

# TRAITE 90% DE SES COMMANDES CLIENTS SANS INTERVENTION MANUELLE

**PEPSICO**

Walkers, groupe PepsiCo, 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, telles que 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.

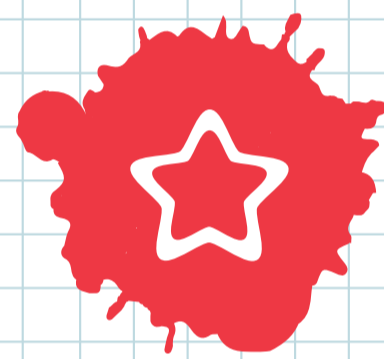
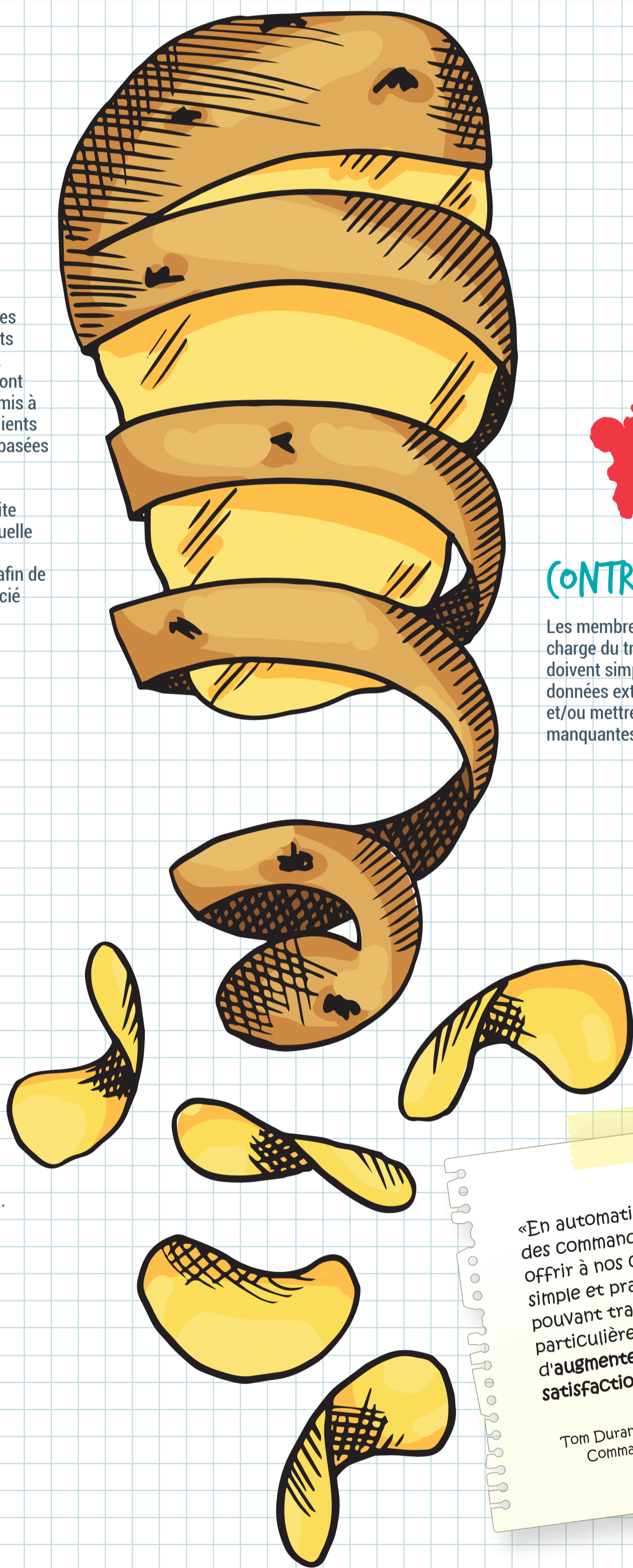
**Les grandes étapes du projet :**

La solution SaaS d'automatisation du traitement des commandes clients a été installée en moins de **3 MOIS** grâce à la **MÉTHODOLOGIE AGILE** d'Esker.



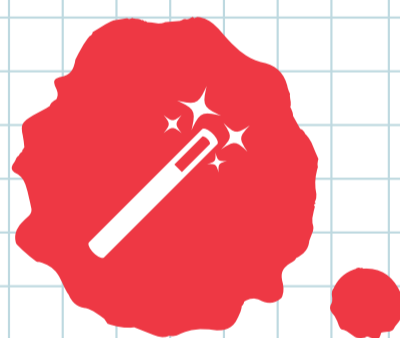
## TRAITEMENT

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.



## CONTRÔLE

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.



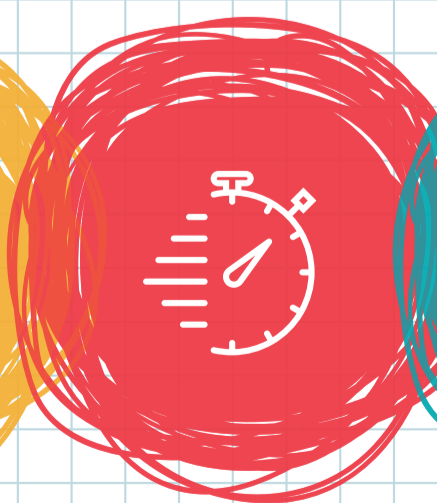
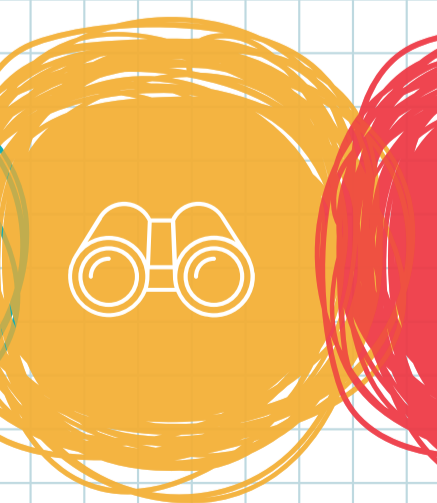
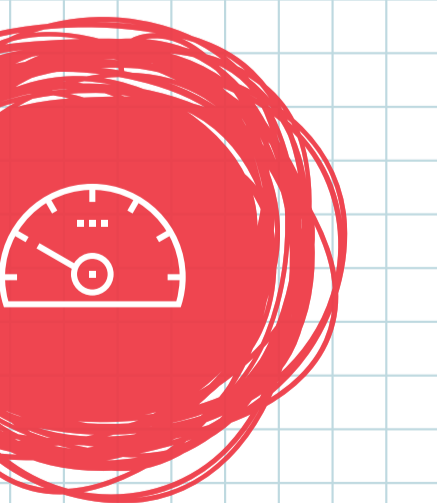
## EXCEPTIONS

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.

«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

## BÉNÉFICES

**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 SAVOIR PLUS**Téléchargez le témoignage complet de **Walkers**.[Télécharger](#)