

Givaudan

**PROMOUVOIR UNE CULTURE
CENTRÉE SUR LE CLIENT EN AUGMENTANT
LA VITESSE, LA PRÉCISION ET L'EFFICACITÉ.**

Les solutions gestion des commandes clients et dématérialisation des factures fournisseurs garantissent la scalabilité afin que Givaudan puisse toujours se concentrer sur le client.

EN BREF

Givaudan



Leader mondial dans la création d'arômes et de parfums



~ 16,000 employés



3 centres régionaux d'assistance aux clients et 3 centres de services partagés



6,3 milliards de francs suisses de chiffre d'affaires (2020)



SAP® ERP

ENJEUX

Se développer tout en améliorant la satisfaction client

En tant que fournisseur mondial d'arômes, de parfums et de produits de santé et de beauté, Givaudan dispose de trois centres de services partagés. Dans le cadre de sa vision de croissance et d'expansion dans de nouveaux secteurs d'activité, Givaudan cherchait des moyens d'automatiser divers aspects manuels des opérations commerciales tout en permettant la scalabilité et la valorisation des ressources humaines.

Givaudan avait également commencé à centraliser et à standardiser ses services professionnels internes, y compris les comptes fournisseurs (AP). Cependant, ses processus de comptabilité fournisseurs reposaient encore largement sur la saisie manuelle des factures, des approbations et des paiements. L'augmentation des achats fournisseurs entraînait une augmentation des délais de paiements et accroissait le risque d'erreurs de saisie manuelle des données.

"Nous voulions créer de la valeur ajoutée avec nos équipes et améliorer la qualité, réduire les erreurs et améliorer le service en éliminant les tâches manuelles et répétitives grâce à l'automatisation", a déclaré Jan-Willem Scheele Global Solution Expert, Customer Care and Demand Planning Service Manager chez Givaudan

Les processus manuels existants pour la saisie des commandes ne pouvaient pas être adaptés, et l'augmentation du volume des commandes aurait entraîné des inexactitudes et des erreurs dans l'exécution des commandes. Givaudan avait besoin de l'automatisation pour améliorer la rapidité, l'efficacité et la précision de la saisie et du traitement des commandes.

OBJECTIFS



Permettre aux équipes de se consacrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée



Supprimer les tâches chronophages en automatisant les tâches manuelles.



Réduire les risques d'erreurs de saisie grâce à l'automatisation



Augmenter la satisfaction client





L'automatisation
Esker est un
grand pas en
avant pour nos
clients et nos
employés.

Alessandra Mello

Global Head of Customer Care and
Demand Planning, Givaudan

SOLUTION

Les méthodes agiles simplifient
l'implémentation

Givaudan a décidé de séparer les aspects administratifs de l'assistance client de ceux en contact direct, permettant ainsi au personnel du front office de se concentrer sur le tissage de relations fortes avec les clients nouveaux et existants. Le service de saisie des commandes et l'assistance administrative continueraient à assurer les fonctions de traitement des commandes, notamment la saisie manuelle des commandes dans le système SAP de l'entreprise.

Givaudan a choisi la solution de gestion des commandes d'Esker pour uniformiser les flux de travail de son service client, éliminer les documents papier, réduire les saisies de données manuelles et redondantes, et augmenter la satisfaction clients et de ses employés.

Givaudan a rapidement été en mesure d'automatiser la réception et la lecture des commandes clients. L'automatisation a non seulement permis d'augmenter le débit des nouvelles commandes, mais aussi d'éviter les erreurs liées à la saisie manuelle des données. L'introduction plus rapide et plus précise des commandes dans le système a permis d'améliorer la qualité et la confiance des commandes, sans parler de la rapidité d'exécution - ce qui permet d'avoir de meilleurs relations clients, l'un des principaux objectifs de Givaudan en matière de service client.

La société a également choisi la solution Esker de gestion des factures fournisseurs pour éliminer la numérisation manuelle des factures, ainsi que la capture et l'enregistrement des paiements, augmentant ainsi le débit et la précision.



Esker a toujours
affecté les bonnes
personnes à nos projets, ce
qui nous a permis de trouver
des solutions en phase avec
notre vision et nos objectifs.

Jan-Willem Scheele

Global Solution Expert, Customer Care and Demand
Planning Service Manager, Givaudan

Les solutions ont été mises en place rapidement grâce à l'utilisation par Esker de la méthodologie Agile. Elles se sont parfaitement intégrées au système SAP global de l'entreprise. En outre, les projets d'automatisation de Givaudan ont bénéficié de la présence d'une équipe Esker dédiée durant tout le projet. "L'assistance que nous avons reçue était très qualitative et nous avons toujours les mêmes interlocuteurs Esker, ce qui a simplifié le processus pour nous", a déclaré Alessandra Mello, Global Head of Demand Planning chez Givaudan "Esker ne s'est jamais arrêté jusqu'à ce que nous soyons entièrement satisfaits des résultats."

"Nous avons choisi la solution de gestion des factures fournisseurs d'Esker en raison de la relation de confiance que nous avons avec l'équipe chargée de la gestion de l'encaissement. Nagy, Global Solution Expert Procure-to-Pay chez Givaudan." Depuis, Esker a tenu toutes ses promesses."

En tant qu'entreprise de fabrication, nous devons traiter les factures de tous les canaux d'achat possibles, pour les matières premières, les équipements, les services et même la logistique. Esker nous permet cette flexibilité.

Marton Nagy

Global Solution Expert Procure-to-Pay, Givaudan



Notre objectif est de valoriser nos effectifs. Nous avons besoin de collaborateurs créatifs et qui nous amènent toujours plus loin. Grâce à l'automatisation des tâches fastidieuses et répétitives, ils peuvent employer leur temps à des fins plus utiles.

Marton Nagy

Global Solution Expert Procure-to-Pay, Givaudan



Une partie de la stratégie de Givaudan pour automatiser l'entrée des commandes et des comptes fournisseurs reposait sur la simplicité d'interaction pour les clients et les fournisseurs.

Les clients B2B passent des commandes et envoient des factures de différentes manières. Avec Esker, Givaudan dispose d'une solution de gestion des commandes qui peut s'adapter aux différents modes de communication des entreprises B2B sans nécessiter d'intégrations complexes pour s'adapter aux systèmes et formats de données internes de Givaudan.

" Nous avons envisagé d'utiliser des connexions EDI, mais nous avons trouvé cela assez limitant, car peu de clients sont prêts à investir le temps, l'argent et les ressources nécessaires à sa mise en œuvre " Les solutions Esker ne nécessitent pas de la part de nos clients de construire des intégrations complexes pour nous envoyer des commandes ou des factures."

RÉSULTATS

La précision et la rapidité pour des clients et employés heureux

Givaudan a entamé sa transition vers l'automatisation avec le parcours "Touchless" d'Esker bien avant la crise sanitaire qui a éclaté en 2020, et son approche lui a permis de s'adapter en douceur aux nouveaux modes de travail. Givaudan attribue une part importante de sa réussite et de sa capacité d'adaptation aux changements radicaux de l'environnement de travail mondial à l'implémentation de la solution et à la collaboration étroite avec l'équipe d'Esker.

L'entreprise peut désormais former ses fournisseurs sur la solution et les formats de factures qu'ils doivent utiliser, lui permettant de renseigner automatiquement et avec précision les factures dans le système. Cela permet également d'éliminer la saisie fastidieuse de données supplémentaires pour répondre aux exigences de traitement et de suivi des factures dans différents pays. Le personnel de la comptabilité fournisseurs a désormais du temps pour se concentrer sur les questions qui requièrent plus d'attention.

 **L'automatisation d'Esker nous permet de faire un pas de plus vers la réalisation d'un traitement des commandes et des paiements "touchless".**

Jan-Willem Scheele

Global Solution Expert, Customer Care and Demand Planning, Givaudan

IMPACTS



Entrée et exécution des commandes plus rapide et précises



Processus fournisseurs automatisé



Jusqu'à 20 % de «touchless» dans certaines régions



Temps libéré pour le personnel qui peut se concentrer sur des tâches plus stratégiques



Notre parcours avec Esker a commencé par l'automatisation de la saisie des commandes, et nous constatons des gains d'efficacité similaires avec la solution factures fournisseurs. Nos collaborateurs peuvent maintenant se concentrer sur ce qu'ils font de mieux et ne plus perdre leur temps sur des processus manuels fastidieux.

Vincent Dupuis

IT Project Manager, Givaudan

Vous voulez automatiser votre processus de facturation comme Givaudan ?

Notre équipe est là pour vous aider.

À PROPOS D'ESKER

Leader mondial des solutions d'automatisation des cycles de gestion Procure-to-Pay et Order-to-Cash, Esker valorise les départements financiers et services clients des entreprises et renforce la coopération interentreprises. La plateforme cloud Esker permet d'animer un écosystème vertueux avec ses clients et fournisseurs. Intégrant des technologies d'Intelligence Artificielle (IA), les solutions d'Esker permettent de gagner en productivité et d'améliorer la visibilité sur son activité, tout en renforçant la collaboration avec ses clients, ses fournisseurs et ses collaborateurs.

ETI française dont le siège social se situe à Lyon, Esker est présente en Europe, en Amérique du Nord, en Asie/Pacifique et en Amérique du Sud. Cotée sur Euronext Growth à Paris (Code ISIN FR0000035818), l'entreprise a réalisé 112 M€ d'euros de chiffre d'affaires en 2020, dont 2 tiers à l'international.

info@esker.fr • www.esker.fr