

[Commandes clients](#) – Dématérialisation – SAP

HEINEKEN Espagne divise par 5 le temps de traitement de ses commandes et améliore son service client grâce à Esker

Lyon, le 12 février 2018 - [Esker](#) a été choisi par [HEINEKEN](#) Espagne, groupe leader sur le marché de la bière et du cidre avec les marques HEINEKEN®, Cruzcampo, Amstel et Buckler, pour l'automatisation de ses processus de gestion de commandes clients. Le Groupe HEINEKEN cherchait une solution pour améliorer le temps de réponse à ses clients, réduire les erreurs dues aux tâches manuelles et améliorer la visibilité sur ses commandes clients, quel que soit leur mode de réception.

En seulement quelques mois, la solution Esker a permis à HEINEKEN Espagne de diviser par 5 le temps de traitement de ses commandes passant de 170 à 30 secondes.

HEINEKEN reçoit plus de 40 000 commandes annuelles par fax ou e-mail. Grâce à la technologie Esker, les équipes du Service Client sont désormais capables de gérer les commandes sans aucune intervention humaine. Après seulement 3 mois d'utilisation, plus de 50% des commandes sont entièrement automatisées sans validation préalable et 74% d'entre elles ne nécessitent plus aucune correction.

Vers une automatisation intelligente

Concrètement, la solution Esker extrait les données du bon de commande (ex : coordonnées clients, codes produits, quantités, adresses d'expédition, etc.) et les met en corrélation avec celles de la base de données d'HEINEKEN. Une fois lue, interprétée et validée, la commande est directement intégrée à l'ERP SAP. La commande est ensuite divisée par type de produit dans SAP.

Les informations concernant les commandes sont consultables directement sur les tableaux de bord permettant aux membres du Service Clients de suivre et d'avoir une meilleure visibilité sur leur charge de travail.



Grâce à Esker, notre équipe Service Client a gagné en efficacité et peut aujourd'hui passer plus de temps sur des tâches à plus forte valeur ajoutée pour améliorer la satisfaction de nos clients. Notre équipe est ravie des fonctionnalités et de la flexibilité apportée quotidiennement par la solution Esker et a été impressionnée par la rapidité à laquelle l'outil a été mis en place. » Luis Fernández-Palacios, Responsable de la gestion des commandes au département Logistique et Service Clients d'HEINEKEN Espagne.

Les prochaines étapes

Esker est d'ores et déjà en train d'apporter des fonctionnalités supplémentaires pour donner à HEINEKEN la possibilité d'offrir plus de valeur à ses clients : conseils d'expéditions, facturation ou encore gestion des retours. HEINEKEN Espagne envisage également d'automatiser ses commandes EDI avec Esker afin de disposer d'une visibilité complète sur tous les canaux de réception.

À propos d'[HEINEKEN](#)

HEINEKEN Espagne est une filiale du groupe HEINEKEN, le plus important brasseur au niveau mondial et le premier fabricant et distributeur de marques de bières et cidres premiums.

Connu grâce à sa marque phare HEINEKEN®, le groupe dispose d'un portefeuille de plus de 250 bières et cidres au niveau international, national, régional ou encore local. La société est engagée dans une démarche d'innovation, d'investissement à long terme et de gestion des coûts.

HEINEKEN Espagne a plus de 110 ans d'histoire en Espagne et quatre usines situées à Madrid, Valence, Séville et Jaen où plus de 10 millions d'hectolitres de bière ont été produits en 2016.

À travers « Brewing a Better World », HEINEKEN intègre une démarche durable dans ses activités et apporte de la valeur à toutes les parties prenantes de l'entreprise. HEINEKEN est présent au niveau global avec des positions de leader à la fois sur les marchés des pays développés et en développement.

Avec plus de 80 000 collaborateurs à travers le monde, l'entreprise exploite des brasseries, des malteries, des cidreries dans plus de 70 pays. HEINEKEN N.V et HEINEKEN holding N.V sont cotées sur Euronext à Amsterdam.

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 76,1 millions d'euros en 2017, dont 85% issus de ses solutions Cloud, Esker se classe au 17ème rang des éditeurs de logiciels français (Truffle 100 France 2017) et au 5ème rang des éditeurs horizontaux (Top 250 EY 2017). 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 Euronext Growth™ à Paris (Code ISIN FR0000035818) et bénéficie du label d'entreprise innovante décerné par bpifrance (N° 3684151/1).

Esker SA

Cristal Parc - 113 boulevard de Stalingrad,
69100 Villeurbanne
Tél. – +33 (0) 4 72 83 46 46
Fax – +33 (0) 4 72 83 46 40
E-mail – info@esker.fr

Contacts Presse – AMALTHEA

Marie-Laure MARTINOT – Tel: 04 26 78 27 11
E-mail : mlmartinot@amalthea.fr

Murielle Mazau – Tel: 04 26 78 27 16
E-mail : mmazau@amalthea.fr

Suivez-nous



Visitez notre blog !

www.dematerialiser.fr