

UNE SOCIÉTÉ MULTINATIONALE DE COSMÉTIQUE

AMÉLIORE LA VISIBILITÉ DANS SA GESTION DES RÉCLAMATIONS ET DES DÉDUCTIONS

LE CONTEXTE

La filiale espagnole d'une multinationale du secteur de la beauté s'est lancée dans un projet de Transformation Digitale pour automatiser le traitement des déductions dans deux de ses trois divisions.

Chaque division traitait manuellement plus de 12 000 documents dans l'année via une solution développée en interne. Le traitement de 100 % des notes de débits se faisait par papier, non seulement pour les documents reçus par courrier, mais également pour les e-mails et les messages EDI gérés comme des impressions. **L'absence de visibilité et de contrôle des processus**, ainsi que l'incapacité d'évaluer le temps passé, ont amené l'entreprise à rechercher une solution pour **sa Comptabilité Clients, son Service Clients ainsi que son Service Commercial**, qui étaient affectés par l'inefficacité de gestion des documents dans l'entreprise.

LES ENJEUX

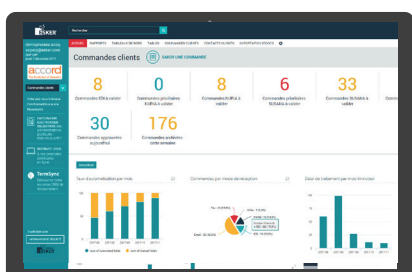
La société a implémenté le module de gestion des réclamations & déductions d'Esker, intégré dans **sa solution de digitalisation du cycle Order-to-Cash**. Il permet d'automatiser les déductions clients, d'accroître la visibilité des processus et de mettre en place un workflow de validation électronique personnalisé en fonction de l'organisation et des besoins de l'entreprise.

La première étape du projet consistait à implémenter la solution pour la division Luxe. L'objectif était de simplifier les étapes de recouvrement, d'identification et de préparation des frais de publicité afin d'aider la comptabilité à allouer les dépenses aux bons centres de coûts dans SAP®.

La deuxième phase consistait à mettre en place un workflow électronique de validation permettant de :

- Simplifier le travail des services Comptabilité Clients et Service Clients,
- Réduire le temps de traitement des cinq catégories de déduction.

Avant l'automatisation, 50 à 60% des déductions reçues au format EDI étaient imprimées par le service Comptabilité Clients pour qu'ensuite les données soient saisies manuellement dans SAP. La procédure de résolution des litiges était ensuite elle aussi traitée à la main en fonction du type de dépense. **Tout ce process durait en moyenne 60 jours.**



LA SOLUTION POUR LA DIVISION LUXE

Avec les fonctionnalités suivantes :

- **Extraction** des informations clés des déductions et rapprochement avec les données des clients dans SAP (produits, accords commerciaux...)
- **Catégorisation** automatique des notes de débits
- **Répartition des coûts dans SAP en fonction des lignes de produits** (parfums, crèmes, etc.)
- **Statistiques, métriques et rapports en temps réel**

L'objectif était de simplifier l'identification des déductions pour la publicité afin de répartir le coût total entre les divisions et les typologies de produits. Cette étape a permis de réduire considérablement les erreurs et le temps de traitement.

De plus, les responsables du Service Clients et de la Comptabilité ont gagné en visibilité grâce aux tableaux de bord dynamiques et aux indicateurs de la solution Esker.

LA SOLUTION POUR LA DIVISION GRAND PUBLIC

S'appuyant sur l'expérience de la division Luxe, le projet d'automatisation pour la division Grand Public comportait des fonctionnalités supplémentaires :

- **Collecte de données pour toutes les catégories de déductions** (retours, promotions, etc.) via les différents canaux de réception (EDI, e-mail, scan, etc.)
- **Catégorisation basée sur des mots-clés prédéfinis** (par exemple "rabais") ou grâce à la technologie Machine Learning pour apprendre progressivement les termes utilisés par les clients
- **Workflows** de validation configurés grâce à 5 critères
- **Statistiques, métriques et rapports en temps réel** pour chaque étape du processus de validation des déductions, permettant à l'entreprise d'identifier les goulets d'étranglement et d'obtenir une visibilité sur tout le processus

Le défi de la deuxième phase consistait à **automatiser le workflow selon plusieurs critères**. L'objectif était d'accélérer le processus de validation et d'éliminer l'utilisation du papier entre les bureaux. L'équipe a défini **cinq types de workflows** possibles en fonction de la catégorie de déduction : marchandises à livrer ou à retourner, différences de prix, retours, promotions et remises. Grâce à la **catégorisation automatique**, les déductions sont traitées par le service concerné (Comptabilité Clients, Service Clients ou Equipe Commerciale).

LES BÉNÉFICES



Gain de temps de traitement entre la réception et la résolution des déductions, passant **de 60 jours à 1 jour**



Agilité de traitement grâce à la technologie de Machine Learning d'Esker (identification et catégorisation des déductions ainsi que le calcul des dépenses)



Accroissement de l'efficacité du processus comptable dans SAP. Les déductions sont maintenant automatiquement triées et classées par catégorie de produits



Meilleure visibilité dans le processus de validation et dans les étapes de traitement : mesure du temps et de la valeur, aperçu des goulets d'étranglement et de l'expérience client



Amélioration du contrôle des déductions (par montant et par statut de traitement) grâce à des rapports, des graphiques dynamiques et des mises à jour en temps réel



Gains financiers grâce à l'outil de prévisualisation des ventes et à l'amélioration des marges via la contestation et le rapprochement rapide des déductions avec erreurs

LES PROCHAINES ÉTAPES

L'entreprise est en train de mettre en place **l'application mobile Esker Anywhere™**, pour que l'équipe commerciale puisse valider, contester et réconcilier les déductions. La société prévoit aussi d'automatiser les déductions dans d'autres entités.



*"Le grand avantage de la solution Esker est la **visibilité** apportée au processus très complexe de gestion des déductions."*

Responsable de la Comptabilité Clients

À PROPOS DE LA SOCIÉTÉ DE COSMÉTIQUE

Cette entreprise internationale du secteur de la beauté, présente dans 120 pays, commercialise plusieurs marques de luxe ou grand public pour des cosmétiques, des produits capillaires et des parfums.