

Commandes clients – SAP – SaaS – Order to Cash – Agroalimentaire

## Grace à Esker, Heinz améliore son service clients en Espagne

**Lyon le 16 février 2016 – [Heinz Ibérica](#) a fait appel à [Esker](#) pour automatiser la gestion de ses commandes clients dans plusieurs pays européens. Mise en œuvre en Espagne en 2015, la solution Esker traite désormais en lien avec l'ERP de l'entreprise, SAP, les 22 500 commandes reçues chaque année par Heinz Ibérica dont 44 % sont transmises par EDI, et le reste par fax, e-mail ou papier.**

En faisant appel à Esker et à sa solution de dématérialisation, Heinz souhaitait avant tout simplifier et fiabiliser la gestion de ses commandes clients en limitant le plus possible les interventions manuelles. Heinz voulait également rendre son processus plus souple en le normalisant.

Le temps qui était jusqu'alors consacré à la gestion administrative des commandes clients, a pu être économisé pour permettre aux équipes de se concentrer sur d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée, comme le service clients ou la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Lancé en août 2015 pour un nombre limité de clients, la solution a permis d'automatiser dès le premier jour 20 % des commandes clients jusqu'alors traitées manuellement. En l'espace de quatre mois, l'entreprise automatisait la gestion de 80 % des commandes reçues par fax et par e-mail, soit plus de 1 000 commandes par mois.

Parmi les bénéfices offerts de la solution Esker, nous pouvons citer :

- L'accélération du traitement des commandes grâce à la reconnaissance automatique des données
- L'enregistrement des commandes directement dans SAP
- L'archivage des commandes au format électronique
- La génération automatique de rapports et de statistiques

David Laso, directeur du service d'excellence de la relation client chez Heinz Ibérica, témoigne : « *pour accélérer le délais de réponse à nos clients, nous avons besoin de gérer les commandes de manière rapide et efficace, tout en limitant les interventions manuelles. Pour ce faire, il nous fallait une solution capable d'automatiser le traitement de l'ensemble des commandes reçues hors EDI. De cette manière, nous avons pu réduire le temps et les efforts consacrés à la manipulation et à la saisie manuelle des commandes, ce qui nous a permis de nous recentrer sur des activités plus stratégiques et à plus forte valeur ajoutée.* »

### À propos de [Heinz](#)

Heinz est l'un des leaders mondiaux du secteur alimentaire, notamment sur le marché des sauces (sauce tomate, ketchup et mayonnaise) et des plats préparés. En Espagne, le groupe détient de nombreuses marques connues comme Heinz, Orlando, HP, LP, etc. La société est présente aux quatre coins de la planète et espère, suite à son intégration avec Kraft, devenir la référence internationale du secteur alimentaire en créant un monde meilleur.

Elle place au cœur de son activité la satisfaction des clients, la qualité, l'intégrité, la propriété, le mérite et l'innovation. Forte de ses valeurs, de son efficacité et de ses objectifs, l'entreprise valorise le travail et pousse ses employés à agir. Heinz s'efforce également de créer un monde meilleur par le biais d'initiatives pour la santé durable de la planète, de la communauté et de la société.

## 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 21<sup>ème</sup> éditeur de logiciels français et 3<sup>ème</sup> 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 bpf France (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](mailto:info@esker.fr)

### Contacts Presse – AMALTHEA

Claire Faucon – Tel : 04 26 78 27 13  
E-mail : [cfaucon@amalthea.fr](mailto:cfaucon@amalthea.fr)

Julie Barbaras – Tel : 04 26 78 27 12  
E-mail : [jbarbaras@amalthea.fr](mailto:jbarbaras@amalthea.fr)

Suivez-nous

