



ÉTEND SON UTILISATION DE LA PLATEFORME ESKER DELIVERYWARE EN AUTOMATISANT ENTIÈREMENT SON CYCLE ORDER-TO-CASH

Après avoir automatisé le traitement de ses factures clients, la société Tessenderlo Kerley, Inc. (TKI) a entrepris de supprimer intégralement ses supports papier via l'automatisation du traitement de ses commandes, optimisant ainsi son investissement SAP® tout en rationalisant l'intégralité du cycle Order-to-Cash (O2C).

Factures Clients

L'entreprise TKI a commencé à prendre des mesures pour automatiser intégralement son cycle O2C après s'être renseignée sur les différentes méthodes permettant d'améliorer son processus de facturation clients. L'approche adoptée par l'entreprise en matière de traitement des factures clients et du service clients impliquait initialement un processus de validation des factures qui utilisait énormément de papier et de main-d'œuvre. TKI a vite réalisé qu'elle devait remplacer ce processus par une solution plus moderne.

Défis liés aux processus manuels

Le processus utilisé par TKI était relativement semblable à celui employé par de nombreux services de comptabilité clients classiques. Les opérations manuelles étaient fréquentes, et les factures clients étaient toutes traitées de la même manière :

- 1) Impression quotidienne des factures par lots sur une imprimante physique
- 2) Vérifications par les employés de chaque document afin de s'assurer de son exactitude avant de l'ajouter à la pile des autres factures à approuver.
- 3) Transmission de ces factures, une fois l'approbation faite, à d'autres employés afin d'être rassemblées, pliées, mises sous pli, timbrées et expédiées par courrier.

En raison de son fort volume de commandes mensuelles, TKI souhaitait réduire le temps et le budget consacrés à la gestion des flux papier dans le cadre de la validation des factures. TKI avait besoin de conserver l'étape intermédiaire de vérification tarifaire pour chaque facture avant expédition et voulait simplement rendre le processus moins cher et plus efficace.



Le traitement d'une facture prenait habituellement une à deux minutes, contre seulement 30 secondes à l'heure actuelle. Les chargés de la relation client adorent ce nouvel outil. Nous n'avons qu'un seul regret : ne pas l'avoir mis en œuvre plus tôt !

Dan McMenomy, Directeur des systèmes métier

Dans le cadre de ce projet, TKI se contentait à l'origine d'utiliser les fonctions d'impression BC-XOM à partir de ses applications SAP®. L'intégration BC-CON lui a donné la possibilité d'utiliser le fax, les e-mails ainsi que les Services Courrier Esker, un service à la demande qui permet aux factures d'être envoyées par voie électronique aux centres de production d'Esker pour y être imprimées, pliées, mises sous pli et envoyées par la poste.

La solution

La société TKI, qui avait déjà mis en œuvre la technologie d'Esker il y a plusieurs années, pour intégrer les fax dans son système SAP®, a décidé de renouveler sa confiance en lui accordant la gestion de ses factures clients.

De cette manière, les factures sont maintenant envoyées par lots vers la solution Esker puis sont placées en attente de validation. Les employés peuvent ensuite se connecter pour les contrôler : les factures correctes sont approuvées, puis expédiées par e-mail, faxées ou imprimées pour être envoyées par courrier, selon les préférences de chaque client. Les factures présentant des exceptions de tarification sont renvoyées à l'émetteur pour être corrigées. Une fois rectifiées, elles sont de nouveau soumises dans la solution d'Esker pour être approuvées et expédiées.



Les bénéfices

La mise en place d'un environnement dématérialisé a permis de réaliser des gains d'efficacité considérables en accélérant le délai de traitement des factures clients, mais aussi des économies substantielles grâce à l'envoi par fax et par e-mail. "Le traitement d'une facture prenait habituellement une à deux minutes, contre seulement 30 secondes environ à l'heure actuelle", a souligné Dan McMenomy, Directeur des systèmes métier chez TKI. "Les chargés de la relation client adorent ce nouvel outil. Nous n'avons qu'un seul regret : ne pas l'avoir mis en œuvre plus tôt !" Le passage au processus "zero papier" mis en œuvre par Esker s'est accompagné d'un autre avantage : TKI a pu réduire graduellement le volume de ses envois par courrier, étant donné que ses clients sont de plus en plus nombreux à accepter les factures électroniques.



Les résultats ont été fantastiques : nous avons réussi à faire passer la durée de notre processus de traitement des commandes de trois minutes à une minute et trente secondes en l'automatisant avec la solution d'Esker.

Dan McMenomy, Directeur des systèmes métier

Commandes Clients

Après la mise en œuvre de cette solution de dématérialisation des factures clients, la société TKI s'est ensuite intéressée au deuxième volet du cycle O2C, à savoir le traitement des commandes clients. Jusqu'alors, TKI gérait les commandes plus ou moins comme elle gérait les factures clients, c'est-à-dire en s'appuyant sur des processus de traitement manuel qui présentaient plusieurs défis métier.

Défis liés aux processus manuels

Un certain nombre de facteurs ont amené TKI à rechercher un autre processus de gestion des commandes. Pour commencer, il faut savoir que TKI traite environ 35 000 commandes chaque année, et que cette charge de travail est assurée par huit personnes au sein du service clients.

Les tâches manuelles imposées par ce processus empêchaient les chargés de la relation client de se consacrer pleinement à leur mission principale : le service clients.

Par ailleurs, le processus de TKI était aussi très complexe, puisque 75% de ses commandes étaient livrées au cours des cinq premiers mois de l'année. Cette situation accentuait la pression exercée sur les Chargés de la Relation Client, notamment pour le traitement des nombreuses commandes entrantes non formatées, passées par e-mail et par fax.

Comme d'autres entreprises, TKI encourageait à l'époque son personnel à "faire plus avec moins". Toutefois, la société savait que pour optimiser sa croissance et son efficacité, il lui fallait une solution lui permettant d'atteindre les trois grands objectifs suivants :

- 1) Automatiser le processus de gestion des commandes et/ou réduire le temps de saisie des commandes dans le système SAP®
- 2) Réduire les délais d'attente des clients
- 3) Réaffecter les employés en les plaçant à des postes supérieurs ou à plus forte valeur ajoutée au sein de l'entreprise.

La solution

TKI a trouvé avec Esker la solution de traitement des commandes la plus adaptée à ses besoins tout comme elle avait trouvé sa solution de traitement des factures clients. En exploitant la même plateforme partagée, TKI a pu élargir ses fonctionnalités automatisées et rationaliser l'intégralité du cycle Order-to-Cash.

Grâce à Esker, chaque phase du traitement des commandes est désormais automatisée. De la réception d'une commande à sa création dans le système SAP® jusqu'à son archivage numérique, TKI est désormais en mesure de traiter et de suivre rapidement n'importe quelle commande, le tout avec une grande précision, une visibilité parfaite et une efficacité exceptionnelle.



Les bénéfices

Depuis la mise en œuvre de la solution de traitement des commandes d'Esker, TKI a pu constater les nombreux avantages de l'automatisation. Les gains de temps représentent l'un des résultats les plus appréciables : la société a ainsi enregistré une nette accélération des délais de traitement des commandes et de réponse au client.

"Les résultats ont été fantastiques : nous avons réussi à faire passer le temps de traitement des commandes de trois minutes à une minute et trente secondes en l'automatisant avec la solution d'Esker", a souligné M. McMenomy. "Nos Chargés de la Relation Client peuvent se consacrer davantage à des tâches à plus forte valeur ajoutée, mais ce n'est pas tout : nous avons également pu réaffecter des employés en vue de répondre à d'autres besoins métier."

À l'avenir, TKI compte tirer parti des outils d'Esker de façon à automatiser intégralement son processus de commandes et à se dispenser de toute intervention humaine.

A propos de Tessengerlo Kerly, Inc.

Tessengerlo Kerly, Inc. (TKI) produit et commercialise des solutions chimiques spécialisées pour différents marchés, notamment des engrais, des produits chimiques phytosanitaires ainsi que des substances chimiques industrielles et des services de traitement chimiques. TKI exploite dix usines en Amérique du Nord et possède également un important réseau d'installations. TKI est une filiale de Tessengerlo Group, une entreprise internationale spécialisée dans les produits alimentaires, l'agriculture, la gestion de l'eau et la valorisation des biorésidus. Le groupe emploie environ 7 000 personnes et se positionne en leader sur la plupart des marchés dans lesquels il opère. En 2012, son chiffre d'affaires consolidé s'élevait à 2,1 milliards d'euros.

www.tkinet.com

©2015 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.