



WALKERS (groupe PepsiCo)

TRAITE PRESQUE 100% DE SES COMMANDES CLIENTS SANS INTERVENTION MANUELLE



DES COMMANDES TRAITÉES AUTOMATIQUEMENT



POUR METTRE EN PLACE LA SOLUTION



DE VISIBILITÉ SUR LE TRAITEMENT DES COMMANDES

LE CONTEXTE

Walkers, appartient au groupe PepsiCo, l'un des leaders mondiaux de produits alimentaires et de boissons, détenant un large portefeuille de marques mondialement connues. La société était à la recherche d'un moyen plus simple et plus efficace pour gérer son processus de traitement des commandes clients, en particulier pour les petits fournisseurs indépendants ne pouvant pas transmettre de commandes au format EDI à cause de la complexité, du temps et des ressources nécessaires pour configurer leur système.

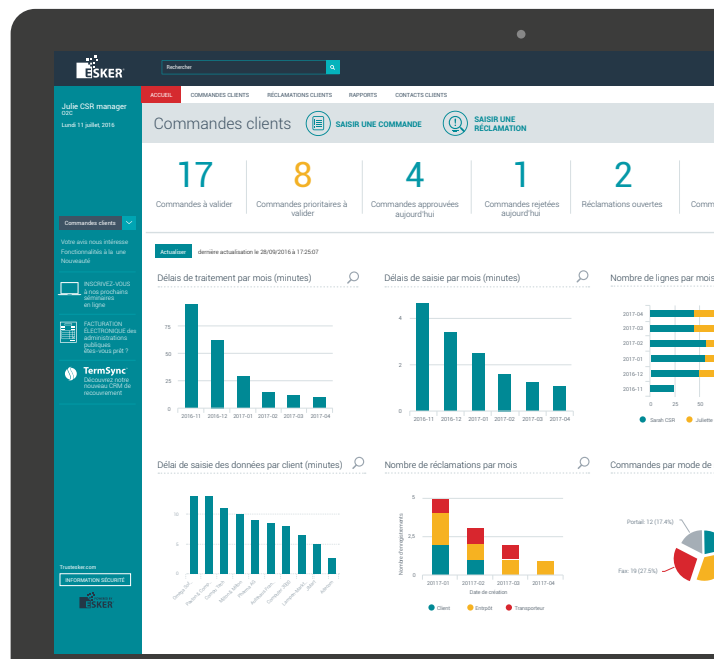
La société souhaitait également faire **gagner du temps à son Service Clients**, en supprimant les tâches à faible valeur ajoutée et souvent source d'erreurs, dues à la saisie manuelle des données des commandes. L'objectif était de concentrer ses équipes d'avantage sur des tâches plus stratégiques, comme la **bonne gestion de la relation et de la satisfaction client**.

LA SOLUTION

La solution SaaS d'automatisation du traitement des commandes clients a été installée en moins de trois mois grâce à la méthodologie agile d'Esker.

Walkers peut maintenant gérer les commandes reçues de ses clients dans n'importe quel format (fax, e-mail, EDI...). Les documents sont ensuite automatiquement transmis à la bonne personne du Service Clients grâce à des règles d'attribution basées sur les catégories et références produits de la commande. Les données importantes sont ensuite extraites sans intervention manuelle via un outil de reconnaissance intelligente des données (OCR) afin de créer le bon de commande associé dans l'ERP. Les membres du Service Clients en charge du traitement de la commande doivent simplement vérifier que les données extraites sont correctes et/ou mettre à jour les informations manquantes.

Si des exceptions sont détectées ou si des approbations sont requises, la commande est automatiquement placée dans un workflow d'approbation. Une fois approuvée, la commande est archivée électroniquement avec un accès facile et immédiat pour tout utilisateur autorisé.



*"Grâce à Esker, nous pouvons maintenant traiter
90% de nos commandes sans intervention humaine"*

Tom Durance | Responsable du pôle Commandes Clients | Walkers

LES BÉNÉFICES

Depuis la mise en place de la solution Esker, Walkers a constaté de nombreux avantages, notamment :



Amélioration du taux de précision



Commandes traitées **plus rapidement**



Accélération de la productivité
opérationnelle du Service Clients



100% de visibilité sur le traitement
des commandes et litiges clients



Meilleure visibilité et traçabilité des commandes grâce aux tableaux de bord



"En automatisant notre gestion des commandes, nous avons pu offrir à nos clients un processus simple et pratique tout en pouvant traiter leurs exigences particulières. Cela a permis d'augmenter le taux de satisfaction des clients."

Tom Durance | Responsable du pôle Commandes Clients | Walkers

À PROPOS DE PEPSICO

Les produits PepsiCo sont choisis par les consommateurs un milliard de fois par jour dans plus de 200 pays et régions à travers le monde. PepsiCo a généré en 2016 plus de 63 milliards de dollars de revenus nets, grâce à un large portefeuille de marques d'aliments et de boissons tels que Frito-Lay, Gatorade, Pepsi-Cola, Quaker, Tropicana et Walkers. Parmi elles, 22 rapportent individuellement plus de 1 milliard de dollars par an.

©2017 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.