

Agroalimentaire – Distribution – [Commande clients](#)

Frit Ravich gagne du temps et améliore son service clients grâce à Esker

Lyon – le 13 juin 2017 — L'entreprise espagnole Frit Ravich, spécialisée dans la production de snacks et de friandises pour l'hôtellerie et l'industrie agroalimentaire, a choisi la solution [Esker](#) pour automatiser la gestion de ses [commandes clients](#). Une solution qui a permis à Frit Ravich de gagner du temps dans le traitement de ses commandes et ainsi d'optimiser son service clients.

130 000 commandes par mois et plus de 3 800 produits référencés

Frit Ravich reçoit environ 130 000 commandes par mois, dont 88% proviennent de son réseau de vente et 12% directement de ses clients. La gestion de ces commandes était un poste très chronophage et source d'erreurs pour les équipes de Frit Ravich, et ce pour plusieurs raisons :

- Des volumes de commandes très importants,
- Des formats de réception variés,
- Des documents complexes : références, unités de mesure, adresses....

Huit des seize employés du service clients corrigeaient manuellement les données avant de les enregistrer dans le système de gestion SAP® de l'entreprise. Chaque commande nécessitait en moyenne deux modifications manuelles, d'où un délai moyen de trois minutes avant la prise en compte dans le système.

2 600 commandes transitent mensuellement via Esker. La solution a permis à l'entreprise d'intégrer 44% du flux sans aucune intervention manuelle et parmi les commandes restantes, 75 % font l'objet d'une seule modification. Grâce à sa fonction de reconnaissance et d'auto-apprentissage (machine learning), la solution mémorise les particularités des premières commandes passées par chaque client (format, unités de mesure, adresses...), ce qui améliore la fiabilité et accélère considérablement le traitement des futures commandes.



Depuis sa création, Frit Ravich travaille au développement d'une entreprise orientée vers les clients et les services. C'est pourquoi nous restons un pionnier dans l'utilisation des dernières technologies à la pointe de l'innovation. Dès les premières semaines de mise en œuvre, la solution Esker était déjà en mesure d'automatiser le traitement d'environ la moitié des commandes reçues par e-mail, ce qui nous a permis de libérer l'emploi du temps de deux personnes - Cristina Campeny, Directrice du service commercial et du service clients de Frit Ravich.

Information en temps réel et tableaux de bord

Esker organise les commandes par heure butoir, de sorte que chaque chargé de relation clients peut visualiser les commandes à traiter à chaque instant.

De plus, les responsables du service clients peuvent consulter divers indicateurs et rapports dans les tableaux de bord, notamment le temps de traitement ou le nombre de commandes archivées, en attente, etc., ce qui leur permet d'avoir une vision plus détaillée du fonctionnement du service en temps réel afin de cerner les axes prioritaires d'amélioration.



Les utilisateurs gagnent en efficacité, ce qui leur permet de consacrer plus de temps à des tâches à plus forte valeur ajoutée pour le client et l'entreprise - Cristina Campeny.

À propos de Frit Ravich

Frit Ravich est une entreprise familiale fondée en 1963 par Josep Maria Viader, l'actuel président, et dirigée par sa fille Judith Viader depuis 1997. Cette dernière, devenue propriétaire de la société, s'est attelée à l'expansion commerciale, ainsi qu'au développement de la marque et des filières de distribution.

L'entreprise fabrique des chips, des snacks salés et sucrés et des fruits secs sous sa propre marque (800 références) et distribue des marques tierces pour le compte de grandes entreprises comme Mars España, Nestlé ou Ferrero (3 000 références), approvisionnant quelque 47 000 points de vente par semaine. Elle exerce ses activités dans les filières Alimentation, Hôtellerie et Développement, et Vrac. Ce double modèle économique lui permet de profiter du meilleur des deux mondes et d'offrir ainsi de la valeur aux consommateurs et à ses clients.

Forte d'un chiffre d'affaires de 214 millions d'euros pour 2016, soit une hausse de 4,5% par rapport à l'exercice précédent, la société emploie désormais plus de 1 000 personnes. Implantée en Espagne, elle a ouvert sa première filiale en France en 2015 et exporte vers de nombreux pays dont la Chine, la Guinée équatoriale, la Suède, l'Algérie, Malte et le Costa Rica.

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 millions d'euros en 2016, dont 77% issus de ses solutions Cloud, Esker se positionne comme le 17^{ème} éditeur de logiciels français (classement Truffle 100 France 2017) 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

Claire Faucon – Tel: 04 26 78 27 13
E-mail : cfaucon@amalthea.fr

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

Suivez-nous



Visitez notre blog !
www.dematerialiser.fr