

Dématérialisation – Commandes clients – SAP - Agroalimentaire

Grâce à Esker, García Carrión réduit de 70% les coûts de gestion de ses 30 000 commandes clients annuelles

Lyon, le 2 mai 2016 – García Carrión, leader sur le marché des vins et des jus de fruits en Espagne, a choisi Esker pour dématérialiser la gestion de ses 30 000 commandes clients annuelles. Grâce à la solution Esker, García Carrión a amélioré de 80% le délai de réponse à ses clients, tout en réduisant ses coûts de gestion des commandes de 70%.

L'entreprise, qui exporte vers plus de 155 pays dans le monde, reçoit chaque année plus de 30 000 commandes par e-mail ou fax, soit en moyenne 120 commandes par jour à traiter manuellement (hors EDI). Plusieurs personnes des services Qualité et Reporting étaient affectées à temps plein à cette tâche à Madrid et Barcelone. Deux minutes étaient alors nécessaires pour traiter chaque commande, de l'impression de l'e-mail à la saisie des données dans SAP pour finir par le stockage dans des archives physiques.

Dans le cadre d'une stratégie d'amélioration continue, García Carrión a souhaité mettre en place une solution pour optimiser son processus de gestion des commandes, en limitant le nombre d'erreurs et en créant un point d'accès unique pour l'ensemble des documents. La recherche de commande est ainsi facilitée, le risque de perte réduit et la relation client améliorée. En parallèle, Garcia Carrion a pu également réduire la manipulation de documents papier et gagner de l'espace en supprimant les volumes d'archives importants.

Déployée en seulement deux mois, la solution Esker permet aujourd'hui à García Carrión de recevoir toutes les commandes au format électronique, d'extraire et de valider automatiquement les données, mais aussi de créer les commandes dans SAP et de les archiver au format électronique.

Les avantages

Grâce à Esker, García Carrión a retiré de nombreux bénéfices en termes de productivité et de satisfaction clients parmi lesquels :

- La diminution de 70% des coûts de gestion des commandes,
- La réduction de 80% du temps de gestion des commandes,
- La réduction des erreurs liées à la saisie manuelle (jusqu'à 99%),
- L'optimisation de 65% du temps des responsables du service clients,
- La visibilité totale du processus jusqu'à son enregistrement dans SAP,
- L'optimisation de la gestion des documents papier et des gains d'espace physique dédié à l'archivage.

« Outre les bénéfices quantitatifs, il est important de signaler que les utilisateurs ont beaucoup apprécié le caractère intuitif de la solution Esker et qu'ils ont constaté une amélioration de leur qualité de vie au travail » indique Carlos Uceira, Responsable du Système d'Information chez García Carrión. « Au-delà de la réduction considérable du délai de réponse aux clients, la solution nous a permis d'améliorer notre service clients grâce à la consultation en temps réel des informations liées aux commandes. Nous avons finalement rationalisé et uniformisé nos relations commerciales. »

À propos de García Carrión

Fondée en 1890, l'entreprise García Carrión est aujourd'hui leader sur le marché des vins et des jus de fruits en Espagne. Première cave d'Europe, troisième du monde, et deuxième marque de jus de fruits en Europe, elle a développé son activité commerciale dans plus de 155 pays, répartis sur les cinq continents. Elle réalise 50 % de ses ventes à l'exportation, son objectif étant d'atteindre 75 % dans cinq ans. Parallèlement, elle connaît une croissance durable sur le marché national, où elle est présente avec ses propres caves et vignobles et par le biais de plusieurs appellations d'origine contrôlée représentant 80 % du vin espagnol, les principales AOC étant Rioja, Ribera del Duero, Rueda, Penedés, Cava, Cataluña, Jumilla, La Mancha et Valdepeñas.

À propos d'Esker

Esker est un des principaux éditeurs mondiaux de solutions de dématérialisation des documents en mode Cloud.

Parce que l'utilisation du papier pénalise encore trop les entreprises, Esker leur permet de dématérialiser le traitement de leurs documents de gestion : commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients... Ses solutions logicielles sont adaptées à tous les environnements : géographiques, réglementaires, technologiques.

Les solutions d'Esker sont utilisées par plus de 11 000 clients dans le monde, des ETI aux grands groupes, parmi lesquels Arkadin, le Groupe Bel, BioMérieux, Bayer, Direct Energie, Léa Nature, Sanofi, Staci, Vaillant Group, ou encore Whirlpool.

Avec un chiffre d'affaires de 58,5 millions d'euros en 2015, dont 72% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 21ème éditeur de logiciels français et 3ème en région Rhône-Alpes selon le classement Truffle 100 France 2015.

Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker est un des éditeurs de logiciels français les plus présents à l'international avec 65% de son chiffre d'affaires réalisé hors de France, dont 40% aux Etats-Unis.

Esker est cotée sur Alternext à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).

Esker SA

10 rue des Emeraudes, 69006 Lyon
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Séverine Charpentier – Tel : 04 26 78 27 11
E-mail : scharpentier@amalthea.fr

Julie Barbaras – Tel : 04 26 78 27 12
E-mail : jbarbaras@amalthea.fr

Suivez-nous

