

GARCÍA CARRIÓN

RÉDUIT DE 80% LE TEMPS DE GESTION
DE SES COMMANDES CLIENTS



DES COÛTS DE GESTION DES
COMMANDES EN MOINS



DU TEMPS DÉDIÉ À LA GESTION
DES COMMANDES EN MOINS



DES ERREURS DE
SAISIE ÉLIMINÉES

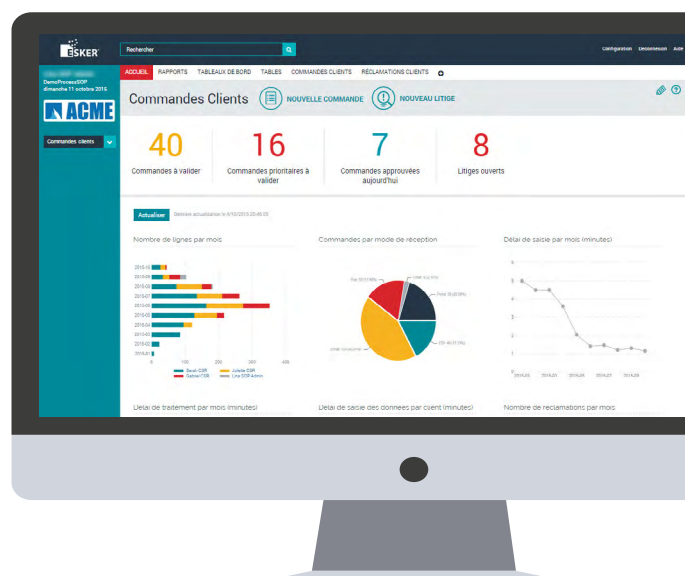
LE CONTEXTE

García Carrión, leader sur le marché des vins et des jus de fruits en Espagne, exporte vers plus de 155 pays répartis sur les cinq continents. Chaque année l'entreprise reçoit plus de 30 000 commandes par e-mail ou fax, soit en moyenne 120 commandes par jour à traiter manuellement (hors EDI).

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. Plusieurs personnes des services Qualité et Reporting étaient affectées à temps plein à cette tâche à Madrid et Barcelone.

García Carrión a souhaité mettre en place une solution pour optimiser son processus de gestion des commandes et ainsi :

- 1 Limiter le nombre d'erreurs de saisie
- 2 Gagner de l'espace en supprimant les volumes d'archives importants
- 3 Créer un point d'accès unique pour l'ensemble des documents
- 4 Faciliter la recherche de commandes
- 5 Réduire la manipulation de documents papier
- 6 Améliorer la relation client
- 7 Réduire le risque de perte de documents



"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"

Carlos Uceira | Responsable du Système d'Information | García Carrión

LA SOLUTION

Déployée en seulement deux mois, la solution Esker permet aujourd'hui à García Carrión de :

- 1 Recevoir toutes les commandes au format électronique
- 2 Créer les commandes dans SAP
- 3 Extraire et valider automatiquement les données
- 4 Archiver au format électronique

Grâce à un moteur de recherche multicritères, les Responsables du Service Clients peuvent choisir les champs permettant de trouver la commande client souhaitée. En combinant plusieurs champs (nom du client, date de commande, devise...), ils peuvent affiner leur recherche et utiliser des vues prédéfinies disponibles depuis l'interface web. Ils peuvent également créer facilement leurs propres vues en quelques clics et les rendre disponibles aux autres.

LES BÉNÉFICES



Diminution de 70% des coûts
de gestion des commandes



Optimisation de 65% du temps des
Responsables du Service Clients



Suppression de 99% des erreurs
de saisie manuelle



100% du processus visible jusqu'à son
enregistrement dans SAP



Amélioration de 80% du délai
de réponses aux clients



Suppression du papier et respect
environnemental, ce qui représente 2.5 arbres
sauvés et 384 kg de CO2 en moins par an



"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"

Carlos Uceira | Responsable du Système d'Information | García Carrión

A PROPOS DE GARCIA CARRION

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.

©2016 Esker S.A. Tous droits réservés. Esker et le logo Esker sont des marques commerciales de Esker. Toutes les autres marques mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.