Food Spain

SOLUTION

L'automatisation pour optimiser les processus multi-canaux et la visibilité

Suntory Beverage & Food Spain fournit à la fois des hypermarchés et de petits revendeurs, ainsi que des distributeurs, le secteur hôtelier et le secteur de la vente en ligne. La diversité des canaux et des types de documents (bordereaux de livraison, commandes de distributeurs, vente à distance, abonnements et commandes issues du Portugal) a obligé l'entreprise à rechercher une solution capable de gérer tous les processus.

L'équipe du service clients de Suntory gère habituellement deux types de cas. En premier lieu, certains revendeurs commandent des produits qui nécessitent une logistique et des traitements spécifiques, par exemple des produits frais et des produits stockés à température ambiante. La solution de gestion des commandes clients d'Esker divise automatiquement les commandes contenant ces différentes catégories de produits, puis les attribue aux bonnes équipes.

Le deuxième cas d'exception concerne les commandes pour lesquelles l'unité de mesure n'est pas la même pour tous les articles, par exemple unité, palette, ou carton. Chacune des unités de mesure doit être traitée selon le mode de prélèvement approprié dans l'entrepôt. Ces exceptions génèrent des documents variés (formats, quantités, méthodes, équipement, canaux, etc.), que la solution Esker traite en toute simplicité.



Grâce à Esker, les équipes ont consolidé leur collaboration, et les résultats dépassent aujourd'hui nos attentes. Le travail en équipe est essentiel à de nombreux égards."

Isabel Carrascosa

Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker, Suntory Beverage & Food Spain

RÉSULTATS

Des workflows de validation plus fluides et plus fiables

Grâce à la solution de gestion des commandes clients d'Esker, nous avons accéléré l'intégralité du traitement des commandes, dont la durée est passée de 2,5 minutes à 1 minute en moyenne.

L'équipe du service clients a ainsi pu gagner 3 400 heures par an. 55,3 % des documents ne requièrent aucune modification, et la digitalisation concerne déjà près de 600 clients, pour lesquels les commandes sont directement transmises à l'ERP SAP.

En réattribuant les tâches aux chargés du service clients disponibles pendant les pics d'activité ou en cas de manque de personnel, la solution Esker augmente l'efficacité de l'équipe et garantit la continuité des opérations. « *Lorsqu'un ou plusieurs membres de l'équipe sont absents, Esker assure la continuité des activités, sans impact visible sur les performances globales* », explique Maria Jesus Fernandez, membre du service clients.

Grâce à l'utilisation de la plateforme cloud, le travail à distance est désormais une option pour l'équipe, ce qui ajoute de la flexibilité pour l'organisation du service clients. La réduction notable des erreurs de traitement, ainsi que l'amélioration de la visibilité sur l'intégralité du cycle de traitement des commandes, constituent un véritable atout de la solution pour tous les services et la direction de Suntory.

LES DÉFIS ENTRAÎNÉS PAR LA PANDÉMIE

La plateforme cloud d'Esker permet aux utilisateurs de travailler à distance et garantit ainsi la continuité de l'activité. De ce fait, Esker a joué un rôle crucial lorsque l'entreprise a été contrainte d'adopter le télétravail en quelques jours seulement au moment de la pandémie de COVID-19. La collaboration entre les employés n'a pas été interrompue et le processus de gestion des commandes est resté transparent pour les clients comme pour l'ensemble de la chaîne logistique.



BÉNÉFICES CLÉS



Sur le **tableau de bord**, 29 **indicateurs** présentent les livraisons et les tendances pour les 3 500 commandes reçues chaque mois



Le **temps de traitement moyen** a été réduit de 60 % grâce à l'Intelligence Artificielle



55,3 % des documents traités ne requièrent aucune modification humaine



L'adoption de l'**automatisation par 600 clients** permet de transmettre directement leurs commandes à l'ERP



Le **nombre d'erreurs de traitement** est réduit et la **visibilité** est optimisée



Au vu des excellents résultats de la solution de gestion des commandes clients d'Esker et des gains d'efficacité obtenus, nous projetons d'étendre la digitalisation à nos déductions clients."

Isabel Carrascosa

Responsable logistique et chef du projet d'implémentation de la solution Esker, Suntory Beverage & Food Spain

Vous voulez automatiser la gestion des commandes clients comme **Suntory Beverage & Food Spain** ?

À PROPOS D'ESKER

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs. ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 133,6 millions d'euros de chiffre d'affaires en 2021, dont 2 tiers à l'international.

info@esker.fr • www.esker.fr