

Agroalimentaire – [Commandes clients](#) – SAP

CAPSA FOOD réduit de 75% le temps de traitement de ses commandes clients grâce à Esker

Lyon – le 5 avril 2017 — [CAPSA FOOD](#), entreprise laitière espagnole qui détient les marques Central Lechera Asturiana, Larsa et ATO, confie à [Esker](#) la dématérialisation du traitement de ses [commandes clients](#), après une première collaboration réussie sur la gestion de l'envoi / la réception des fax et sms. Grâce à la solution Esker, CAPSA FOOD a réduit de 75% le temps de traitement de ses commandes et peut désormais assurer la livraison de 100% de ses produits dans les délais, améliorant ainsi la satisfaction de ses clients.

CAPSA FOOD reçoit chaque mois 2 500 commandes clients par e-mail, réparties entre ses filiales Grande Consommation et Food Service. Auparavant, le service client devait apporter en moyenne deux modifications manuelles par commande reçue pouvant concerner le code produit, l'unité de mesure, de multiples adresses de livraison pour un même client. Grâce à la technologie intelligente d'auto-apprentissage de la solution Esker, près de 80% des commandes ne nécessitent désormais plus aucune intervention six mois après le déploiement de la solution.

Les commandes qui étaient traitées manuellement par CAPSA FOOD sont reçues par e-mail, généralement sous forme de pièce-jointe au format PDF, Word ou Excel, parfois dans le corps du message, puis intégrées dans le système SAP®. L'automatisation a permis de réduire le temps moyen de traitement des commandes de plus de 75%. Grâce à la solution Esker, l'entreprise est aujourd'hui en mesure de livrer ses produits dans toute l'Espagne en respectant ses engagements en matière de délai.



Aujourd'hui, Esker nous permet, en plus d'améliorer nos relations fournisseurs, de réduire le délai de réponse auprès de nos clients. La solution de gestion des commandes Esker offre de nombreux avantages : elle élimine notamment la complexité inhérente à la réception de milliers de commandes dans différents formats, avec des caractéristiques et des particularités propres à chaque client.

Gervasio Prieto, responsable du service Ventes chez CAPSA FOOD

Un gain d'efficacité qui permet à CAPSA FOOD d'améliorer sa relation client

Afin d'accélérer le temps et la fiabilité de traitement des commandes, la solution Esker recense et mémorise les articles commandés par le client et les associe aux codes produits correspondants, puis gère les commandes en fonction de la marque et de la région. Elle ajoute ou corrige automatiquement les unités (kilogrammes, litres, cartons, palettes...), tout en interprétant les éventuelles informations manquantes. Elle génère en outre des modèles automatiques pour les clients récurrents, afin de permettre une automatisation plus rapide des commandes.

Enfin, la solution Esker est à même de regrouper, par adresse de livraison, les commandes globales volumineuses des clients qui font appel à des centrales d'achat. Cela permet de limiter les erreurs et d'assurer la livraison en temps et en heure des produits commandés.

Dans le cadre du projet en cours, CAPSA FOOD prévoit d'étendre la solution au traitement automatisé des factures de coopération commerciale.

À propos de CAPSA FOOD

L'entreprise laitière CAPSA FOOD (Corporación Alimentaria Peñasanta, S.A.), leader sur le marché espagnol, est née de la fusion de trois entreprises leader sur leurs marchés respectifs et complémentaires dans un secteur d'activité unique (Central Lechera Asturiana, Larsa et ATO). Elle regroupe sept usines de production réparties sur l'ensemble du territoire espagnol, créant ainsi plus de 1 300 emplois directs et autant d'emplois indirects. La marque Central Lechera Asturiana, première marque laitière d'Espagne, est leader en matière de vente de lait liquide, de crème et de beurre. Son objectif est de fournir une qualité optimale à ses clients, tout en innovant avec le lancement de nouveaux produits et formats.

Forte de valeurs telles que le travail d'équipe, la persévérance et l'intégrité, l'entreprise soutient depuis plusieurs années des organisations œuvrant dans les domaines du sport, de la culture et du bien-être social. Elle lutte pour le respect de l'environnement, gérant au mieux les ressources telles que l'eau, l'énergie électrique, les combustibles, le carton et le plastique. Soucieuse de réduire ses émissions de CO², elle opte pour les énergies alternatives, mise sur des combustibles plus propres, produit moins de déchets et recycle plus de 70 % d'entre eux.

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 leurs processus de gestion afin d'en améliorer l'efficacité et la visibilité et d'en réduire le coût (commandes d'achats, factures fournisseurs, commandes clients, factures clients, réclamations clients, recouvrement).

Avec un chiffre d'affaires de 66,0 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 19^{ème} éditeur de logiciels français (classement Truffle 100 France 2016) et le 3^{ème} en région Rhône-Alpes (Top 250 EY des éditeurs de logiciels Rhône-Alpes 2015). Présent en Amérique du Nord, en Europe et en Asie/Pacifique, Esker réalise 61% de son chiffre d'affaires à l'international, dont 42% 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



Visitez notre blog !

www.dematerialiser.fr